



EVALUACIÓN DEL PROGRAMA PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR  
HERMES EN EL COLEGIO ALFONSO LÓPEZ MICHELSEN “IED”

ESTUDIANTE: LILIA PATRICIA RINCÓN VARGAS

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE EDUCACIÓN- MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

LINEA DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO SOCIAL Y  
POLÍTICO

BOGOTÁ D.C 2017



LA CONVIVENCIA ESCOLAR COMO UN ESCENARIO DE CONOCIMIENTO Y  
TRANSFORMACIÓN EN EL COLEGIO ALFONSO LÓPEZ MICHELSEN.

Estudiante:

Lilia Patricia Rincón Vargas

Proyecto de tesis para optar el título en  
Maestría en Educación con énfasis en  
Conocimiento social y político.

Directora de tesis:

Gloria Inés Rodríguez Ávila

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE EDUCACIÓN- MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

LINEA DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO SOCIAL Y  
POLÍTICO

BOGOTÁ D.C 2017

**Artículo 23, resolución No 13 del 6 de Julio de 1946**

“La universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de tesis. Sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y porque las tesis no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia.”

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por darme la posibilidad de hacer este sueño realidad.

A mi asesora Dra. Gloria Inés Rodríguez Ávila, por sus orientaciones, su dedicación y motivación que han sido fundamentales para culminar con éxito esta investigación.

A mis padres, por su ejemplo de amor y perseverancia.

A mi esposo, por acompañarme e impulsarme a terminar este proyecto.

A todos mis familiares, por su apoyo.

A mis amigas Paula David y Rosmira Mayorga, por su apoyo incondicional.

A mis compañeros y docentes, con quienes compartí conocimientos y pase buenos momentos.

Y para finalizar agradezco a los estudiantes, docentes y directivas del Colegio Alfonso López Michelsen “IED”, quienes participaron de la investigación

A todos ellos mil gracias

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar los aportes que hace el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la educación para el manejo constructivo de los conflictos en los estudiantes del Colegio Alfonso López Michelsen. Se quería corroborar si el programa está siendo implementado de manera adecuada y/o efectiva en la preparación de los educandos como ciudadanos que resuelven conflictos pacíficamente, puesto que uno de los retos que se plantea el gobierno es promover y fortalecer la convivencia escolar de acuerdo a la ley 1620 de 2013.

Para el desarrollo de este estudio se utilizó el enfoque mixto, a través de un estudio descriptivo-exploratorio. Se llevaron a cabo revisiones de los informes de conciliaciones, aplicación de un cuestionario y grupos focales con gestores, estudiantes en formación, beneficiarios de las conciliaciones y docentes.

Los resultados revelaron por un lado, que los aportes que hace la Cámara de Comercio de Bogotá por medio del programa Hermes están enfocados en formar a algunos grupos como gestores del conflicto escolar para promover la conciliación como mecanismo alternativo frente a la solución de problemas entre pares. Y por otro lado, es necesario formar a todos los estudiantes de la Institución, pues el programa inicia la capacitación a partir del grado octavo y su campo de acción se reduce a quienes intervienen en las formaciones y/o conciliaciones.

Palabras clave: Programa Hermes, Manejo Constructivo del Conflicto, conciliación y formación de gestores.

**Abstract**

The present research had as primary purpose to evaluate the contributions made by The Hermes Programme for Conflict Management at School in Education to the management of the constructive conflict among the students at Alfonso López Michelsen School. It pretended to corroborate if the programme is being implemented in a proper and effective manner for the preparation of students as citizens that solve conflicts peacefully, given that, one of the challenges considered by the National Government is to promote and strengthen the scholar coexistence according to Law 1620 of 2013.

To the Development of this research used the Mixed perspective through a descriptive and exploratory study. It was carried out reviews of the reports of agreements, application of a questionnaire and focal groups with agents, students in training, beneficiaries of the agreements and teachers.

The results suggest that the contributions given by the Bogotá Chamber of Commerce through Hermes Programme are focused on training some groups as scholar conflict agents to promote agreements like an alternative mechanism to solve conflicts among peers. On the other hand, it is necessary to train all courses at the Institution, due to the training starts only in eighth grade and the Action field is restricted only for those take part in the agreements.

Key Words: Hermes Programme, Constuctive Management of the conflict, Agreement and agents training).

Tabla de contenido

Resumen.....	i
Abstract .....	ii
Tabla de contenido .....	iii
Índice de figuras.....	viii
Capítulo 1. El problema de investigación .....	1
1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Justificación.....	5
1.3 Objetivos .....	8
1.3.1 Objetivo general. ....	8
1.3.2 Objetivos específicos.....	8
1.4 Antecedentes .....	9
Capítulo 2. Marco teórico .....	12
2.1 El conflicto .....	12
2.2 Diferenciación del manejo agresivo de los conflictos con otras formas de violencia escolar .....	14
2.2.1 Acoso escolar o bullying. ....	15
2.2.2 Discriminación.....	17
2.2.3 La agresión .....	18
2.3 Manejo de conflictos .....	21
2.3.1 Estilos para manejar los conflictos. ....	21
2.3.2 Habilidades para el manejo de conflictos. ....	23
2.3.3 Competencias para el manejo constructivo del conflicto. ....	24
2.4 Propuestas curriculares para el manejo constructivo de los conflictos .....	28
2.4.1 La resolución de conflictos en la educación intermedia. Currículo y guía educativa ..	29
2.4.2 Mediación de conflictos en instituciones educativas.....	31
2.5 Mecanismos alternativos de solución de conflictos MASC.....	33
2.6 Programa para la gestión del conflicto escolar Hermes .....	38
2.6.1 Modelo metodológico.....	40
2.6.2 Implementación del programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes en el colegio Alfonso López Michelsen “IED” .....	44
2.7 Evaluación de programas .....	47

2.7.1 Definiciones de evaluación de programa. ....	48
2.7.2 Características básicas de la evaluación de programas educativos. ....	49
2.7.2.1 Las dimensiones.....	49
2.7.2.2 Los indicadores .....	50
2.7.2.3 Diseños.....	50
2.7.3 Modelos de evaluación de programas educativos. ....	50
2.7.3.1 Los modelos clásicos. ....	51
2.7.3.2 Los modelos alternativos .....	52
Capítulo 3. Metodología .....	53
3.1 Enfoque de investigación .....	53
3.2 Método .....	54
3.3 Población.....	54
3.3.1 Participantes.....	55
3.4 Instrumentos .....	55
3.4.1 Revisión de informe.....	55
3.4.2 Cuestionario.....	56
3.4.3 Grupos focales.....	56
3.5 Procedimiento y análisis de la información .....	56
3.5.1 Fase 1: fase exploratoria sobre el programa .....	56
3.5.2 Fase 2: creación de los instrumentos.....	57
3.5.3 Fase 3: implementación.....	57
3.5.4 Fase 4: análisis de los resultados .....	57
3.6 Consideraciones éticas .....	58
Capítulo 4. Análisis de Resultados .....	59
4.1 Resultados cualitativos.....	59
4.1.1 Concepciones acerca del conflicto. ....	59
4.1.2 Conciliación: rol de los terceros en los conflictos.....	60
4.1.3 Fortalezas.....	62
4.1.3.1 Aprendizajes de los gestores.....	63
4.1.3.2 Cambios en la forma de resolver los conflictos.....	64
4.1.3.2.1 Cambios en la percepción del conflicto de los estudiantes en formación.....	64
4.1.3.2.2 De la pelea al manejo constructivo de los conflictos.....	65
4.1.3.3 Las jornadas de conciliación, una opción constructiva para resolver los conflictos.....	65
4.1.3.3.1 El alcance de la labor de los gestores.....	66
4.1.3.3.2 Motivos de los conflictos .....	67



4.1.3.3.3 Asistentes a las conciliaciones. ....	68
4.1.3.3.4 Ser gestor, una formación que trasciendo el aula. ....	69
4.1.3.3.5 Las consecuencias del desconocimiento del programa. ....	69
4.1.3.4 Disminución del manejo agresivo de los conflictos. ....	70
4.1.4 Aspectos que deben ser fortalecidos. ....	72
4.1.4.1 La formación. ....	72
4.1.4.2 Pertener a Hermes: obligación o voluntad propia. ....	73
4.1.4.3 La certificación. ....	74
4.1.4.4 Las conciliaciones. ....	75
4.1.4.4.1 Los espacios. ....	75
4.1.4.4.2 Verificación de acuerdos. ....	76
4.1.4.5 Puntos de atención. ....	77
4.1.4.6 Conocimiento del programa. ....	77
4.1.5 Otras acciones que podría emprender la institución educativa para educar a sus estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos. ....	78
4.1.5.1 Qué proponen los gestores. ....	78
4.1.5.2 Qué propone el grupo réplica. ....	79
4.1.5.3 Qué proponen los beneficiarios de las conciliaciones. ....	80
4.1.5.4 Qué proponen los docentes. ....	81
4.2 Resultados cuantitativos. ....	82
4.2.1 Cuestionario. ....	82
4.2.1.1 Conocimiento del programa. ....	82
4.2.1.2 Conflictos. ....	83
4.2.1.3 Manejo de conflictos. ....	84
4.2.2 Primera jornada de conciliación 2016 del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en el colegio Alfonso López Michelsen. ....	85
Capítulo 5. Discusión de Resultados. ....	87
5.1 ¿Cuáles son los aportes que el programa Hermes hace en la educación para el manejo constructivo de los conflictos de los estudiantes? ....	87
5.2 Alcances y limitaciones. ....	99
Conclusiones. ....	101
Recomendaciones. ....	103
Referencias. ....	104
Apéndices. ....	107
Apéndice A. Cuestionario para estudiantes sobre el conocimiento del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes. ....	107
Apéndice B: Preguntas grupos focales. ....	110

Apéndice C. Consideraciones éticas .....	113
Apéndice D. Transcripciones grupos focales.....	118
Apéndice E. Protocolo grupo focal dirigido a los estudiantes en formación del grupo replica del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en el Colegio Alfonso López Michelsen “IED” .....	156
Apéndice F. Protocolo grupo focal dirigido a estudiantes beneficiarios del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en el colegio Alfonso López Michelsen “IED” .....	174
Apéndice G. Protocolo grupo focal dirigido a los docentes del colegio Alfonso López Michelsen “IED” .....	187

## Índice de tablas

Tabla 1. Tipos de Agresión.....	19
Tabla 2. Estilos para afrontar un conflicto.....	21
Tabla 3. Estilos de manejo de conflicto Rodríguez (2015).....	22
Tabla 4. Competencias a desarrollar para el manejo de conflictos con base en los estándares de competencias ciudadanas (competencias de convivencia y paz).....	26
Tabla 5. Principales características de los MASC .....	34

## Índice de figuras

Figura 1. Motivos de los conflictos.....	83
Figura 2. Manejo de conflictos. ....	84
Figura 3. Qué hacen los docentes. ....	85
Figura 4. Lugares de los conflictos. ....	86

## **Capítulo 1. El problema de investigación**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La sociedad en su constante proceso de transformación ha exigido dinámicas de cambio en la familia y en la escuela, que han obligado a replantear el oficio de la escuela en función de los procesos socializadores y de la convivencia, poniendo en evidencia que “el rol de la escuela hoy en día no es solo académico. Su misión es la formación integral, que incluye lo académico, pero también la formación de ciudadanos que puedan relacionarse entre sí de maneras constructivas y ayudar a construir una sociedad mejor” (Chaux, 2012, p. 37).

Por ello además de enseñar las temáticas relacionadas con las diferentes áreas académicas, las instituciones educativas se enfrentan al reto de preparar a los estudiantes para una convivencia constructiva entendida como aquella que es cuidadosa con los derechos y las expectativas de las personas, con las relaciones y con el contexto (Rodríguez, 2015). Desde el Ministerio de Educación Nacional se puntualiza también en la necesidad de formar para la convivencia, en el Programa de Competencias Ciudadanas se incluye como una de las temáticas centrales el aprendizaje del manejo de conflictos de forma diferente a la violenta, y de manera constructiva.

En general, la convivencia escolar es un tema clave en el proceso educativo, ya que en las instituciones educativas convergen diversidad de personas con intereses diferentes es necesario aprender a convivir en la pluralidad, por esta razón, se han venido creando algunas reglamentaciones legales como el programa de competencias ciudadanas que es junto a la Ley de convivencia (Ley 1620 del 15 de marzo de 2013) y la cátedra de paz (decreto 1038 del 25 de

mayo de 2015) parte de la política pública por medio de las cuales se establecen algunos parámetros para regular la convivencia y prevenir la violencia escolar.

Por medio de la ley de 1620, se establece la creación del sistema nacional de convivencia escolar, que tiene como objetivo la promoción, la orientación y coordinación de estrategias, programas y actividades, en el marco de la corresponsabilidad de los individuos, las instituciones educativas, la familia, la sociedad y el Estado. En esta ley se considera que los conflictos son “situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses”, y que cuando no son abordados adecuadamente se pueden transformar en Conflictos manejados inadecuadamente.

Los conflictos manejados inadecuadamente son “situaciones en las que los conflictos no son resueltos de manera constructiva y dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, como altercados, enfrentamientos o riñas entre dos o más miembros de la comunidad educativa...” (Ley 1620, 2013), y son clasificadas como situaciones Tipo I, frente a las cuales se espera que las instituciones educativas preparen a los estudiantes para una convivencia constructiva entendida como aquella que es cuidadosa con los derechos y las expectativas de las personas, con las relaciones y con el contexto (Rodríguez, 2015).

Así mismo, en la cátedra de la paz, dentro de las doce temáticas establecidas en el decreto 1038, se plantea la necesidad de abordar temáticas como la resolución pacífica de conflictos. Dejando en evidencia la necesidad de establecer alternativas para hacer frente al conflicto que se presenta en nuestra sociedad y por supuesto en las instituciones educativas, en muchas de las cuales se evidencia un manejo agresivo de los desacuerdos.

Buscando responder a estas y otras orientaciones del Ministerio de educación Nacional – MEN-, las instituciones educativas han emprendido programas y proyectos, algunos de ellos que parten del interior de la institución y en otras acudiendo a lo ofertado por diferentes organizaciones. De allí, la importancia de alternativas como el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes para la mediación del conflicto y para apropiar herramientas que permitan prevenir la violencia escolar.

Y aunque la política pública relacionada con la formación ciudadana y la convivencia escolar propone abordar varias temáticas como por ejemplo: convivencia pacífica, participación democrática, derechos humanos, diversidad étnica y cultural, entre otras, esta investigación se centrará en lo relacionado con el manejo de conflictos, y en particular en identificar tanto los aportes como los puntos a fortalecer tanto del programa Hermes implementado en el colegio Alfonso López Michelsen “IED” como en general de la educación para el manejo constructivo de los conflictos de los estudiantes de esta institución.

Dado que no se cuenta con información acerca de los aportes que el programa Hermes está haciendo para la formación de los estudiantes en el manejo constructivo de los conflictos, es necesario investigar si este programa está siendo adecuado y suficiente para educar a los estudiantes para manejar de forma constructiva los conflictos.

A partir de lo cual se formulan como preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son los aportes que el programa Hermes hace en la educación para el manejo constructivo de los conflictos de los estudiantes?

- ¿Cuáles son los aportes que el programa Hermes hace para la convivencia pacífica de la institución educativa?
- ¿Qué aspectos del programa Hermes deben ser fortalecidos para optimizar la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos?
- ¿Qué otras acciones podría emprender la institución educativa para educar a sus estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos?

La presente propuesta de investigación se inscribe dentro de la línea de investigación en educación para el conocimiento social y político, cuyos propósitos han sido establecidos en torno a los procesos educativos orientados a promover la convivencia, el tratamiento de conflictos y la construcción de comunidades justas e incluyentes en contextos escolares y sociales.



## 1.2 Justificación

La escuela es un espacio de interacción entre seres humanos diferentes, en donde los encuentros y las coincidencias, y las diferencias y los desacuerdos forman parte de las relaciones cotidianas. Es natural que en estas relaciones se generen situaciones de conflicto, de acuerdo a la forma como estos se asuman “pueden generar nuevos caminos de entendimiento y de desarrollo social y personal o, por el contrario, vías de destrucción y desconocimiento de los derechos y necesidades que como seres humanos tenemos todos” (Torrego, 2000, p. 37).

Es fundamental entonces que las instituciones educativas incluyan como parte de lo que cotidianamente enseñan, la educación para el manejo constructivo de los conflictos, que además es un aspecto esencial de la formación ciudadana. Esto cobra mayor relevancia si se piensa en un ciudadano como “una persona capaz, en cooperación con otros, de crear o transformar el orden social en que él mismo quiere vivir, cumplir y proteger, para la dignidad de todos” (Toro, 2001, p. 7).

En general, la formación ciudadana debe propender por la construcción de sociedades pacíficas y democráticas, donde “el tipo de convivencia pacífica que ha de promocionarse en nuestros centros [instituciones educativas] será aquella que reconozca la existencia del conflicto y por tanto, su mejor expresión será el resultado de abordarlo adecuadamente” (Torrego, 2006, p. 19). Es decir, que con los “ciudadanos en formación” que se encuentran en las instituciones educativas se pueden desarrollar desde el conflicto, habilidades para su manejo constructivo a partir de las cuales se pueda intervenir o prevenir algunas de las manifestaciones de violencia escolar.

Tarea que no es función exclusiva de una sola persona o de unas pocas, sino de la comunidad educativa en general, y que nos compete a todos como sociedad, pues la presencia de conflictos en las instituciones educativas ponen casi que a diario en evidencia lo necesario que es que se realicen programas o proyectos para promover la convivencia escolar y que se evalúen los que existen para tener la seguridad que están respondiendo a los objetivos para los cuales fueron planteados y planeados.

En las instituciones educativas muchas veces se implementan iniciativas para promover el manejo constructivo de los conflictos, pero desafortunadamente con frecuencia no se cuenta con evaluaciones acerca de esos procesos. Una de las iniciativas con mayor acogida ha sido la de la Cámara de Comercio de Bogotá, denominada desde el 2006 como el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, que se ha venido implementando desde el año 2007, actualmente se encuentra en 452 instituciones educativas, 319 de Bogotá y 139 de algunos municipios de Cundinamarca.

El objetivo de este programa es brindar herramientas pedagógicas para transformar los conflictos en las instituciones educativas, a través del diálogo y la concertación. Generando así, procesos de transformación cultural basados en el diálogo y la tolerancia para abordar de manera pacífica los conflictos a través de la utilización de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos –MASC-, como una opción para prevenir la violencia.

En el colegio Alfonso López Michelsen “IED”, se viene implementando el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes desde el año 2008, sin que se cuente con datos acerca de cuáles han sido los resultados de este programa con respecto a la forma en que los estudiantes

manejan sus conflictos. Por lo anterior, resulta necesario investigar sobre la implementación y los aportes del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la institución de tal forma que se pueda identificar si este programa está siendo adecuado y suficiente para educar a los estudiantes como ciudadanos que estén preparados para manejar los conflictos de forma constructiva.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Evaluar los aportes que hace el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la educación para el manejo constructivo de los conflictos de los estudiantes.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- comprender los aportes del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la convivencia pacífica de la institución educativa.
- Establecer los aspectos que deben ser fortalecidos en el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes para optimizar la educación de los estudiantes en el manejo constructivo de los conflictos.
- Sugerir otras acciones que podría emprender la institución educativa para educar a sus estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos.

#### **1.4 Antecedentes**

Desde el Ministerio de Educación Nacional se ha enfatizado en la necesidad de formar para la convivencia, por esta razón, se han venido implementando como parte de la política pública reglamentaciones como el programa de competencias ciudadanas (2004), la Ley de convivencia (Ley 1620 del 15 de marzo de 2013) y la cátedra de paz (decreto 1038 de 2015), por medio de las cuales se establecen algunos parámetros para regular la convivencia y prevenir la violencia escolar. Buscando responder a estas y a otras orientaciones del MEN, las instituciones educativas han emprendido programas propios y/o de instituciones privadas como en lo es en este caso el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes.

Por ello, los antecedentes de esta investigación tuvieron como finalidad, indagar sobre evaluaciones que dieran cuenta del impacto del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes de la Cámara de comercio de Bogotá, en la educación para el manejo constructivo de conflictos. Para ello se recurrió a tesis de investigación y a documentos de la Cámara de Comercio.

El programa Hermes cuenta con reconocimiento nacional e internacional, sin embargo después de la revisión no se encontraron evaluaciones de impacto que hayan sido realizadas por la Cámara de Comercio que permitan evaluar si el programa está cumpliendo sus objetivos.

En cuanto a la evaluación del programa en las instituciones educativas se encontraron tres tesis:

“Educar para la paz. La importancia de la enseñanza de la tolerancia en la escuela: análisis de las consideraciones de los participantes en el programa Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá sobre el impacto y las limitaciones del programa” Villegas (2006). La investigación fue resultado de un estudio de caso, en el que participaron padres de familia docentes y estudiantes del programa Hermes del colegio Rodrigo Arenas y del colegio Atahualpa, para comparar si hay cambios en la percepción de los estudiantes que han recibido formación en el programa Hermes y los estudiantes que no tienen un programa específico sobre el manejo de conflictos. Frente a lo cual si se evidencian cambios, pero solo en quienes reciben formación por parte de la Cámara de Comercio.

Los docentes y directivas resalta la importancia del desarrollo de competencias ciudadanas mediante el fortalecimiento de valores sociales y el afianzamiento de habilidades para dialogar y resolver los problemas pero a pesar de ello los estudiantes manifiestan que falta apoyo de de las directivas. Se concluye que al ser un programa dirigido a ciertos grupos, no se cumple el objetivo de formación de toda la comunidad educativa.

Cipagauta, Corredor, Díaz y Rojas (2007), en “un acercamiento a la gestión del conflicto a partir de los programas Ariadna y Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá”. Por medio de un análisis descriptivo documental, identifican las premisas que fundamentan los programas, haciendo énfasis en la conciliación y la reconciliación. Se resalta el aspecto formativo frente a la resolución de los conflictos. como resultado del estudio sugieren la formación y capacitación de directivas y docentes, incluir estas temáticas en el PEI, formar a los padres de familia y que su incidencia se amplié a toda la comunidad educativa.

Torres (2015), en “diseño de una metodología de evaluación sistemática del programa para la gestión de conflictos Hermes”, tenía como objetivo evaluar el impacto del programa para la gestión de conflictos Hermes con el fin de identificar falencias del programa y presentar oportunidades de mejora en las áreas que lo requiera. Por medio de un análisis estadístico comparativo entre dos instituciones de Choachí, se comparó y evaluó si los estudiantes en formación apropian el conocimiento y lo ponen en práctica o si el proceso se queda simplemente en apropiarse del conocimiento. Ante ello concluye que no se observan diferencias significativas entre los estudiantes con y sin formación al observar conflictos. Algunos participantes ven el programa como un castigo, ya que descuidan sus actividades académicas para cumplir con las conciliaciones y son objeto de burlas por parte de compañeros que no ven la importancia del programa. Falta compromiso docente, y espacios para aplicar lo que se aprende. Se recomienda que las capacitaciones sean continuas, generar estrategias para promover el compromiso y la participación de toda la comunidad educativa.

Es necesario resaltar que no existe en ninguna de las investigaciones evidencia que permita determinar si con la implementación del programa Hermes en las instituciones ha disminuido el manejo agresivo de los conflictos.

## **Capítulo 2. Marco teórico**

En esta revisión se profundizará en la temática de los conflictos, se expondrán algunas definiciones, formas de manejo, iniciativas para la educación en el manejo constructivo de los conflictos en el contexto escolar. Además se presentará de forma breve algunas otras manifestaciones de la violencia que se pueden dar en la escuela y que deben diferenciarse del manejo agresivo de los conflictos ya que su abordaje pedagógico es diferente. Igualmente se realizará un acercamiento a los mecanismos alternativos de solución de conflictos MASC y a algunos programas curriculares para el manejo de conflictos.

### **2.1 El conflicto**

Es entendido como una confrontación de intereses o de opiniones entre dos personas o grupos. La existencia de un conflicto no implica algo negativo en sí. No obstante, dependiendo de la forma de resolverlo, el conflicto se puede convertir en un problema de convivencia o en una oportunidad para el cambio y el enriquecimiento de las relaciones interpersonales entre los implicados (Ortega y Del Rey, 2003).

Es importante entender que la escuela al ser un espacio de encuentro y socialización, donde convergen personas que traen consigo diversidad de experiencias familiares, culturales, emocionales, sociales, ideológicas, etc, se puede generar diferencias de opiniones o intereses, es decir, conflictos, los cuales se han convertido en un desafío para el sistema escolar.

Si bien las diferencias entre los seres humanos llevan a que se presenten situaciones de contradicción, el manejo que se haga de ellas puede hacer que se presente agresión y que las



relaciones se deterioren, o que haya acuerdos y las relaciones sean cada vez más constructivas. Chaux (2012), afirma que “los conflictos hacen parte de la vida cotidiana en cualquier grupo social... y se pueden entender como situaciones en las que cada parte percibe o cree que sus intereses son incompatibles con los intereses de la otra parte”. Por su parte Jares(1991), considera que un conflicto es «un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes» (p. 108).

Atendiendo a lo expuesto por Jares (1991), Chaux (2002) y Ortega y Del Rey (2003), se dice, que el conflicto es inherente al ser humano, y que por ello es importante comprenderlo como una fuente de aprendizaje y desarrollo. Es una oportunidad de cambio, que tiene como reto para el sistema escolar el manejo adecuado de éste, para que no se convierta en agresión y/o violencia.

Por otro lado, es importante tener presente que lo natural es que se presenten malos entendidos, desacuerdos y discordias, entre las personas, no queriendo decir con esto que los conflictos por ser naturales, no hay que resolverlos. Por el contrario, la escuela tiene la responsabilidad de enseñar a manejar adecuadamente los conflictos, ya que existen diferentes formas de resolverlos algunas constructivas para las personas y las relaciones, y otras violentas o desventajosas.

Los conflictos involucran emociones, creencias, actitudes y contextos lo cual puede hacer que manejarlos sea algo muy complejo que requiere de aprender y poner en práctica habilidades y procesos. Sidorowicz & Hair (2009), plantean que los conflictos de los niños y los jóvenes tienen motivaciones diferentes; para los niños de educación primaria estos se presentan principalmente

por la posesión y uso de objetos, celos, exclusión, violación de las reglas, etc; mientras que los jóvenes se crean por los estereotipos, la envidia, por robos, intimidaciones, etc. Lo cual nos pone sobre la mesa que los comportamientos agresivos varían dependiendo del contexto, la edad y el género y que cuando se piensa en realizar intervenciones exitosas estas variables no se pueden descuidar.

Cuando no se conocen o no se desarrollan habilidades para resolver los conflictos estos pueden desencadenar en formas agresivas. Es importante diferenciar el manejo agresivo de los conflictos de otras manifestaciones de agresión en la escuela (Acoso escolar o bullying, agresión, discriminación, etc) ya que la promoción, prevención y manejo de cada una de estas es diferente.

## **2.2 Diferenciación del manejo agresivo de los conflictos con otras formas de violencia escolar**

La Organización Mundial de la Salud OMS define la violencia como el “uso intencional de la fuerza física o el poder, real o por amenaza, contra la persona misma, contra otra persona, o contra un grupo o comunidad que puede resultar en o tiene una alta probabilidad de resultar en muerte, lesión, daño psicológico, problemas de desarrollo o privación” (Krug et ál, 2002, p. 5). Situaciones que no escapan al entorno escolar, pues dentro de las instituciones escolares se dan también dinámicas violentas, como por ejemplo el acoso escolar y la exclusión.

Son muchas las instituciones educativas que realizan programas o proyectos para promover la convivencia escolar. Uno de los más implementados a nivel distrital es el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, liderado por la Cámara de Comercio de Bogotá, el cual

busca una transformación cultural frente al manejo de los conflictos, que contribuya a la creación de formas pacíficas de convivencia en la escuela.

A continuación se expone una breve revisión teórica, sobre el acoso escolar o bullying; la discriminación y la agresión.

**2.2.1 Acoso escolar o bullying.** Dan Olweus (1998), es el primero en definir el fenómeno de acoso escolar como un comportamiento agresivo. Por su parte la Ley 1620 lo define como una “conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier otra forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña, niño o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno”, la cual tiene graves efectos por lo cual se debe prevenir, ya que “el acoso escolar tiene consecuencias sobre la salud, el bienestar emocional y el rendimiento escolar de los estudiantes y sobre el ambiente de aprendizaje y el clima escolar del establecimiento educativo” (Ley N° 1620, 2013).

De manera similar, Chaux (2012) manifiesta que el acoso escolar o bullying está asociada a un desequilibrio de poder entre quien agrede y quien es agredido, en el que la agresión es repetitiva y sistemática, y es usualmente unidireccional (del agresor hacia la víctima).

El bullying es considerado también como un fenómeno grupal (Olweus, 1998; Chaux 2012), en el que no solo se involucra la víctima y al intimidador, sino también a los observadores,

quienes tienen un poder sobre el desarrollo de dicha dinámica, ya que a través de su comportamiento pueden hacer que la agresión escale o termine rápidamente. Por su parte Christina Salmivalli (1996), identificó en sus investigaciones seis roles que pueden llegar a desempeñar los estudiantes frente a una situación de acoso escolar y/o bullying. Estos roles son el de víctimas (quienes sufren la intimidación), el de intimidador líder (inicia y lidera la intimidación), asistente (ayuda al líder en la intimidación), reforzador (es quien con sus actitudes “risas, burlas, al ser espectadores” refuerza la intimidación), defensor (es quien interviene para frenar la intimidación o para consolar la víctima) y externos: son quienes se alejan de las situaciones de intimidación o no están presentes cuando ocurren.

Al ser el acoso escolar y/o bullying una situación grupal, “las intervenciones necesarias para prevenirla y manejarla cuando ocurre también deben ser grupales” (Chaux, 2012, p. 137). Pues cualquier miembro de la comunidad educativa puede verse enfrentado a esta situación y si no sabe como intervenir puede agravar la situación en vez de frenarla.

No saber cómo intervenir en este tipo de situaciones, es quizá uno de los principales retos de la comunidad educativa. De allí la importancia de que en la escuela se aprendan estrategias efectivas para frenar dichas situaciones. Para ello Chaux (2012) propone como estrategia el desarrollo de competencias ciudadanas, las cuales son entendidas como “aquellas capacidades, cognitivas, emocionales y comunicativas que, integradas entre sí y relacionadas con conocimientos y actitudes, hacen que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad” (p. 66).

Es pertinente tener presente que el acoso escolar también se puede general a través de medios electrónicos, lo cual es catalogado como ciberbullying o ciberacoso escolar. La Ley 1620 lo define como una “forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y video juegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado”. Situación que ha ido en aumento en las instituciones educativas, debido al uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los estudiantes, quienes acuden a la intimidación relacional o indirecta para agredir a su víctima. “la víctima por lo general no hizo nada que generara la agresión que recibe” (Chaux, 2012, p. 129).

**2.2.2 Discriminación.** Es considerada actualmente como una de las violaciones más evidente de los derechos humanos, que ha ido expandiéndose a los espacios escolares. Según datos de la UNICEF, del año 2011, el 42,2 % de los niños y adolescentes declara haberse sentido discriminado alguna vez en la escuela, cifra que aumento significativamente en relación con la medición anterior, efectuada en el 2004, sobre los mismos ámbitos.

Según Torres (2010), en la discriminación se presenta sentimientos implícitos o abiertos de desprecio, degradación, deslegitimación e invisibilización de los discriminados, lo cual se materializa en exclusión social. La discriminación “Es un conjunto muy heterogéneo de actitudes y prácticas sociales e institucionales que, de manera directa o indirecta, en forma intencionada o no, propician un trato de inferioridad a determinadas personas o grupos sociales en razón de rasgos o atributos que estos presentan y que socialmente son poco valorados o estigmatizados” (p. 19).

La discriminación niega la diversidad, genera desigualdad, aumenta la vulnerabilidad social y la estigmatización, lo cual conlleva a la pérdida de derechos. Situación que está ampliamente arraigada en toda la sociedad, y que en ocasiones en la institución educativa también se reproduce a través de discursos que “suelen recrear muchas veces los prejuicios, estereotipos y estigmas prevalecientes en la sociedad” (Torres, 2010, p. 23), lo cual puede llegar a naturalizar la discriminación y a hacerla ver como un comportamiento socialmente legítimo, potencializando el hostigamiento, la intimidación y/o violencia que son las conductas que debemos erradicar ya que generan grandes consecuencias tanto en el entorno escolar como social.

Una de las alternativas para evitar o contrarrestar la intimidación, es el desarrollo de las competencias ciudadanas en especial las de pluralidad, identidad y valoración de las diferencias, que de acuerdo con los estándares del MEN (2004) se espera que los estudiantes comprendan el significado y la importancia de vivir en una nación multiétnica y pluricultural, donde los derechos se basan en la igualdad de los seres humanos, aunque cada uno sea, se exprese y viva de manera diferente; donde existen diferentes formas para expresar las identidades, derechos que se encuentran contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por medio de la cual se establece que las personas tenemos derecho a no ser discriminados, porque cuando se discrimina a alguien se afecta su autonomía y sus relaciones con los demás.

**2.2.3 La agresión.** Es preocupante el aumento de la agresión en los colegios oficiales, según los resultados de la Encuesta de Clima Escolar y Victimización 2013, hecha por la Secretaría de educación con el propósito de diagnosticar la situación que se vive en los colegios de Bogotá. Las agresiones han pasado de un 3% (2006) a un 10% (2013) en el caso de los hombres y de un 1% (2006) a un 4% (2013) en el caso de las mujeres. Por otra parte, en un reporte del 28 de

Marzo de 2014 en el periódico El tiempo, de los 124.209 estudiantes encuestados por la SED en la encuesta de clima escolar, un promedio de 16.147 hombres y 12.421 mujeres dijeron haber sido víctimas de ofensas, amenazas y golpes el mes anterior.

Estos datos nos llevan a reflexionar sobre la importancia y la necesidad de enseñar en la escuela el desarrollo de competencias ciudadanas necesarias dentro y fuera del ámbito escolar, pues es alarmante que una de las formas más utilizada para resolver los diferencias sea a través de la agresión, que es entendida como toda acción que tiene la intención de hacer daño (Chaux, 2012). O “ir contra alguien con la intención de producir daño” Carrasco y González (2006).

La agresión se puede clasificar de distintas maneras. Según Chaux (2012), una forma de clasificarla es según su forma (agresión física, agresión verbal, agresión relacional y agresión indirecta) y por su función (agresión reactiva y agresión instrumental), en la tabla 2 la se sintetiza su propuesta:

Tabla 1. *Tipos de Agresión*

<b>Tipos de agresión</b>	
Según la forma	<b>Agresión física:</b> acciones que buscan hacerles daño físico a otros o a sus pertenencias.
	<b>Agresión verbal:</b> hacerles daño a otros con las palabras, por ejemplo con insultos o burlas que hacen sentir mal al otro.
	<b>Agresión relacional:</b> acciones que buscan afectar negativamente las relaciones de la otra persona, por ejemplo, excluyéndola de los grupos o regando un rumor o contando un secreto que la hace quedar mal frente al grupo. También es conocida como agresión social.
	<b>Agresión indirecta:</b> hacer daño a una persona de manera encubierta, sin que la víctima se dé cuenta de quien lo hizo.
	<b>Agresión reactiva:</b> ocurre como reacción a una ofensa previa,

Según la función	real o percibida.
	<b>Agresión instrumental:</b> ocurre sin ninguna ofensa previa, solo como un instrumento para conseguir un objetivo, sea estos recursos, dominación, estatus social, reconocimiento o simplemente diversión. También conocida como agresión proactiva.

Fuente: Chaux (2012).

Dentro de las manifestaciones de agresión en el contexto escolar, una de las más comunes es la agresión esporádica. La cual puede ser vista como la respuesta defensiva ante lo que se percibe como amenaza, según Chaux (2003), se pueden generar cuando se presentan problemas para regular las emociones y con la disminución del sesgo hostil en la atribución de las intenciones, es decir, cuando las personas tienden a pensar con mayor frecuencia que otros le están haciendo daño y sienten que deben defenderse.

Retomando los planteamientos Sidorowicz & Hair (2009), las agresiones están relacionadas con factores individuales como el lenguaje, las habilidades de autorregulación y las de resolución de problemas; pues al carecer de estas habilidades sociales es difícil no optar por conductas agresivas como medios para resolver los conflictos. Adicionalmente factores como la familia, las interacciones, la comunicación, la disciplina y el contexto tienen relación o están asociados con los comportamientos agresivos que presentan algunos niños y jóvenes.

Sidorowicz & Hair (2009), han mostrado a través de sus estudios que los conflictos y las agresiones no se presentan en todas las edades de la misma manera, las diferencias están relacionadas con el género y las edades. En el caso puntual de la agresión se dice que las niñas participan más en agresiones relacionales y los niños en agresiones físicas.



## 2.3 Manejo de conflictos

Es muy importante que desde pequeños los niños y niñas reciban formación para aprender a manejar los conflictos de manera constructiva, es decir, cuidando de sí mismo, del otro, de la relación y de su contexto y Pues “dependerá de cómo se aborden los conflictos el que éstos puedan resultar negativos, destructivos o bien convertirse en una oportunidad para aprender más acerca de uno mismo y de los demás” (Torrego, 2000, p. 11). Por ello a continuación se exponen algunos estilos, habilidades y competencias utilizados para el manejo de conflictos.

**2.3.1 Estilos para manejar los conflictos.** Como ya se mencionó, la agresividad es solo una de las formas de manejar los conflictos, existen otras maneras de enfrentarlos una de las cuales se puede considerar como la más constructiva por ser cuidadosa con la relación y con cada una de las partes involucradas en el conflicto, es llegar a acuerdos, negociar o resolver los conflictos de manera democrática. Torrego et al. (2006), presenta tres estilos para afrontar un conflicto. Estos son: pasivo, agresivo y asertivo, a continuación en la tabla 2 se explican estos estilos.

Tabla 2. *Estilos para afrontar un conflicto*

El estilo pasivo	Se caracteriza por asumir los objetivos e intereses de los demás como más importantes que los propios. Como consecuencia de ello los problemas no se resuelven y los conflictos permanecen latentes
El estilo agresivo	Impone su punto de vista o sus intereses sobre los de los demás. Solo le importa ganar, no se resuelve el conflicto y lleva a deteriorar las relaciones
estilo asertivo	Se caracteriza por expresar de forma abierta y respetuosa sus objetivos, intereses y/o necesidades, respetando también los de le otro.

Fuente: Torrego et al (2006).

Según este autor, los estilos agresivo y pasivo son usados más frecuentemente para afrontar los conflictos, sin embargo son los menos efectivos. El estilo asertivo es el más recomendado para manejar los conflictos, permite el diálogo y construir acuerdos para superar los puntos en contradicción o contraposición.

De igual manera en la tabla 3 Rodríguez (2015) sintetiza los estilos de manejo de conflictos expuestos por varios autores, en esta síntesis se hace evidente que la forma en que cada persona maneja sus conflictos depende del cuidado que da a sus intereses y a los de la otra parte, y/o a la relación.

Tabla 3. *Estilos de manejo de conflicto Rodríguez (2015).*

<i>Alta preocupación por la relación</i>	<i>Baja preocupación por los intereses propios</i> <b>Acomodarse o Ceder</b> Deja de lado los propios intereses por responder a los intereses de la otra parte. Implica ceder ante los puntos de vista o intereses de la otra persona descuidando los propios. “Pierdo yo – Ganas tú”	<i>Alta preocupación por los intereses propios</i> <b>Colaborar o Hacer acuerdos</b> Implica colaborar con la otra parte explorando los desacuerdos y las coincidencias, generando otras opciones y buscando una solución que satisfaga los intereses de ambas partes. “Gano yo – Ganas tú”
	<i>Baja preocupación por la relación</i>	<b>Evadir</b> Aunque el conflicto es evidente se evita, negando la situación, aplazando su manejo o retirándose. No se responde a los intereses de ninguna de las partes y la relación se deteriorará. “Pierdes tú – Pierdo yo”

La forma de comprender estos estilos es la siguiente: cuando hay alta preocupación por la relación y baja preocupación por los intereses propios el estilo utilizado es Acomodarse. Cuando hay baja preocupación por la relación y baja preocupación por los intereses propios el estilo utilizado es Evadir. Cuando hay alta preocupación por los intereses propios y baja preocupación por la relación el estilo utilizado es Imponerse. Cuando haya alta preocupación los por intereses propios y alta preocupación por la relación el estilo utilizado es Colaborar o hacer acuerdos.

**2.3.2 Habilidades para el manejo de conflictos.** Como ya se ha dicho dependiendo de la forma como se afronte un conflicto, este puede ser constructivo o destructivo para las partes. Por ello transformar el conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, algunos de ellos son el desarrollo de habilidades para la negociación y la mediación.

El desarrollo de habilidades para la negociación es una forma directa de manejar los conflictos. Torrego (2007), señala que la comunicación es el elemento principal para manejar los conflictos, ya que a través de ella se puede expresar lo que se siente o le preocupa y que se quiere cambiar en un problema, dando además la posibilidad de conocer las razones y argumentos del otro, por lo cual es importante también escuchar adecuadamente. Propone que la “negociación es, por tanto, un sistema muy adecuado para intentar resolver los problemas entre compañeros o entre amigos.

En la negociación los conflictos se entienden como problemas compartidos que deben resolverse de forma cooperativa. Se trata fundamentalmente de llegar a un acuerdo que sea beneficioso para todos. Esta estrategia exige una comunicación abierta, de doble vía, para

entenderse y avanzar hacia un acuerdo” (Torrego, 2007, p. 41). Cuando un conflicto no puede resolverse de forma directa existen mecanismos alternativos como la mediación.

La mediación “es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio” (Torrego, 2000, p. 11). Al ser la mediación un método alternativo, la solución no es impuesta, sino creada por las partes a través de una negociación cooperativa, que sirve como herramienta para la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia.

Entre los aspectos positivos del desarrollo de estas habilidades están la contribución a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro; el reconocimiento de los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros; el aumento de la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta por medio de actitudes cooperativas al buscar soluciones satisfactorias para ambos, contribuyendo a desarrollar la capacidad de diálogo y la mejora de las habilidades comunicativas.

**2.3.3 Competencias para el manejo constructivo del conflicto.** Como ya se ha mencionado anteriormente en el ámbito escolar, se presentan a diario conflictos, lo cual ha llevado a las instituciones educativas a replantear su papel de formación académica, reproductiva y memorista a una educación integral que promueva la convivencia pacífica, tal y como lo plantea la Ley de 1620 y la cátedra de la Paz. Para ello, es fundamental el desarrollo de las competencias ciudadanas. Chau (2004) considera que para enfrentar constructivamente los conflictos y/o para facilitar el manejo de estos, son fundamentales algunas de las competencias ciudadanas.

Las competencias ciudadanas “son el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática” (MEN, 2006, p.8). Las competencias ciudadanas se organizan en tres grupos: convivencia y paz; participación y responsabilidad democrática y pluralidad, identidad y valoración de las diferencias, a través de las cuales se desarrollan competencias cognitivas, emocionales, comunicativas e integradoras.

De acuerdo con los estándares de competencias ciudadanas establecidas por el ministerio de educación nacional MEN, las competencias cognitivas son las capacidades para realizar diversos procesos mentales, que le permiten ver otros puntos de vista, hacer un análisis crítico y desarrollar habilidades para identificar consecuencias; las competencias emocionales son las habilidades necesarias para la identificación y respuesta constructiva ante las emociones propias y las de los demás; las competencias comunicativas son las habilidades necesarias para establecer un diálogo constructivo con las otras personas, a través de la escucha activa y asertiva sin agresión; y las competencias integradoras son las que permiten articular en la acción las demás competencias, por ejemplo la capacidad para manejar conflictos pacífica y constructivamente. En la tabla 4 se enuncian algunas de las competencias que se espera se desarrollen en cada grado con relación al manejo de conflictos, teniendo en cuenta que el conflicto se convierte en una oportunidad para desarrollar competencias y evitar que el conflicto escale y se convierta en violencia.

Tabla 4. *Competencias a desarrollar para el manejo de conflictos con base en los estándares de competencias ciudadanas (competencias de convivencia y paz).*

Grados	Competencias a desarrollar para manejar pacífica y constructivamente los conflictos
Primero a tercero	<p>Reconoce emociones básicas (alegría, tristeza, rabia y temor) y aprender a manejarlas para no hacer daño a otras personas.</p> <p>Conoce y respeta de las reglas básicas del diálogo (uso de la palabra y el respeto por la palabra del otro).</p> <p>Conoce y usa estrategias sencillas de resolución pacífica de conflictos (el acuerdo).</p>
Cuarto a quinto	<p>Entiende los conflictos como parte de las relaciones, entendiendo la diferencia entre agresión y conflicto.</p> <p>Comprende que la agresión (no los conflictos) es lo que puede hacer daño a las relaciones.</p> <p>Se pone en el lugar de otro. Expone y escucha opiniones en situaciones en conflicto.</p> <p>Identifica múltiples opciones para manejar los conflictos y ver las consecuencias de cada opción.</p> <p>Utiliza mecanismos adecuados para manejar la rabia.</p> <p>Actúa de forma asertiva (sin agresión pero con claridad y eficacia).</p>
Sexto a séptimo	<p>Conoce procesos y técnicas de mediación de conflictos.</p> <p>Acude a la mediación escolar para resolver los conflictos.</p> <p>Sirve de mediador, fomentando el diálogo y el entendimiento.</p> <p>Reconoce el conflicto como una oportunidad para aprender y fortalecer las relaciones.</p> <p>Reconoce las necesidades y los puntos de vista de las personas en conflicto.</p>
Octavo a noveno	<p>Comprende que los conflictos ocurren en las relaciones y que se pueden manejar de manera constructiva.</p> <p>Identifica y supera emociones como el resentimiento y el odio para poder perdonar y reconciliarse con quien ha tenido conflictos.</p> <p>Utiliza mecanismos constructivos para encauzar la rabia y</p>

Décimo a undécimo

enfrentar los conflictos

Conoce y utiliza estrategias creativas para solucionar conflictos.

Analiza críticamente los conflictos entre grupos, barrios, etc.

Contribuye a que los conflictos entre personas y entre grupos se manejen de manera pacífica mediante la aplicación de estrategias basadas en el diálogo y la negociación.

Manifiesta indignación (dolor, rabia, rechazo) de manera pacífica ante el sufrimiento de grupos o naciones que se encuentren en confrontaciones violentas.

Conoce las instancias y sabe usar los mecanismos jurídicos ordinarios y alternativos para la resolución pacífica de conflictos: justicia ordinaria, jueces de paz, centros de conciliación, comisarias de familia, negociación, mediación y arbitramento.

Identifica dilemas en las que entran en conflicto el bien general y el bien particular, analizando opciones de solución.

---

Las competencias que se deben desarrollar para el manejo constructivo de conflictos, según estudios realizados por Ruiz-Silva y Chaux, (2005), Chaux, Lleras y Velásquez, (2004) y el Ministerio de educación Nacional, (2004) son: el manejo de la ira, la toma de perspectiva, la escucha activa, la generación creativa de opciones y la consideración de consecuencias. Con ellas se busca que los estudiantes con la ayuda de la escuela aprendan a reconocer las emociones y a controlarlas (especialmente la ira, que en los conflictos puede llegar a ser un agravante del conflicto sino se regula adecuadamente).

Adicionalmente, se debe tener en cuenta los intereses de la otra persona (toma de perspectiva), para poder comprender que dependiendo de la perspectiva que se mire un conflicto, este puede tener varias interpretaciones. Por ello, es fundamental a la hora de buscar soluciones

en un conflicto, tener en cuenta los intereses de las partes involucradas. Cuando solo se tiene en cuenta la interpretación de una de las partes se puede llegar a versiones sesgadas de los motivos del conflicto e impedir su solución.

También es fundamental una buena comunicación entre las partes (escucha activa), centrandolo la atención en lo que la otra persona dice, para poder tener en cuenta sus intereses y/o perspectivas a la hora de construir los acuerdos. El siguiente paso será pensar en alternativas que favorezcan los intereses mutuos (generación creativa de opciones), es decir, que a través de la creatividad se pueda llegar a construir una solución “gana-gana” donde se satisfagan los intereses de ambas partes.

La generación creativa de opciones, está estrechamente relacionada con la consideración de consecuencias, donde se analizan las posibles consecuencias de cada una de las opciones y así evaluar y escoger la más adecuada para la solución del conflicto. Estas competencias permiten desarrollar habilidades para el manejo constructivo de los conflictos, las cuales podrán ser usadas por las partes en conflicto o por el mediador. Es fundamental aclarar que estas competencias se pueden y se deben desarrollar de forma transversal en el colegio, con la participación activa de docentes, padres y demás integrantes de la comunidad educativa. Muchas de estas temáticas han sido desarrolladas en propuestas curriculares las cuales han dado importantes resultados en el manejo constructivo del conflicto.

## **2.4 Propuestas curriculares para el manejo constructivo de los conflictos**

La resolución de conflictos es uno de los retos más grandes y difíciles del sistema escolar. La escuela, como principal formadora de los nuevos ciudadanos está en la obligación y en la



necesidad de transformar los conflictos en una oportunidad para aprender y construir una cultura del diálogo y el respeto. Por lo cual es primordial que desde el colegio y los currículos se incluya la educación para la resolución pacífica de los conflictos. A continuación se presentan algunas propuestas que han visto en el conflicto un elemento enriquecedor y transformador de las relaciones, a través de las cuales los estudiantes puedan conocer el potencial transformador de los conflictos y puedan discutir acerca de ellos y desarrollar habilidades y procedimientos para manejar pacífica y constructiva los conflictos.

#### **2.4.1 La resolución de conflictos en la educación intermedia. Currículo y guía educativa.**

Este currículo para la resolución de conflictos fue diseñado por William J. Kreidler (1994), tiene por objetivo brindarle a los docentes una guía para ayudar a los estudiantes que inician su educación intermedia (lo que en el caso de Colombia, podría ser el inicio del bachillerato, sexto grado) a manejar el conflicto de manera no violenta y a desarrollar habilidades que le servirán dentro y fuera del ámbito escolar. El currículo está diseñado para desarrollar un sentido de responsabilidad social, enfatizando en la cooperación, la comunicación, el uso adecuado de las emociones, el respeto y la valoración de la diversidad y la resolución de conflictos.

El currículo está dividido en cuatro partes. La primera parte, presenta las herramientas esenciales o conceptuales a través de las cuales los estudiantes desarrollan las habilidades para la resolución de conflictos. Algunas de las temáticas abordadas son: el conflicto, el escalamiento de los conflictos, cómo influye la ira en la escalada de los conflictos, la negociación, estrategias para que el conflicto desescale (la escucha activa y la toma de perspectiva), estilos para manejar los conflictos y los acuerdos en la resolución de conflictos.

La segunda parte del currículo, tiene una estructuración que busca que los estudiantes entiendan la diversidad y aprendan a manejarla adecuadamente ya que es una de las principales causas de los conflictos. De igual manera a pensar en espacios para construir escenarios de resolución de conflictos donde todos trabajen hacia la estrategia “ganar-ganar”. Las temáticas que se proponen son: el poder, las decisiones responsables, los requerimientos y necesidades dentro de los conflictos, la negociación, la mediación y el arbitraje.

La tercera parte, propone el desarrollo de habilidades a partir del trabajo con la diversidad. Se propone abordar las temáticas, desde la diversidad y su relación con el conflicto. Los temas a tratar son: la diversidad, los tipos de conflicto y los tipos de diversidad, entendiendo la influencia de la cultura en los prejuicios, los estereotipos y la discriminación y cómo desde la diversidad también se puede negociar.

La cuarta parte, plantea la inclusión de la resolución de conflictos en los currículos. En este caso sugiere que se haga en las áreas de español, inglés, artes, estudios sociales (historia y geografía), matemáticas y ciencias ya que desde estas materias se pueden fortalecer los conceptos y habilidades desarrolladas, para hacer de la resolución de los conflictos un eje transversal en los currículos, pues los conflictos son parte de la vida cotidiana, por lo tanto es importante que todos en la escuela aprendamos a manejarlos y resolverlos de manera efectiva.

En cuanto a la estructura de las sesiones de clase, este currículo, plantea realizar un saludo, presentar la agenda y el vocabulario, la introducción o presentación del tema a trabajar. Para ello se proponen diversas actividades a partir de lecturas, de la escritura, de dibujos, juegos de roles, actividades cooperativas, diseñadas para que los estudiantes aprendan y usen habilidades

comunicativas con las cuales puedan solucionar sus conflictos sin la intervención adulta. Posteriormente, realizar la evaluación y una actividad de cierre (opcional). Esta estructuración es similar para todas las temáticas planteadas.

La propuesta curricular de Kreidler (1994), es una propuesta para el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos, a través de actividades prácticas que permitan a los estudiantes sentirse motivados e ir desarrollando los conocimientos y habilidades necesarias para que puedan manejar de forma constructiva los conflictos que se les presenten en su vida real.

**2.4.2 Mediación de conflictos en instituciones educativas.** Este programa hace parte de un proyecto piloto de 1998, dirigido a diez Institutos de la comunidad de Madrid, a través del cual se profundiza en la formación y organización de los equipos de mediación. Concibiendo los problemas de convivencia y su afrontamiento como una cuestión que afecta a toda la comunidad educativa. En este programa la mediación es vista como “un método para resolver disputas y conflictos... es un proceso voluntario en el que se brinda la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador), para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo” (Torrego, 2000, p. 124).

Los objetivos del programa son: prevenir la violencia escolar, potenciando la mediación escolar como una herramienta orientada a la resolución constructiva de conflictos; enseñar las estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflictos; mejorar la comunicación y fomentar un clima socioafectivo entre las partes. Haciendo de la mediación una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda de acuerdos en los conflictos, teniendo en cuenta que el

modelo en el que se sustenta la mediación es la búsqueda de soluciones constructivas a los conflictos, contemplando el beneficio mutuo, el respeto por el otro y a la creación de relaciones cooperativas.

El marco teórico sobre el que se estructura el programa es el de los principios de la pedagogía pacífica o de la educación para la paz y la convivencia escolar, dentro de los cuales se destaca: la concepción positiva del conflicto. Entendiendo el conflicto, “no como algo negativo o sinónimo de violencia, sino como algo consustancial con los seres humanos y sus formas de vida social, y que según cómo se afronte, puede resultar constructivo y beneficioso para las partes (Torrego, 2000, p. 15).

También incluye: el uso del diálogo, el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol, la práctica de la participación democrática, el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía, y la potenciación de contextos cooperativos en las relaciones, involucrando a las partes en la resolución de sus conflictos, ya que a través de estos procedimientos pueden experimentar la importancia de sus opiniones, sentimientos, deseos y necesidades, así como la de los otros.

Este programa parte de la necesidad de hacer un abordaje institucional de los problemas de convivencia en los centros educativos, donde toda la comunidad educativa esté implicada de alguna manera. Por ello esta propuesta está dirigida a toda la comunidad educativa: estudiantes, docentes, padres de familia y personal administrativo.

El programa de formación de mediadores consta de seis módulos de trabajo. En los cuales se aborda el conflicto y sus elementos; la mediación, sus fases y objetivos; las habilidades que los

mediadores deberán poner en práctica, para mediar después en los procesos que participen y una serie de recomendaciones que facilitan la puesta en marcha de un sistema de mediación en una institución educativa.

En cuanto a la metodología de los módulos, este programa plantea abordarla desde tres principios: de motivación, de actividad y de interacción entre iguales. El principio de motivación, supone partir de los intereses e ideas previas de los participantes del taller, favoreciendo la motivación y la participación activa. Para ello se proponen actividades de ideas previas y actividades lúdicas para favorecer la relajación y el clima afectivo necesario para el desarrollo del taller.

El principio de actividad, busca que los participantes del taller se sientan parte y protagonistas del taller. Las actividades planteadas desde este principio buscan que los participantes vivan los conflictos como recurso metodológico. Usa las dramatizaciones y casos de mediación para recrear el conflicto. El principio de interacción entre iguales, plantea a través de actividades de trabajo grupal cooperativo el desarrollo de habilidades sociales. Consta de actividades, casos, definiciones de conceptos, sugerencias y documentos de apoyo.

## **2.5 Mecanismos alternativos de solución de conflictos MASC**

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos MASC son unas propuestas sociales, no judiciales, cuya finalidad es el tratamiento pacífico del conflicto, que como ya se ha mencionado “es un fenómeno necesario y propio de las actividades humanas, que no es negativo en sí mismo, sino debido a las formas nocivas por las que tratamos de resolverlas” (Gaitán, (s.f),

p. 3). Estos mecanismos pretenden brindar una nueva visión para la solución de los conflictos por medios pacífico, fortaleciendo la autogestión y la corresponsabilidad.

En la ley 270 de 1996, en su artículo 8, se dice que la Ley puede establecer mecanismos diferentes al proceso judicial para solucionar los conflictos, que permitan una solución pronta y eficaz de estos y a sí mismo la descongestión del sistema judicial. Los MASC “se pueden clasificar, en razón de la facultad que tienen las partes de participar activamente y solucionar el conflicto en; autocompositivos y heterocompositivos”. Para realizar esta conceptualización me basaré en lo expuesto por Gaitán (s.f).

Los mecanismos autocompositivos o de autogestión son aquellos en los cuales la solución de un conflicto radica directamente en las partes, aunque pueden contar con la participación de un tercero. Estos mecanismos son: el arreglo directo, la transacción, la mediación, la conciliación en equidad y la conciliación en derecho. Los mecanismos heterocompositivos son aquellos en los cuales un tercero, autorizado por las partes, determina la solución del conflicto emitiendo la decisión o fallo correspondiente. Entre los cuales tenemos: el arbitraje y la amigable composición. En la tabla 5 se presentan los principales elementos de estos MASC.

Tabla 5. *Principales características de los MASC*

Tipo de mecanismo	Mecanismo	Definición	Forma de plasmar los acuerdos	Participación externa	Quien resuelve
A	Arreglo directo	Es el MASC en el cual las partes involucradas en un conflicto, lo solucionan directamente.	El acuerdo puede ser verbal o escrito. Si es escrito se firma una acta.	No hay	Las partes involucradas
	Transacción	Es una figura jurídica que se usa extrajudicialmente para solucionar asuntos transigibles.	Se consigna en un contrato que debe tener fecha y lugar de celebración, partes, asuntos, hechos y pretensiones, el acuerdo y las firmas.	No hay	Las partes involucradas

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR HERMES

U T O C O M P O S I T I V O S	Mediación	Las partes, con ayuda de un tercero llamado mediador solucionan un conflicto.	Se pueden consignar los acuerdos en un acta de compromisos, en un contrato de transacción u otro tipo de contrato.	Mediador	Las partes
	Conciliación en equidad	Es un mecanismo a través del cual dos o más personas buscan por sí mismas la solución de un conflicto con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador en equidad	El acuerdo conciliatorio se debe plasmar en un acta de conciliación, que debe contener los siguientes requisitos: lugar, fecha y hora de audiencia de conciliación, identificación del conciliador, identificación de las personas citadas a la audiencia, los hechos, motivos de la conciliación y el acuerdo logrado.	Conciliador en equidad	Las partes
	Conciliación en derecho	Es un mecanismo a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador.	El acuerdo conciliatorio se debe plasmar en un acta de conciliación, que debe contener los siguientes requisitos: lugar, fecha y hora de audiencia de conciliación, identificación del conciliador, identificación de las personas citadas a la audiencia, los hechos, motivos de la conciliación y el acuerdo logrado.	El conciliador	Las partes
H E T E R O C O M P O S I T I V O S	Arbitraje	Mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, difieren su solución a un tribunal arbitral.	Laudo arbitral, que tiene la equivalencia y efectos de una sentencia judicial.	El arbitro	El árbitro
	Amigable composición	Mecanismo por medio del cual dos o más personas delegan a un tercero, denominado amigable componedor, la facultad de precisar, con fuerza vinculante para ellas, el estado, las partes y la forma del cumplimiento de un negocio jurídico en particular.	El amigable componedor, tiene la facultad de emitir una decisión que es vinculante para las partes y de obligatorio cumplimiento.	El amigable compositor	El amigable compositor

Los MASC, son herramientas o métodos que permiten solucionar de manera ágil y económica los conflictos. Y aunque estos métodos surgen como una opción para descongestionar los tribunales judiciales, han servido para fomentar la participación cívica, pues permiten desarrollar o crear ambientes con armonía social, donde prima el bienestar social de las partes

involucradas, donde se enseña y se aprende a prever y resolver sus conflictos de forma privada y pacífica.

Es por ello, que actualmente desde los escenarios educativos se está fomentando el uso de los MASC (especialmente de los mecanismos autocompositivos) como una alternativa para enseñar a los estudiantes a resolver de manera pacíficas sus conflictos. En este trabajo se amplía la conciliación, ya que es este el MASC sobre el cual se estructura el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, objeto de la evaluación de esta investigación.

Para la Cámara de Comercio de Bogotá es necesario realizar una formación integral de los estudiantes donde se trascienda la formación conceptual memorística para privilegiar la aplicación de dichos conceptos en la vida cotidiana del estudiante, la cual tiene influencia no solo en el escenario educativo sino en a nivel personal y social, ya que permite que los estudiantes asuman con responsabilidad sus decisiones y estén en la capacidad de debatir puntos de vista opuestos sin recurrir a la violencia.

Para ello la cámara de comercio propone la conciliación, la cual es entendida como “una forma alternativa de resolver el conflicto en caso de fallar las interacciones personales y acudiendo a un tercero que ofrezca opciones diferentes para verlo y solucionarlo” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2001a, p. 2). De acuerdo a este planteamiento, la conciliación busca encontrar una solución pacífica a los conflictos, y convirtiéndolos en una oportunidad para la construcción y/o establecimiento de lazos sociales justos.

Motivo por el cual “la conciliación implica una perspectiva transformadora, donde lo importante no es generar y concluir un compromiso o acuerdo, sino



permitir un espacio de reflexión que motive y permita en los afectados reconocer en términos de valores y de conducta humana, donde puede modificar su actitud, cuál es en términos del otro la dimensión de dolor que igualmente le acarrea al estar involucrado en el conflicto, ampliando la visión personal e individualista para trascender a una dimensión del otro como parte del entorno, de tal manera que el compromiso no surja de una expectativa de resultado inmediato, sino mas de una convicción de que el conflicto puede ser transformado y dinamizado positivamente en cuanto que el compromiso ofrece una oportunidad para ello. De esta forma se logra convertir la experiencia en un elemento generador de cambio...” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2001b, p.24)

Es decir, que el conflicto es una oportunidad para construir desde la diferencia, donde las partes en conflicto comprendan, que cuando se genera un conflicto este no solo los afecta a ellos, sino que dependiendo de la forma en que lo solucione este tendrá consecuencias positivas o negativas en la otra persona y en la convivencia escolar. Para ello es necesario que toda la institución tenga una concepción positiva del conflicto. Así, el conflicto puede ser visto desde “una perspectiva de crecimiento personal y social, y no como un fenómeno que debe ser controlado y castigado” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2001b, p.11).

Ya que como lo plantea el Plan Decenal de Educación 2006-2016 uno de los desafíos en Colombia es la “Educación en y para la paz, la convivencia y la ciudadanía”, a la vez que propone como uno de sus objetivos “fortalecer la cultura de la paz y la no violencia y la

capacidad crítica de los estudiantes, la práctica de los Derechos Humanos, la prevención, manejo y la solución de conflictos, la consolidación de una cultura ciudadana, la convivencia y la vivencia de valores” (Plan Decenal de Educación), objetivo que comparte también la Cátedra de la paz y Ley de convivencia escolar.

Es fundamental tener presente que “con la educación para la resolución pacífica de conflictos más que un cambio rápido lo que se debe buscar es un cambio sostenible a largo plazo; solo esto puede producir una transformación importante profunda de los individuos y la sociedad.” (Cámara de Comercio de Bogotá, (s.f), p.1).

## **2.6 Programa para la gestión del conflicto escolar Hermes**

El programa Hermes es una iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá, que se ejecuta en Bogotá y algunos otros municipios de de Cundinamarca. Tuvo sus orígenes en 1997, con el proyecto “Ariadna-tejiendo los hilos de la paz”, opción metodológica y conceptual que buscaba generar procesos de transformación y de cambio en las actitudes y respuestas frente al conflicto interpersonal de los jóvenes, estaba dirigido a estudiantes entre los 11 y los 18 años, como los protagonistas centrales del proceso. Esta iniciativa contó con el apoyo del Banco Interamericano de desarrollo, y su ejecución en las instituciones inició en el año 2001.

En el año 2006, se firma un convenio con la Secretaria de Educación Distrital, lo cual permitió incluir dentro de la política pública distrital y así mismo ampliar su cobertura. Con este modelo se fortaleció la capacidad de liderazgo de los estudiantes, la cual es necesaria para asumir el papel de conciliador escolar así como posicionar “la figura de la conciliación como

respuesta a una contra cultura inmersa en los valores de la agresión, la amenaza y la violencia verbal y física como medio para dirimir el conflicto” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2009).

A partir de su implementación y de los procesos de retroalimentación se analiza que existe diversidad de conflictos y que en algunos escenarios educativos existían prácticas de solución, que no siempre eran las más idóneas, pero que se encontraban naturalizadas y/o legitimadas. Situación que hace evidente la necesidad de una propuesta que responda a la transformación de las actitudes hacia el conflicto pero teniendo en cuenta las características específicas de cada comunidad educativa. Es así, como nace el “programa para el conflicto escolar HERMES” haciendo alusión a la mitología griega y a su dios olímpico Hermes, quien representa el dios de los acuerdos, el mensajero.

Este nuevo modelo tiene como objetivo “brindar a los miembros de la comunidad educativa una serie de herramientas pedagógicas para transformar los conflictos, a través del reencuentro con el diálogo y la concertación, en un ambiente de respeto por el otro y en donde la tolerancia sea una realidad” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2009). Además incluyó a los docentes, los directivos docentes, a los padres y madres de familia.

La Cámara de comercio de Bogotá, plantea el dialogo y la tolerancia, como una apuesta colectiva al cambio social desde núcleos primarios como la escuela, con una incidencia significativa en las dinámicas familiares, sociales y culturales. Pretende una transformación cultural para abordar de manera pacífica cualquier conflicto, teniendo en cuenta el papel fundamental que la educación tiene y que conduce necesariamente a una discusión sobre la concepción de vida y el sentido que tiene el conflicto para el ser humano.

**2.6.1 Modelo metodológico.** El programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, se implementa por fases, está compuesto por diez fases, que se van desarrollando gradualmente y que varían de una institución a otra dependiendo de las necesidades y espacios que se brinde a estas.

Fase I: Diagnostico preliminar del contexto y relación. Se inicia con y desde la caracterización relacional, el reconocimiento de los significados en torno al conflicto, definición de un plan de formación para la administración y gestión del conflicto, desde escenarios reflexivos y participativos con los diferentes miembros de la comunidad educativa, con los cuales se busca “la creación de mecanismos de administración para la transformación del conflicto; la conformación de la mesa de transformación del conflicto para abordar la conflictividad de los diferentes actores de la comunidad educativa y, de alianzas con el comité de convivencia; así como, el establecimiento de la dinámica de concertación y participación con los padres de familia como aliados de la mesa de transformación del conflicto.” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2009).

Fase II: concertación. Se establecen los contactos con las autoridades públicas de la institución (alcaldía, secretaría de educación y/o la dirección local de educación). Se realizan entrevistas semi-estructuradas a docentes, estudiantes y directivos, para conocer las necesidades y características de cada institución y para conocer el grado de compromiso y/o participación institucional, que influye directamente en el éxito de la implementación. Con esta información, se realiza “el sondeo de factibilidad” que incluye el análisis de las características poblacionales, reconocimiento del contexto, cobertura y organización interna de las instituciones, para identificar la motivación para la ejecución y sostenimiento de la propuesta.

Fase III: base de la selección. La selección de las instituciones beneficiarias del acompañamiento del asesor y formación por parte de la Cámara de Comercio de Bogotá, se realiza teniendo en cuenta los siguientes requisitos: ofrecer educación secundaria, ya que el trabajo se realiza con estudiantes de grado octavo a once; docentes dispuestos a acompañar el programa; que tenga impacto en el contexto cercano al colegio; los beneficiarios deben ser de colegios oficiales y de estratos socioeconómicos 0, 1, 2 y 3.

Fase IV: fase de promoción y divulgación. Tiene como propósito socializar a la comunidad educativa el programa, sus objetivos y horizonte. Se establecen consensos con la comunidad educativa sobre la viabilidad y la pertinencia. Al ser aceptado se eligen los equipos de trabajo, que están conformados por un grupo de docentes y tutores y un grupo de estudiantes, que son quienes apoyan y promueven el programa a corto, mediano y largo plazo.

Fase V: apreciación de la conflictividad: inicia la intervención focalizada con los grupos líderes, desarrollando la fase de apreciación de la conflictividad donde a través de talleres se construyen espacios de reflexión sobre la cotidianidad y significados del conflicto en el contexto institucional y su relación con el entorno. En esta fase se brinda la posibilidad para que el estudiante se vea como agente promotor de cambio de su propia realidad y no solo receptor de estas, generando autonomía.

Fase VI: formación a docentes: en esta fase el docente realiza procesos de autoreflexión, con miras a resignificar su papel y el de los estudiantes en la construcción de nuevos referentes relacionales. Se busca establecer nexos entre la labor docente y la realidad de los estudiantes.

Fase VII: fase de formación a estudiantes: se propician espacios de diálogo donde se reflexiona sobre la responsabilidad del gestor del conflicto escolar, a través del desarrollo de la inteligencia emocional y los principios morales, que son trabajadas desde las historias de vida y las vivencias cotidianas. “Se trabaja el nivel de superación personal que les permita desarrollar habilidades y competencias sociales relacionadas con la convivencia pacífica, la resolución de los conflictos y el crecimiento personal” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2009). En este proceso el liderazgo es asumido por los estudiantes tutores y acompañado por profesionales de la Cámara de Comercio de Bogotá, que fortalecen el proceso a partir de la retroalimentación permanente.

Fase VIII: Capacitación en Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC). Se trabaja conceptos y herramientas de los MASC, múltiples alternativas y figuras que existen para gestionar los conflictos en la institución y la comprensión del conflicto desde una perspectiva de transformación, en el que se unen la visión personal con la función social que desempeñarán como gestores de conflictos. En esta etapa cada una de las personas que participa en la formación decide si continua y hace parte de la mesa de gestión del conflicto, o se retira, es fundamental tener presente que una de las bases sobre las que se construyen los MASC es el criterio de voluntariedad y por ello no es beneficioso obligar a los estudiantes a participar en las mesas si ellos no desean hacerlo.

Fase IX: fase de especialización: al terminar la capacitación como gestores y habiendo aceptado voluntariamente participar en las mesas de gestión del conflicto, se seleccionan el método de solución de conflictos que se considera más apropiado y se procede a la capacitación técnica, al manejo de las actas de compromiso y a la concientización de “la responsabilidad

social que deben tener los integrantes de la mesa de gestión de conflictos al convertirse en referente social para la comunidad educativa” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2009). Posteriormente se realiza la ceremonia de certificación y en cada institución educativa se hace el lanzamiento de la mesa de gestión, ofreciéndola como un canal idóneo para resolver los conflictos, invitando a abandonar la violencia para solucionar las diferencias. A partir de este momento entra en funcionamiento las mesas y los gestores del conflicto.

Fase X: continuidad. En esta fase se hace las alianzas con los comités de convivencia u otras instancias del gobierno escolar y con los directivos, para garantizar la permanencia y los espacios para la continuidad del programa. Los estudiantes que participan continúan en especializaciones, ya que hacen parte de la Red Nacional de Gestores y Conciliadores Escolares (RENACEG), que les permite trabajar en jornadas de conciliación en otras instituciones, con lo cual la Cámara de Comercio de Bogotá busca que las y los gestores se reconozcan como actores importantes en la escena comunitaria, local y distrital, y en el ejercicio de sus derechos puedan participar activamente en la construcción de una nueva versión de juventud capaz de proponer estrategias que aportan a la sana convivencia.

El programa por medio de los asesores, continua acompañando a la institución y brindando asesoría, cuando el grupo de gestores está próximo a graduarse se inicia nuevamente un proceso de formación con un nuevo grupo de estudiantes, denominado “grupo réplica”, con el se busca asegurar la permanencia del programa y que además permita realizar ajusten a las formación con base en las circunstancias y las problemáticas ya que estas al igual que la sociedad se transforman constantemente. Estos grupos cuentan no solo con formación de la Cámara de

Comercio sino también con la experiencia del grupo tutor, que se convierten en transmisores y multiplicadores de la experiencia aprendida.

**2.6.2 Implementación del programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes en el colegio Alfonso López Michelsen “IED”.** En el año 2006 se realiza una alianza entre la Cámara de Comercio de Bogotá y la Secretaria de Educación, con la cual se incluye la implementación del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes como parte de la política pública distrital, como una estrategia para dirimir la agresión, la amenaza, la violencia verbal y física, a través del herramientas pedagógicas que permitan transformar el conflicto por medio del diálogo y la concertación (conciliación).

Al colegio la implementación de esta política llega en el año 2007. Aunque es necesario aclarar que para ese tiempo el hoy Colegio Alfonso López Michelsen “IED”, funcionaba en casetas y era parte de la sede B del Colegio la libertad, que es donde inicia la implementación del programa Hermes.

Finalmente, con la resolución N° 4601 del 16 de noviembre de 2007, se da origen al colegio Alfonso López Michelsen “IED”. En el 2008, ya en las actuales instalaciones de la institución se empieza el programa de formación de docentes y estudiantes en la jornada de la mañana. Los docentes certificados denominados docentes tutores y los estudiantes certificados como conciliadores y/o gestores. Este proceso inicia con la constitución del grupo foco (primer grupo), el cual fue integrado por los representantes de curso, desde grado séptimo, último grado con que contaba la institución en ese año; y estudiantes que se habían caracterizado por su capacidad de



liderazgo, quienes inician el proceso de formación como conciliadores con la Cámara de Comercio de Bogotá.

Este grupo se encargo de realizar las conciliaciones en los años 2009, 2010 y 2011. Convirtiéndose en un apoyo para la convivencia escolar. Realizaban campañas de sensibilización y apoyaban en la resolución pacífica de los conflictos en los salones, ya que se contaba con conciliadores de Hermes en cada uno de estos grados.

Pero al ser un grupo integrado por estudiantes de diferentes grados, se presentaron algunos problemas de tipo organizativo, debido a la dificultad para garantizar los espacios y tiempos de formación de estos estudiantes sin que se afectara su proceso académico. Por tal motivo, en el año 2012, se toma la decisión que para la conformación del grupo replica se va a elegir un curso completo.

Para esta ocasión el docente Nevardo Dávila (docente tutor), diseña y aplica una prueba a los estudiantes que en el 2012 se encontraban en grado séptimo. Esta prueba se hace para reconocer cuál de los cinco séptimo, es el curso que tiene mayores habilidades para la resolución pacífica de conflictos y es más propositivo. Este proceso se empieza a fortalecer desde la dirección de curso gracias a la docente Claudia García (docente tutora) quien desde sus clases comienza a potencializar la formación de líderes. En el 2013, inician su proceso de formación como conciliadores con la Cámara de Comercio de Bogotá.

En el 2014, inician como conciliadores, es pertinente aclarar que aunque la formación es para el curso en general, solo se certifican quienes al terminar la formación aprueben la evaluación escrita que realiza la Cámara de Comercio y una evaluación cualitativa en la que se tienen en

cuenta los perfiles de los estudiantes y sus intereses. Quienes no se certifican continúan haciendo parte del grupo Hermes, ellos son los que se encargan de colaborar con la disciplina en las conciliaciones, con el llamado de estudiantes, pero no pueden realizar conciliaciones porque no están certificados y de acuerdo a los requerimientos de la Cámara de Comercio es necesario estar certificado para ello.

En el año 2014, la jornada mañana se incluye en la categoría de autogestión, es decir, que las actividades para la gestión de la convivencia institucional ya no son propuestas por la cámara de comercio, sino diseñadas y ejecutadas por el colegio.

La propuesta desarrollada en la etapa de autogestión surge a partir del análisis realizado a las conciliaciones y verificaciones realizadas en el primer semestre del 2014, por medio de las cuales los gestores de Hermes, pudieron identificar entre las principales causas del conflicto escolar: el chisme, la falta de comunicación, la agresión física y verbal. El objetivo general de esta propuesta fue crear herramientas pedagógicas para fomentar la comunicación asertiva, la empatía y la actitud crítica en la población estudiantil del colegio Alfonso López Michelsen; y así prevenir el bullying, el chisme, la intolerancia potencializando la solución pacífica del conflicto, las habilidades comunicativas y competencias ciudadanas.

Actualmente la Cámara de comercio apoya en las jornadas de conciliación, verificación de acuerdos y con la formación de los nuevos gestores y con talleres para los conciliadores. En la institución los conciliadores hacen parte del grupo Hermes hasta grado décimo, en once se enfocan en su parte académica.

En el 2016 los estudiantes de grado 1001, son quienes están como grupo conciliador, y desarrollando talleres de autogestión enfocados en diseñar acciones para mitigar la violencia escolar, para ello realizan diagnósticos para identificar las principales formas de conflictividad en el colegio y proponen estrategias para su intervención y el curso 805 inicia su proceso de formación como gestores. Los conciliadores están identificados con un chaleco, dispuestos para realizar conciliaciones en los descansos o en el momento que sea requerido. Adicionalmente durante el año se realizan dos jornadas institucionales de conciliación.

El proceso de formación que acompaña la Cámara de Comercio se estructura en un cronograma al que ellos denominan línea base, en el se incluyen las fases, las actividades y las fechas de las formaciones que ofrece la Cámara de Comercio para el equipo tutor tanto de docentes como de estudiantes, los talleres de autogestión y emprendimiento, las jornadas de conciliación institucional y la formación del grupo réplica, que en esta investigación será denominado estudiantes en formación. Hasta el momento el programa Hermes en el colegio no ha incluido el trabajado con padres y madres de familia.

### **2.7 Evaluación de programas**

La evaluación de programas es una estrategia que permite en el campo educativo realizar seguimiento a la intervención que se ha llevado frente a determinadas necesidades, con el fin de conocer si lo que se ha hecho responde a dichas necesidades y es eficaz, y en caso de ser necesario reajustar la intervención. A la hora de evaluar un programa es fundamental tener presente que este debe ser sistemático y tener una planificación. Por tanto un programa es un “conjunto especificado de acciones y recursos materiales diseñados e implementados

organizadamente en una determinada realidad social, con el propósito de resolver algún problema que atañe a un conjunto de personas” (Fernández-Ballesteros, 1992, p. 447).

**2.7.1 Definiciones de evaluación de programa.** La evaluación de programas no tiene una única definición, a continuación se presentan algunas de ellas, las cuales son citadas por Briones (1991). Tyler (1950), es uno de los primeros en usar este término para definir la evaluación de un programa como "el proceso para determinar en qué medida los objetivos educativos habían sido alcanzados...". Mientras que Weis (1991) nos dice que la evaluación de programas consiste en "medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones sobre el programa y para mejorar la programación futura", es decir que la evaluación es fundamental para determinar si el programa responde o no a los objetivos que se ha planteado.

Stufflebeam (1989), afirma que "la evaluación de programas es el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos implicados". Mientras que Rossi y Freeman (1991) la definen como "la aplicación sistemática de los procedimientos de investigación social en la valoración de la conceptualización y diseño de un programa, de la implementación y de la utilidad de los programas de intervención social"

Por su parte Pérez Juste (1992) propone ver la evaluación como un "proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información rigurosa -valiosa, válida y

fiable-, orientado a valorar la calidad de un programa, como base para la posterior toma de decisiones de mejora tanto del programa como del personal implicado y, de modo indirecto, del cuerpo social en que se encuentra inmerso".

Entonces se puede decir que la evaluación de programas permite obtener información de un programa determinado para realizar investigaciones y/o obtener información sobre una problema específico y servir como guía para tomar decisiones o solucionar problemas, ya que por medio de ella se puede evaluar sus logros, sus procedimientos, su calidad y evidenciar si el programa está respondiendo a los objetivos que se ha planteado, el análisis de los efectos o resultados, es decir, el impacto del programa

**2.7.2 Características básicas de la evaluación de programas educativos.** Forns y Gómez (1996), sintetizan las características principales de la evaluación de un programa educativo, expuestas por varios autores: estas características son: las dimensiones de análisis, los indicadores y los diseños.

**2.7.2.1 Las dimensiones.** En el ámbito educativo, se han desarrollado dos propuestas de modelos tridimensionales (Hammond, 1973; Midkiff y Burke, 1987) para facilitar la reflexión sobre las dimensiones que participan en la valoración de programas.

El modelo de Hammond (1973), contempla las siguientes dimensiones: a) las características de los individuos, grupos o instituciones evaluadas. b) Las características de la instrucción del programa (organización, contenido, método, costos, facilidades, etc). c) los sistemas taxonómicos de conductas educativas susceptibles de ser evaluados (dominio cognitivo, afectivo o psicomotor).

El modelo de Midkiff y Burke (1987), incluye las siguientes dimensiones: a) niveles de análisis a los que puede aplicarse un programa. b) objetivos o razones que guían la realización de la valoración de programas. c) fases o momentos en que se realiza la evaluación.

**2.7.2.2 Los indicadores.** Se refieren a las medidas o datos estadísticos que dan información acerca de las cuestiones relevantes que constituyen el objetivo del programa. Los indicadores deben permitir conocer cómo funciona, si progresa en sus objetivos, que problemas se presentan en la implementación y aportar información sobre los cambios necesarios para incrementar la calidad del programa. A partir del análisis de los indicadores se toman las decisiones acerca del programa. Los principales indicadores contemplados en la evaluación de programas educativos son: los referentes a los alumnos, las familias, los educadores, al contexto educativo y a la eficiencia del sistema educativo.

**2.7.2.3 Diseños.** En la evaluación de programas se pueden usar diseños experimentales y/o no experimentales. Según Tomlinson, Bland y Moon (1993) los diseños experimentales son deseables cuando se hagan diseños causales, se tengan en cuenta estrechos rangos de variables, se examine un programa establecido y cuando los factores contextuales no parezcan demasiado importantes. Y los no experimentales son preferibles cuando el trabajo sea exploratorio, se contemple un amplio abanico de cuestiones, o se evalúe un programa en desarrollo.

**2.7.3 Modelos de evaluación de programas educativos.** Un programa debe ser evaluado de forma amplia, abarcando el análisis del proceso y no solo del producto. Es importante que la evaluación de un programa pueda dar cuenta no solo si éste tiene éxito en su forma final, sino en todas sus fases, “identificando los elementos (aspectos didácticos, de organización secuencial de

contenidos, factores del educador, etc) que intervienen en la consecución de los logros o el éxito final. El análisis de estos elementos permite hallar las razones, o supuestas líneas de causalidad, por las cuales un programa obtiene el éxito deseado” (Forns y Gómez, 1996, p. 245). Principios que hacen parte de las evaluaciones formativas, cuyo fin es mejorar los programas.

Los modelos de evaluación de programas educativos pueden organizarse en dos grandes tipos: modelos clásicos y modelos alternativos.

**2.7.3.1 Los modelos clásicos.** Se subdividen, a su vez, entre los que pretenden el logro de objetivos y los que pretenden sustentar la toma la toma de decisiones. El primer modelo de evaluación de programa, denominado de consecución de objetivos o metas, fue propuesto por Tyler (1942), que tiene como fin determinar la medida en que se han conseguido los logros propuestos. Para evaluar un programa bajo este modelo, se debe definir y organizar los objetivos, seleccionar las experiencias educativas, los instrumentos y elaborar un modelo pre-post intervención.

Los modelos de toma o facilitación de decisiones, enfatizan la provisión de información útil para controlar de forma adecuada el programa, racionalizando la toma de decisiones. El modelo de CIPP (contexto- Input- Proceso- Producto) de Stufflebeam y Shinkfiel (1987) es el principal ejemplo de este modelo. “En el modelo CIPP la evaluación de un programa es el proceso por el cual se delinea, obtiene y proporciona información útil para enjuiciar las alternativas de decisión” (Forns y Gómez, 1996, p. 243).

De acuerdo con los planteamientos de Stufflebeam y Shinkfiel (1987) para tomar las decisiones educativas se deben tener en cuenta los cuatro elementos que define el modelo: 1) la

evaluación del contexto, dirigida a planificar el cambio y a fijar los elementos en relación a los cuales se van a juzgar los resultados, aquí se tiene en cuenta el lugar de aplicación, la población, necesidades y problemas subyacentes de las necesidades, etc. 2) la evaluación referida al Input, que permite estructurar las actividades conducentes al cambio, se analiza los recursos, diseños, presupuestos, estrategias, alternativas, etc. 3) la evaluación del proceso permite ejercer el control de la aplicación de un programa, se identifican las barreras y se inspecciona el proceso, etc y 4) la evaluación del producto, aquí se evalúan los resultados a partir de los cuales se toman las decisiones acerca de la continuidad o finalización de un programa.

**2.7.3.2 Los modelos alternativos.** Son considerados como un tipo de evaluación cualitativa y naturalista. Existen varios modelos, entre ellos: el modelo de evaluación responsable o participativa de Stake (1983) y la evaluación iluminativa de Parlett (1972). El modelo de evaluación responsable o participativa de Stake (1983) se basa en el principio de que cada usuario de un programa lo percibe desde su propia perspectiva y por ello el evaluador debe reflejar las múltiples realidades implicadas en un programa y para su análisis debe intercambiar información con todos los usuarios del programa, con el objetivo de descubrir, investigar y proponer soluciones de forma participativa.

La evaluación iluminativa de Parlett (1972), pretende captar el enfoque sistemático de la realidad o conjunto de hechos interrelacionados que intervienen a lo largo de la implementación de un programa. Enfatizando en la participación de los propios participantes como agentes de su valoración.



### *Capítulo 3. Metodología*

A continuación se presenta el enfoque, método, participantes, instrumentos, proceso de análisis y las consideraciones éticas.

#### **3.1 Enfoque de investigación**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el enfoque mixto, porque permite la recolección de datos de diferentes modos sobre un mismo fenómeno, facilitando la comprensión e interpretación más amplia del fenómeno o proceso de investigación. Creswell (2005) señala que los diseños mixtos logran obtener una mayor variedad de perspectivas del problema: frecuencia, amplitud y magnitud (cuantitativa), así como profundidad y complejidad (cualitativa); generalización (cuantitativa) y comprensión (cualitativa). Aunque en el caso de esta investigación no se tuvieron pretensiones de generalización, por tratarse de una evaluación de un programa en particular.

Partiendo de las ideas anteriores, esta investigación se centró en un enfoque mixto para tener mayor amplitud sobre los aportes que el programa Hermes hace en la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos. Los grupos focales, propios del enfoque cualitativo, ayudaron a tener una comprensión más profunda acerca de las percepciones que estudiantes y docentes tenían del programa Hermes, mientras que el cuestionario y la revisión de las actas de conciliación, técnicas cuantitativas, permitieron tener una visión más general de cómo se implementa el programa Hermes en el colegio Alfonso López Michelsen “IED”. Es decir, que se consideraron diversas fuentes y tipos de datos lo cual permite comprender los aportes que hace el programa desde la mirada de los diferentes actores de la

comunidad educativa (estudiantes, docentes, gestores de convivencia y estudiantes en formación), que desde su propia experiencia, desde sus particularidades, sus creencias y motivaciones evalúan los aportes de dicho programa, permitiendo en el análisis llegar a la triangulación de datos, que es uno de los fundamentos del enfoque mixto, pues “si los problemas de investigación que nos ocupan son abordados con diferentes enfoques y desde la perspectiva de diversas disciplinas, obtendremos mejores resultados, un mayor conocimiento” (Hernández, Fernández y Batista, 2006, p. 797).

### **3.2 Método**

Este es un estudio descriptivo-exploratorio, que busca describir los aportes del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la institución de tal forma que se pueda identificar si este programa está siendo adecuado y suficiente para educar a los estudiantes como ciudadanos que estén preparados para manejar los conflictos de forma constructiva.

La investigación es exploratoria porque en el colegio Alfonso López Michelsen no se cuenta con evaluaciones sobre el programa Hermes y sus aportes en la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos y a nivel distrital ha sido un tema poco abordado.

### **3.3 Población**

Esta investigación se desarrolló con los estudiantes y docentes del Colegio Alfonso López Michelsen “IED” de la localidad séptima de Bosa. Dentro de los participantes encontramos gestores de convivencia, es decir, estudiantes de grado de décimo y once que fueron formados y certificados como conciliadores o gestores del conflicto escolar por la Cámara de Comercio de

Bogotá. Estudiantes en formación, son estudiantes de grado octavo que han iniciado su proceso de formación como gestores. Los beneficiarios que son estudiantes que han asistido a las conciliaciones realizadas por los gestores de convivencia institucional. Y los estudiantes que contestaron el cuestionario que son de grado quinto, sexto, séptimo y octavo.

**3.3.1 Participantes.** En la parte cualitativa del estudio, los participantes fueron: 25 estudiantes y 8 docentes seleccionados para los grupos focales. En la parte cuantitativa respondieron el cuestionario 150 estudiantes (72 hombres y 78 mujeres), entre los 10 y 15 años, con una media de 12,6 años. Los estudiantes eran de grado quinto (34), de grado sexto (37), de grado séptimo (28) y de grado octavo (51).

Para la conformación de los grupos focales la participación fue voluntaria. En el caso de los estudiantes se tuvo en cuenta que cumplieran con una de las siguientes características: estuviera certificado como gestor de convivencia escolar por la Cámara de Comercio de Bogotá, que hiciera parte de los estudiantes en formación o que hubiera asistido a conciliaciones. Se buscó diversidad en los participantes para tener una visión amplia, que abarca puntos de vista diversos.

### **3.4 Instrumentos**

Los instrumentos y técnicas utilizadas fueron: revisión de informe o registro de conciliaciones, cuestionario y grupos focales.

**3.4.1 Revisión de informe.** Se realizó la revisión de las actas de la primera jornada institucional de conciliación 2016 para saber cuántos estudiantes participaron, los motivos por los que asistieron a la conciliación, tipos de relación, estilos empleados para manejar los conflictos, etc.

**3.4.2 Cuestionario.** Como puede verse en el apéndice A, se diseñó un cuestionario conformado por 12 preguntas que abordaron aspectos como: conocimiento y utilización del programa, motivos y lugares de los conflictos en la institución, estilos para manejar los conflictos. 7 preguntas en escala de respuesta sí o no, en dos de ellas se pedían explicar el motivo de su elección, y 5 preguntas con varias opciones de respuesta.

**3.4.3 Grupos focales.** Esta técnica de investigación permitió entender, explorar, comprender e identificar, desde la mirada de diferentes actores de la comunidad educativa los aportes que el programa Hermes hace en la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos, y en la convivencia pacífica de la institución. Los aspectos que deben ser fortalecidos para optimizar la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos y sugerir otras acciones que podría emprender la institución educativa para educar a sus estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos.

Se realizaron cuatro grupos focales, tres grupos con estudiantes (gestores de convivencia, estudiantes en formación y beneficiarios del programa) y un grupo con docentes. Cada grupo estaba compuesto por 8 integrantes. Con los gestores de convivencia se realizaron 2 sesiones. Las preguntas de los grupos focales fueron diseñadas para responder a cada uno de los objetivos de la investigación, en el apéndice B, pueden observarse las preguntas que se realizaron en cada uno de estos grupos.

### **3.5 Procedimiento y análisis de la información**

El presente estudio comprendió cuatro fases:

**3.5.1 Fase 1: fase exploratoria sobre el programa.** En esta fase se llevó a cabo un estudio exploratorio sobre el programa y su implementación en la institución, ya que no se encuentra

sistematizada la experiencia. Se solicitó a la coordinadora de convivencia el informe de la primera jornada de conciliación del 2016, realizado por el tutor de la Cámara de Comercio de Bogotá y la revisión de algunas actas utilizadas en el programa.

**3.5.2 Fase 2: creación de los instrumentos.** La información hallada en la fase exploratoria suministrada fue valiosa en el sentido en que brindó otras perspectivas sobre el programa que la investigadora había desconocido y que fueron tenidas en cuenta para el diseño de los instrumentos. Una vez diseñado el cuestionario, se procedió a hacer el pilotaje y a implementar las modificaciones necesarias.

Además de la creación del cuestionario, se realizó el diseño de las preguntas para los grupos focales, para ello se tuvo en cuenta la información obtenida de la revisión documental, de otras investigaciones sobre el programa y la revisión teórica sobre el manejo constructivo de conflictos.

**3.5.3 Fase 3: implementación.** Los cuestionarios fueron distribuidos y aplicados gracias a la colaboración de los docentes de sociales. Los estudiantes lo diligenciaron en la clase que se encontraban. Los grupos focales se realizaron en la biblioteca del colegio, dentro de la jornada escolar, fue la investigadora quien seleccionó el día y la hora obedeciendo a los horarios que se ajustaban a sus compromisos laborales. Cada sesión tuvo una duración aproximada de 45 minutos.

**3.5.4 Fase 4: análisis de los resultados.** La ruta de análisis de los datos obtenidos comprendió tres fases principales: 1) transcripción, 2) codificación y 3) análisis.

Con la información obtenida a través de las diferentes técnicas e instrumentos de las fuentes primarias y secundarias se procedió a realizar el análisis de dicha información. En la revisión de informe, se analizaron los datos de la primera jornada de conciliación institucional realizada en

el 2016, para ello se tuvo en cuenta variables como: edad los de participantes, motivos de consulta, manejos de los conflictos, lugares donde se presentan los conflictos y el tipo de relación entre las partes en conflicto

En los resultados del cuestionario se privilegió un enfoque cuantitativo descriptivo para analizar los datos recogidos. Los análisis estadísticos, fueron efectuados con el programa estadístico SPSS.

Los grupos focales fueron video-grabados para posteriormente llevar a cabo su transcripción y análisis. Para el análisis se tenían categorías predeterminadas como percepción del conflicto, participantes, motivos de conflicto, conciliación, estilos para manejar los conflictos, y surgieron categorías emergentes como apoyo docente, beneficios de ser gestor, participación en la formación, etc. En esta información se privilegió el enfoque cualitativo, los análisis fueron realizados con el programa Atlas.ti.

### **3.6 Consideraciones éticas**

Se contó con el consentimiento informado y por escrito de los padres de cada participante, así como de la rectora de la institución educativa, y con el asentimiento de cada estudiante (apéndice C). Se ha tenido sumo cuidado con la confidencialidad y privacidad de la identidad de cada participante en el tratamiento de los datos, los cuales han sido usados para fines investigativos.

## Capítulo 4. Análisis de Resultados

A continuación serán expuestos los resultados, en primer lugar los cualitativos en los que se incluyen los aportes de los grupos focales y posteriormente los cuantitativos que constan del análisis del cuestionario y las actas de la primera jornada de conciliación del 2016.

### 4.1 Resultados cualitativos

A partir de los cuatro grupos focales realizados con gestores, grupo replica, beneficiarios y estudiantes, se exponen a continuación los aportes del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos y en la convivencia pacífica de la institución.

**4.1.1 Concepciones acerca del conflicto.** Esta categoría hace referencia a la comprensión que tienen los participantes acerca del conflicto. Algunos estudiantes conciben el conflicto como natural y parte de las relaciones humanas:

“...Siempre va a existir entre las relaciones, o sea, entre los compañeros siempre va a existir un conflicto, porque siempre van a haber diferencias” (Grupo replica, estudiante hombre, grado octavo, 15 años).

“Un conflicto son las diferencias que no se saben manejar y pues que en el colegio se presentan igual que en cualquier lugar. En todo lugar hay diferencias que no se saben controlar y en el colegio se presentan obviamente, unos tienen una escala mayor pero pues como en cualquier lugar hay conflictos” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado décimo, 15 años).

Otros participantes asocian los conflictos con formas agresivas de resolver las diferencias:

“Es como una rivalidad entre dos o más personas” (Grupo replica, estudiante mujer, grado octavo, 14 años).

“...El conflicto es algo que se puede resolver tanto pacífica como violentamente” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 17 años).

“...El conflicto es por diferencias: es que él tiene una opinión diferente a mí, ya ahí comienza el conflicto, así no se refleje pero ya se ve el conflicto por una diferencia de pensamiento” (Grupo gestores, estudiante hombre, grado once, 17 años).

**4.1.2 Conciliación: rol de los terceros en los conflictos.** Como se ha mencionado anteriormente, la conciliación escolar es realizada por pares, es decir, por compañeros que se han formado y certificado como gestores bajo la guía de la Cámara de Comercio de Bogotá. Hermes promueve la conciliación escolar como mecanismo alternativo de solución de conflictos, en esta categoría se hace referencia a la comprensión que tienen los participantes de la conciliación y al rol de los terceros en los conflictos, es decir, el rol de los gestores.

“La conciliación escolar, pues es solucionar diferencias entre dos partes” (Grupo gestores, estudiante hombre, grado décimo, 15 años).



“Cuando dos partes tienen un conflicto y lo solucionan por medio del diálogo y nuestra labor es apoyar a las partes en la solución del conflicto” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 16 años).

“Es una forma de arreglar los conflictos sin pleitos, sin peleas sino hablando” (Grupo beneficiarios, estudiante hombre, grado octavo, 14 años).

Los gestores resaltan la importancia de su papel en la resolución de los conflictos:

“...Hay compañeros que les da miedo o pena hablar con los profes para solucionar los conflictos, entonces ellos ven en nosotros una ayuda, ya que somos de su edad y pueden confiar en nosotros y tener más confianza y espontaneidad...” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 17 años).

“A veces uno no puede solucionar sus problemas por sí mismo, entonces, ayuda mucho la tercera persona, que somos nosotros, los mediadores” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado décimo, 16 años).

“Nosotros tratamos de ayudar a los mismos estudiantes a que ellos se den cuenta de que en el conflicto no es culpa de ninguno” (Grupo gestores, estudiante hombre, grado décimo, 16 años).

Los docentes lo reconocen como un programa que ha colaborado en la resolución de conflictos, ya que está enfocado en fortalecer al estudiante para que sea él mismo quien los resuelva buscando las mejores alternativas, es decir:

“...Sin la intervención, digamos como se ha manejado siempre del adulto, entonces, busca de alguna manera que el estudiante sea quien resuelva, y sean entre ellos mismos

quienes se apoyen para la resolución de conflictos” (Grupo docentes, docente no participante, docente de sociales).

Los estudiantes beneficiarios, sienten que el papel del tercero en la resolución de conflictos es muy importante, porque les permite:

“Ver el punto de vista de la otra persona y no quedarnos solo en lo que nosotros pensamos” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, grado octavo, 14 años).

“Comprendernos unos con los otros. Eh... o sea no se colocan del lado de ninguno, están en un solo punto, son neutrales” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, grado octavo, 14 años).

“...Porque no nos juzgan sino tratan de ayudarnos y el hacernos ver el error en el que caemos” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, grado octavo, 14 años).

“Porque a uno lo ayuda a solucionar mucho los problemas que tiene, ya no a los golpes, a las patadas, a las vulgaridades sino hablando, discutiendo sobre el tema” (Grupo beneficiarios, estudiante hombre, grado octavo, 14 años).

**4.1.3Fortalezas.** Son los aspectos positivos que cada uno de los tipos de participantes resalta del programa. Entre ellos están los aprendizajes de los gestores, los cambios en la forma de resolver los conflictos, las jornadas de la conciliación y la disminución del manejo agresivo de los conflictos.

**4.1.3.1 Aprendizajes de los gestores.** De acuerdo con los gestores las fortalezas de este programa son: el desarrollo de habilidades como: el liderazgo, la confianza, la empatía y el manejo de las emociones

*El liderazgo:* entendido como la capacidad de guiar un grupo.

“...Desde ahí comencé a liderar demasiado, eh... comencé a hablar más” (Grupo gestores, estudiante hombre, grado once, 17 años).

“...Uno sale siendo un líder” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 16 años).

“... El liderazgo. Yo también cuando chiquita era tímida, la verdad a mi me mandaban mucho a orientación, porque decían que yo era antisocial. No era que yo fuera antisocial, sino que yo no me sentía con la confianza de hablarle a otra persona, porque era muy cerrada... el grupo Hermes me ha ayudado a tener confianza y a ser líder” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado décimo, 16 años).

*La confianza:* vista como la seguridad que genera el poder contar con un par para solucionar los conflictos

“...La confianza en cuanto a la otra persona, digamos a veces a uno le pasa algo y puede contar con otros”. (Grupo gestores, estudiante mujer, grado décimo, 16 años).

*La empatía:* entendida como la capacidad de ponerse en el lugar del otro y de comprender su punto de vista.

“... De una u otra medida todos aprenden a entender otros puntos de vista, que uno no es el único en el mundo y que así como uno tienen conflictos, todos los tenemos y podemos aportar a los demás” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 16 años).

*Manejo de emociones:* vista como la capacidad para reconocer las emociones y sentimientos para manejarlos de forma adecuada.

“Yo creo que a manejar las emociones de uno. Yo soy que cualquier cosita y me sacan el mal genio... por cualquier cosita me ponía de mal genio, entonces uno aprende que tiene como que relajarse, que calmarse, en eso me ha ayudado bastante” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 15 años).

**4.1.3.2 Cambios en la forma de resolver los conflictos.** De acuerdo con los participantes recibir la formación del grupo Hermes o asistir a las jornadas de conciliación, es importante porque permite transformar la percepción del conflicto, los comportamientos y las actitudes que asumen las partes frente a los conflictos, lo cual repercute directamente en la forma en que estos se resuelven.

**4.1.3.2.1 Cambios en la percepción del conflicto de los estudiantes en formación.** Los estudiantes transforman la visión negativa del conflicto y aprenden a manejarlos adecuadamente.

“... Porque ahora sabemos manejar los conflictos” Grupo replica, estudiante mujer, grado octavo, 13 años).

“Sabemos entender a la persona sea la A o la B y podemos ponernos en los zapatos de cada uno y tratar de entenderlos” (Grupo replica, estudiante mujer, grado octavo, 14 años).

“... Entender las dos partes en conflicto y hacerlo con calma” (Grupo replica, estudiante mujer, grado octavo, 13 años).

“Que ya sabemos cómo resolver un conflicto cuando se presenta” (Grupo replica, estudiante hombre, grado octavo, 13 años).

**4.1.3.2.2** *De la pelea al manejo constructivo de los conflictos.* El comprender que los conflictos son naturales y que hacen parte de la vida diaria y que por ello es necesario que todos aprendan a solucionarlos constructivamente, genera cambios en los comportamientos y actitudes que los estudiantes asumen cuando se le presentan conflictos:

“... Mi pensar ya después de eso ha cambiado, ya que no me gusta pelear, me gusta mejor dialogar y aclarar las cosas” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, grado décimo, 15 años).

“Yo antes recurría a la pelea, a los indirectos y todo así, como a hacer más grande el conflicto, y ahora es como a hablar y solucionar entre los dos” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, grado octavo, 14 años).

“Que no toca arreglar todo a los puños, que podemos hablar y llegar a un acuerdo” (grupo beneficiarios, estudiante hombre, octavo, 14 años).

**4.1.3.3** *Las jornadas de conciliación, una opción constructiva para resolver los conflictos.*

Las jornadas de conciliación les permiten a quienes participan en ellas recibir de los gestores una guía para poder llegar a un acuerdo beneficioso para las partes, evitando que el conflicto escale.

“Porque ya después que uno asistió, uno ya sabe cómo es eso y pues uno les recomendaría que fueran para que aprendieran a solucionar sus problemas por medio del diálogo”. (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, octavo, 14 años).

“... Porque podrían ayudarlos a ellos mismos para solucionar los problemas de una manera distinta, hablando y para que no se agrave más el problema”. (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, décimo, 15 años).

“Para que aprendan a solucionar mejor sus problemas y para que esto no llegue a peores consecuencias” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, octavo, 14 años).

**4.1.3.3.1** *El alcance de la labor de los gestores.* La labor de los gestores es ser una persona neutral, capacitada para ayudar a resolver los conflictos de los estudiantes por medio de la conciliación.

“Nuestra labor es apoyar a las partes en la solución del conflicto” (Grupo gestores, estudiante mujer, once, 16 años).

“Ayudar al niño a encontrar otra forma que no sea la agresión física para resolver el conflicto” (Grupo gestores, estudiante mujer, once, 17 años).

“Un gestor no le da la solución a las partes, hace que las partes encuentren la solución a su conflicto y a la vez sirve de experiencia personal, porque ese gestor va creciendo con el pasar del tiempo” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 16 años).

Aunque no hace parte exclusiva de la labor de los gestores sugerir soluciones, algunos gestores reconocen que en ocasiones deben sugerirlas, en especial cuando son estudiantes de primaria los que están en conflicto y es la primera vez que asisten.

“... Porque si son de cursos chiquitos a veces no saben ni cuál es la solución. La verdad dicen ay no sé, y uno les da una idea... uno les dice debes hacer esto y esto, crees que si o crees que no” (Grupo gestores, estudiante hombre, grado once, 17 años).

Los gestores manifiestan que de acuerdo a su experiencia en las jornadas de conciliación, la habilidad que más han desarrollado es la paciencia.

“... Con los chiquitos hay que tener mucha paciencia porque por cualquier cosita que para uno es bobo para ellos es una bomba” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado décimo, 15 años).

“...La paciencia, es lo que más desarrolla uno porque... o sea hay niños que llegan a la mesa de conciliación y no quieren hablar” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado décimo, 15 años).

**4.1.3.3.2** *Motivos de los conflictos.* Según los gestores los principales motivos de los conflictos que se abordan en las conciliaciones son: el chisme, apodos y celos.

“Normalmente se abarca el chisme, las agresiones” (Grupo gestores, estudiante hombre, grado decimo, 16 años).

“El bullying” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 17 años).

Y que los conflictos varían dependiendo de la edad:

“Los más chiquitines, es como agresiones, como celos, apodos, bullying y ya los más grandes, son como chismes y envidias, y esa clase de cosas” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 16 años).

**4.1.3.3.3** *Asistentes a las conciliaciones.* De acuerdo con los casos que se atienden en las jornadas de conciliaciones, los gestores y docentes consideran que quienes más asisten son los estudiantes de grado sexto y séptimo:

“Cuando hay mesas de conciliación, lo que se nota es que los que más, son los niños de grado sexto y de grado séptimo, porque de pronto pues hay cosas que ya los más grandes resuelven ellos mismos”. (Grupo docentes, docente no participante, docente de sociales).

“Yo creo que lo que pasa es que uno cree que entre más grande solito lo puede solucionar... y lo digo porque yo antes de que fuera de Hermes pasaban y yo toda como que si tengo problemas pero no quiero ir, no quiero que me llamen porque yo si sabía que a eso ya le iban a hacer seguimiento, entonces, yo toda ¡no!, si se enteran en mi casa me van a regañar, entonces, yo prefiero quedarme callada y yo sola lo voy a solucionar.” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado décimo, 15 años).

Según los gestores teniendo en cuenta los reportes de las jornadas de conciliación, los estudiantes de grado octavo a once, son quienes menos asisten a las jornadas de conciliación, no porque no tengan conflictos sino porque ellos prefieren arreglarlos sin la intervención de un tercero.

“Lo que pasa es que a los adolescentes no les gusta que se metan en sus problemas” (Grupo gestores, estudiante mujer, grado décimo, 15 años).



“Siempre he detectado que cuando van los más grandes dicen es que la profesora me mando a acá.” (Grupo gestores, estudiante hombre, grado once, 17 años).

Los gestores manifiestan que son mínimos los estudiantes de bachillerato que acuden a conciliar de forma voluntaria. A diferencia de los estudiantes de primaria que buscan continuamente a los gestores, lo cual es importante para la formación en el manejo constructivo de los conflictos de los estudiantes desde pequeños.

“Los niños pequeños también se benefician mucho, porque son los que toman la iniciativa para ir a conciliar y entonces ellos van creciendo con esa mentalidad, de que el dialogo es una opción para solucionar los conflictos”. (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 16 años).

**4.1.3.3.4** *Ser gestor, una formación que trasciende el aula.* Este es un programa que busca formar gestores de convivencia escolar que puedan ayudar a resolver conflictos (situaciones de convivencia tipo I) en la institución educativa, pero la formación trasciende el entorno escolar y sirve para la vida en general:

“Yo pienso que los principales beneficiados somos nosotros mismos como gestores, eh, en el caso de nosotros que empezamos desde muy chiquitos era... la profe puede decirlo, éramos un curso terrible... con el proceso [de formación] se ve el cambio especialmente en nosotros”. (Grupo gestores, estudiante mujer, grado once, 16 años).

“Nos ayudan a ser mejores cada día, a ser como esos líderes que muchos no pueden ser” (Grupo replica, estudiante hombre, grado octavo, 15 años).

**4.1.3.3.5** *Las consecuencias del desconocimiento del programa.* Tanto los docentes como los estudiantes participantes en los grupos focales manifiestan el programa para la gestión del

conflicto escolar Hermes, pero son conscientes que falta conocimiento de este a nivel institucional. Es necesario que:

“Los estudiantes conozcan realmente el programa” (Grupo de gestores, estudiante hombre, décimo, 15 años)

“Darle solidez hacia toda la comunidad educativa” (Grupo de docentes, docente no participante, docente de matemáticas)

Muchos estudiantes desconocen que es Hermes y asocian “Hermes los que concilian, pero en sí no [conocen el programa]” (Grupo de gestores, estudiante mujer, once, 15 años).

“Hemos tenido casos de bachillerato que solo lo hacen más que todo por perder clase”. (Grupo de gestores, estudiante hombre, 16 años).

**4.1.3.4 Disminución del manejo agresivo de los conflictos.** Tanto docentes como estudiantes consideran que el manejo de conflictos entre pares ayuda a disminuir la agresión:

“No es como antes, en años anteriores que uno observaba peleas afuera del colegio muy frecuente.” (Grupo de gestores, estudiante mujer, once, 15 años).

“[Antes los solucionaban] a piedra”(Grupo de gestores, estudiante mujer, décimo, 16 años).

“Ahora esa clase de conflictos no se ven” [refiriéndose a las peleas con piedra] (Grupo de gestores, estudiante mujer, once, 15 años).

Para algunos docentes esto se debe a que los estudiantes ya llevan un proceso de formación de casi 10 años:

“Si uno compara la situación de esta institución educativa distrital con otras, se ve claramente la diferencia y uno puede determinar que evidentemente el proyecto, como el proyecto Hermes, hacen que eso niveles de agresividad sean bajos entre los estudiante”. (Grupo de docentes, docente no participante, docente de matemáticas).

“Yo lo voy a resumir en un ejemplo: Hace unos días, yo me subí a la misma buseta para irme a la casa con uno de los estudiantes de grado once, y ... él me dijo, íbamos pasando por frente al Carlos Pizarro y él me dijo, ¡uy! profe hace muchísimo rato que no hay peleas con el Pizarro, entonces, yo le dije, eso me alegra, chévere que no hayan peleas, entonces, me dijo , no es que ahora hablamos más y conciliamos más, yo pienso que ese es un resultado pleno del grupo Hermes y sino no se hubiera dado ese comentario que hizo el muchacho” (Grupo de docentes, docente no participante, docente de filosofía).

Los gestores no sienten el apoyo de los docentes en general:

“...Pues nosotros no recibimos tanto el apoyo de los profesores, eh... prácticamente, como decir, nos defendemos por sí mismos” (grupo gestores, estudiante mujer, décimo, 16 años).

“Siempre nos sacan excusas” (grupo gestores, estudiante hombre, once, 17 años).

“El apoyo es mínimo, muchos profesores son apáticos al programa, apáticos al trabajo que hacen los gestores” (grupo gestores, estudiante mujer, once, 16 años).

**4.1.4 Aspectos que deben ser fortalecidos.** A continuación se exponen algunos aspectos que los participantes de los grupos focales sugieren fortalecer o modificar en el programa Hermes.

Los gestores, el grupo replica y los beneficiarios, consideran que se debe fortalecer: el proceso de formación, la participación en Hermes, la certificación y las conciliaciones (espacios y la verificación), puntos de atención de Hermes y conocimiento del programa.

**4.1.4.1 La formación.** En cuanto a esto aspecto los estudiantes consideran que se debe fortalecer a toda la comunidad educativa en manejo de conflictos, pero que para que ello se pueda alcanzar es necesario que el programa no se enfoque solo en las jornadas de conciliación, sino que debe ser una apuesta institucional en la que los docentes desde sus clases la promuevan por medio de talleres frecuentes, actividades lúdicas, juegos de roles, etc.

“Yo creo que haciéndolo no solo cada mes o cada tres meses, que es cuando nosotros estamos ahí, sino que los profesores también todos los días colaboren, que muestren en cada clase cada profesor algo de conciliar” (grupo gestores, participante mujer, décimo, 15 años).

Y que los docentes puedan asistir a las jornadas de conciliación para que observen cómo resolver los conflictos, pues no en todos los cursos hay gestores de convivencia, y de allí la importancia de que los docentes también se formen para el manejo de conflictos:

“Esos talleres también deberían hacerse a los profesores, porque ellos también tienen conflictos [o deben participar en la solución de conflictos en el aula]”. (Grupo gestores, participante hombre, décimo, 15 años).

En cuanto al proceso de formación de los gestores, se sugiere que sea un proceso continuo:

“...Porque si es cada quince días (las clases), el aprendizaje que nosotros ya tenemos pues a veces se va perdiendo si no lo practicamos. (Grupo réplica, participante mujer, octavo, 15 años).

**4.1.4.2 *Pertenecer a Hermes: obligación o voluntad propia.*** Los gestores y el grupo replica fueron elegidos por coordinación para ser formados por la Cámara de Comercio de Bogotá, es decir, que se elige un curso y todos los integrantes de este deben asistir a la formación. Ante esta situación los gestores manifiestan que la obligatoriedad debe desaparecer, no todos los estudiantes de un curso quieren pertenecer al grupo Hermes:

“... La verdad no todos quieren ser, eso también se hace una obligación y la verdad hay muchos del curso que no están a gusto. Me parece a mí que porque no escoger a los más representativos de cada curso, porque eso sería muy bueno ya que habría Hermes en cada curso”. (Grupo gestores, participante hombre, once, 17 años).

Al ser una obligación, hace que muchos estudiantes asistan a la formación y participen en las jornadas de conciliación pero por la nota, pues los docentes que acompañan este proceso recurren a la nota para hacer que todos participen de los talleres, capacitaciones y formaciones y esto hace que muchos se certifiquen por la nota y no porque lo vean como un proceso beneficioso para la convivencia institucional y/o personal:

“La nota, es verdad, muy cierto, la verdad, la mayoría... y ese es el problema de nosotros, creo que ahí hay problema de los directores de curso, ellos siempre, o bueno, algunos siempre dicen que eh (risas), es que no sé cómo decirlo, eh, si usted concilia, tiene cinco, y si no concilia tiene uno. Creo que hay una falencia de los tutores, porque desde ahí se comienza la barrera de, toca hacer esto porque si no me ponen uno, si estoy por ahí vagando” (Grupo gestores, participante hombre, once, 17 años).

“Es como decir, nosotros tuvimos que hacer unas actividades, entonces que nosotros teníamos en ética, no lo hicieron y la valían como nota, no la querían hacer, uno veía que estaban indispuestos para hacer esa actividad, pero como es nota y como es hacer una actividad porque toca, eso quedó como una obligación. Nosotros mismos ya lo decimos por experiencia, que para nosotros es una nota, porque aunque a uno le puede apasionar, a la mayoría no le gusta hacer esto, lo hacen es por una nota” (Grupo gestores, participante hombre, décimo, 16 años).

**4.1.4.3 La certificación.** Sugieren que se cambie la forma de decidir la certificación, porque el instrumento que utiliza la Cámara de Comercio de Bogotá terminado el proceso de formación para certificar a los gestores es una evaluación, y según los gestores esta es sobre valores y cosas que representan ideales éticos, por lo cual aprobar la evaluación no es garantía de estar preparado para realizar conciliaciones:

“Pues a mí me ha pasado que con unos compañeros que me he certificado, no es por juzgarlos ni nada, pero a mí me ha tocado hacer la conciliación, porque no sé si tienen la capacidad o me toca apoyarlos, pero son personas que pasaron la evaluación, no se sabe cómo, pero se certificaron (Grupo gestores, participante mujer, décimo, 16 años).

“Yo creería que la evaluación, más bien debería ser basada en las experiencias que tengan las partes de un conflicto, o sea yo creo que más bien debería hacerse una conciliación y que se les pregunte a las personas que asistieron esta que qué piensan de su conciliador, qué si les ayudo, qué si les fue mal o cómo le parece. Debería ser así, porque o sea la evaluación en verdad es muy sosa” (grupo gestores, participante hombre, décimo, 15 años).

**4.1.4.4 Las conciliaciones.** En cuanto a las jornadas de conciliación institucional los participantes consideran que se debe mejorar: los espacios en los que se realiza la conciliación y la verificación de acuerdos.

**4.1.4.4.1 Los espacios.** Las jornadas de conciliación son semestrales, se recolectan casos con anterioridad y el día de la conciliación se ubican 10 mesas de conciliación (aproximadamente) en un salón para atender los casos, mientras que estudiantes que no se certificaron ayudan con la logística y van llamando a los estudiantes por lo cual se concentra en un solo punto muchas personas, afectando el desarrollo de la conciliación:

“Un espacio adecuado, porque es que el ruido aturde y no deja escuchar” (Grupo replica, participante mujer, octavo, 15 años).

“... Hay mucho ruido, llegan muchos niños y están esperando y se descontrolan” (Grupo replica, participante mujer, octavo, 13 años).

“Que no fuera así como se desarrolla, porque es mucha gente, uno se estresa y no tiene la posibilidad de pensar” (Grupo replica, participante mujer, octavo, 14 años).

Y cuando las conciliaciones son extraordinarias, es decir, se abordan fuera de las jornadas institucionales de conciliación, tampoco existen espacios idóneos para llevarlas a cabo. El grupo Hermes no tiene un espacio definido para realizar las conciliaciones, deben ubicarse donde encuentren un espacio libre.

“Yo creería que los espacios, porque cuando se llevan a cabo estas citaciones o reuniones, se hace a veces por ejemplo en sala de profesores o en coordinación, y a cada ratico van entrando personas y se quedan ahí cómo esperando a ver que escuchan y eso es algo feo.

Esas reuniones deberían ser algo íntimo entre las personas del problema” (Grupo beneficiarios, participante mujer, décimo, 14 años).

El no tener un espacio definido para el grupo Hermes, afecta también el desarrollo de actividades formativas o de prevención que como grupo quieren liderar, pues aparte de tener que buscar los espacios, deben cumplir con unos protocolos administrativos para que les presten un espacio físico de la institución.

“Es muy difícil hacer actividades cuando no hay espacios. Acá se nos presente mucho eso, por decir, la polivalente es un espacio muy reducido, uno no puede hacer actividades ahí y no es fácil que le presten a uno un espacio, pero si uno quiere hacer una actividad en la biblioteca o algo, a veces no le quieren colaborar a uno”. (Grupo gestores, participante hombre, décimo, 17 años).

**4.1.4.4.2** *Verificación de acuerdos.* De acuerdo con los gestores, las conciliaciones deben cumplir los siguientes pasos: saludo, planteamiento de las reglas, escuchar las partes, establecer las responsabilidades dentro del conflicto, planteamiento de la solución, acuerdos y la verificación, que es un nuevo encuentro donde las partes y el gestor revisan los acuerdos que se hicieron en la conciliación para ver si se están cumpliendo o que ha pasado después de la conciliación.

Aunque este paso es un elemento importante en el seguimiento de las conciliaciones, se hace evidente de parte de los gestores y de los beneficiarios que no se lleva a cabo o que se realiza fuera de los tiempos establecidos (un mes). A partir de lo cual consideran que así como se realiza las jornadas de conciliación también se hagan jornadas de verificación, para poder dar el seguimiento a los conflictos.



“Hacer más seguido las conciliaciones [verificación de acuerdos], porque de pronto ocurren problemas y hasta después de mucho tiempo se vuelven a retomar esos problemas”. (Grupo replica, participante mujer, octavo, 13 años). Y de hecho no se ha hecho... se supone que la conciliación ya fue hace un mes y que se iba a hacer la verificación y no han hecho nada” (Grupo replica, participante mujer, octavo, 14 años).

“A mí me parece que si habría algo que cambiar, las conciliaciones deberían ser mas seguidas porque desde la primera vez que se fue no nos han vuelto a llamar para ver cómo sigue eso” (Grupo beneficiarios, participante mujer, octavo, 14 años).

**4.1.4.5 Puntos de atención.** Los estudiantes consideran que es necesario que exista un lugar donde puedan buscar a los gestores sin necesidad de que sea una jornada de conciliación, pues como ya se menciona en algunos casos no se llama nuevamente a las partes para hacer la verificación de acuerdos, o se presentan nuevos conflictos y las partes quieren solucionarlas por medio de las conciliaciones pero no saben dónde encontrar a los gestores.

“... No hay como un sitio donde tú puedas ir a preguntar y a pedir una cita” (Grupo beneficiarios, participante mujer, octavo, 15 años).

“Yo creo que deberían colocar como avisos o algo así, porque hay muchos niños que quieren solucionar un conflicto y no saben dónde ir, porque no saben dónde está el grupo Hermes. Deberían colocar un salón donde estén ellos siempre en toda la jornada, porque no saben y están perdidos. ” (Grupo replica, participante mujer, octavo, 14 años).

**4.1.4.6 Conocimiento del programa.** Los gestores consideran que se debe mejorar el reconocimiento y visibilizar el programa dentro de los estudiantes, porque aunque es un

programa muy importante en la institución para el mejoramiento de la convivencia no hay un conocimiento y reconocimiento general del programa:

[Falta hacer el programa] “muy visible, porque está en la agenda, hay fotos, está en el manual de convivencia, pero si le preguntan a un niño nuevo el no sabe qué es eso” (Grupo gestores, participante hombre, once, 17 años).

Finalmente los docentes consideran que hay mucho por hacer, pero que lo importante de un proyecto es que se puede seguir enriqueciendo día a día, y para ello falta:

“Darle solidez al programa hacia toda la comunidad educativa” (grupo docente, docente no participante, docente de matemáticas)

“Que se diversifique hacia más grupos de la comunidad, mas grupos focales, eh... incluir lo de primaria, profesores y padres de familia” (Grupo docente, docente no participante, docente de ética).

Y para poder llevar a cabo estos cambios es necesario mejorar:

“El compromiso de los gestores, los espacios claramente y el compromiso de los docentes con el programa” (Grupo gestores, participante mujer, once, 16 años).

**4.1.5 Otras acciones que podría emprender la institución educativa para educar a sus estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos.** En esta parte se presentan las acciones que desde su experiencia y participación en el programa cada tipo de participante propone para educar en el manejo constructivo de los conflictos a los estudiantes:

**4.1.5.1 *Qué proponen los gestores.*** Los gestores consideran que el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes ha sido muy importante para el manejo de los conflictos en la

institución, pero que las conciliaciones no son suficiente para educar a todos los estudiantes en el manejo constructivo de los conflictos, por ello proponen incluir charlas, talleres, actividades grupales donde se pueda llegar a los estudiantes que no asisten a las conciliaciones.

“Todo el colegio en general no ha vivido esta experiencia...falta trabajar con los estudiantes que no van a conciliación” (grupo gestores, estudiante mujer, once, 16 años).

**4.1.5.2 *Qué propone el grupo réplica.*** Los estudiantes en formación consideran que otras acciones que puede ofrecer la institución para educar en el manejo constructivo de los conflictos son incluir la formación como una electiva:

“Que sean como otras clases, como hacen en danzas y que sea así como una elección [una electiva” (grupo replica, estudiante hombre, octavo, 13 años) y fortalecer “la formación” (Grupo replica, estudiante hombre, octavo, 14 años).

Que exista un punto de atención de Hermes, donde se preste servicio durante la toda la jornada académica y donde los estudiantes puedan recibir información del programa y asistir a conciliaciones, para poder garantizar el servicio durante toda la jornada y todos los días proponen:

“Hacer como un servicio social, que los de la tarde vengan a la mañana y los de la mañana que se queden en la tarde, así habría siempre atención” (Grupo replica, estudiante mujer, octavo, 13 años).

“Si, que sea como servicio social” (Grupo replica, estudiante hombre, octavo, 13 años).

**4.1.5.3 *Qué proponen los beneficiarios de las conciliaciones.*** Los beneficiarios consideran que se deben fomentar actividades lúdicas donde se fomente el trabajo en grupo, donde se promueva el respeto, la confianza, la escucha activa:

“... Actividades didácticas, en donde todos nos integremos y como decía la compañera haya mayor confianza” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, décimo, 15 años).

“También se necesita fomentar respeto, porque cuando hay un conflicto es lo que más se afecta” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, décimo, 15 años).

Adicionalmente que se realicen trabajos de prevención y se dé a conocer el programa ante todos los estudiantes:

“... Se podrían hacer charlas como cuando vamos al auditorio. Charlas que sin la necesidad de que uno tenga un problema, llegue una persona y nos explique cómo solucionar los conflictos, nos de indicaciones para saber cómo responder frente a esos conflictos” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, décimo, 14 años).

“Charlas en el auditorio porque hay personas que ni saben que es el programa, creen que es ir y charlar allá. Que hagan charlas donde los hagan ir y que ellos puedan saber realmente que es el programa” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, octavo, 14 años).

“También que comiencen desde pequeños, desde que estamos en primaria, para que así cuando ya estemos grandes vayamos a buscar de esos programas” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, décimo, 14 años).

Y hacer campañas que promuevan el aprendizaje significativo:

“Hacer como campañas” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, décimo, 15 años).

“A mí me parecería que sí, pero que no sean como las demás [campañas], que son una guía para resolver, porque eso lo que hace es aburrirlos más, que sea al aire libre, afuera en las canchas, porque si nos van a enseñar un programa en una hoja para copiarlo, lo máximo que no nosotros hacemos es copiarlo y ya, ni le prestamos atención... porque digamos nosotros que ya estamos grandes nos da pereza, imagínese un niño chiquito, realizar una guía lo va aburrir y la va es a dejar a un lado” (Grupo beneficiarios, estudiante mujer, octavo, 14 años).

**4.1.5.4 *Qué proponen los docentes.*** Por su parte los docentes proponen la formalización en el currículo de la resolución de conflictos, incluir todos los estamentos de la comunidad en los procesos de formación, incluir a primaria, formar a todos los maestros, manejo de emociones y realizar actividades de tipo preventivo:

“Formalizar, eh... la parte curricular respecto al manejo de conflictos, que se garantice que en todos los grados se trabaje en algún tema, particularmente, por ejemplo en la clase de ética, entonces, eso haría no solamente que se viera como un proyecto interdisciplinario sino que también de esa manera se fortalece el programa Hermes”. (Grupo docentes, docente no participante, docente de matemáticas).

“Fortalecer Hermes desde primaria, como decían, los niños de tercero ya pueden ser líderes y conciliadores dentro de los procesos de los chiquis, entonces me parece que ese fortalecimiento es importante”. (Grupo docentes, docente no participante, docente de matemáticas).

“Complementaria el proyecto con capacitación a nivel preventivo, más que correctivo...empezar a trabajar la parte preventiva”. (Grupo docentes, docente no participante, docente de ciencias).

“Fortalecer la formación de manejo de conflictos en los maestros, igual somos los líderes, los que estamos a cargo del proceso educativo de los estudiantes y también debemos vernos involucrados en ese tipo de procesos, aparte de Hermes, fortalecer la implementación de actividades en las que estén todos los estamentos de la institución: padres, estudiantes, profesores, un espacio diferente que no sea solo el espacio de las clases. (Grupo docentes, docente no participante, docente de matemáticas).

## **4.2 Resultados cuantitativos**

A continuación se presentan los resultados del cuestionario y la jornada de conciliación.

**4.2.1 Cuestionario.** Se realizaron análisis de frecuencias para cada una de las preguntas, a partir de las cuales se evidencia:

**4.2.1.1 Conocimiento del programa.** Con respecto al conocimiento que tienen los estudiantes que responden el cuestionario acerca de la existencia del programa Hermes en la institución que el 94,7% manifiesta saber que en el colegio existe el programa y solo el 5,3% no conoce de su existencia.

Sobre si los estudiantes conocen aspectos acerca del programa, el 67,3% manifiesta conocer el programa, mientras que el 32,7% lo desconocen.

Frente a si han asistido alguna vez a las conciliaciones que se promueven desde el programa Hermes solo el 36% lo ha utilizado mientras que el 64% manifiesta no haberlo utilizado.

De este 64% que no ha utilizado el programa de conciliación que promueve Hermes al 51,3% le gustaría que una persona imparcial le ayudara a solucionar un conflicto cuando este se presente, mientras que el 12,7% prefieren solucionarlo sin ayuda de terceros.

**4.2.1.2 Conflictos.** Con relación a la percepción que tienen los participantes frente a los conflictos el 74,7% piensan que los conflictos son naturales mientras que el 25,3% consideran que no es natural que se presenten los conflictos. El 88% de los estudiantes creen que los conflictos se deben evitar, mientras el 12% manifiesta que no se debe evitar.

En cuanto a la formación el 70,7% los estudiantes manifiestan haber recibido algún tipo de formación en el colegio para manejar los conflictos de forma constructiva, mientras que el 29,3% manifiesta no haber recibido formación.

En la figura 1, se aprecian los motivos que más conflictos generan en el colegio. Los estudiantes consideran que la principal causa son los chismes 66,7%, seguida de las relaciones de amistad o noviazgo 12 %, diferentes puntos de vista 12%, malos entendidos 6% y uso de objetos 3,3%.

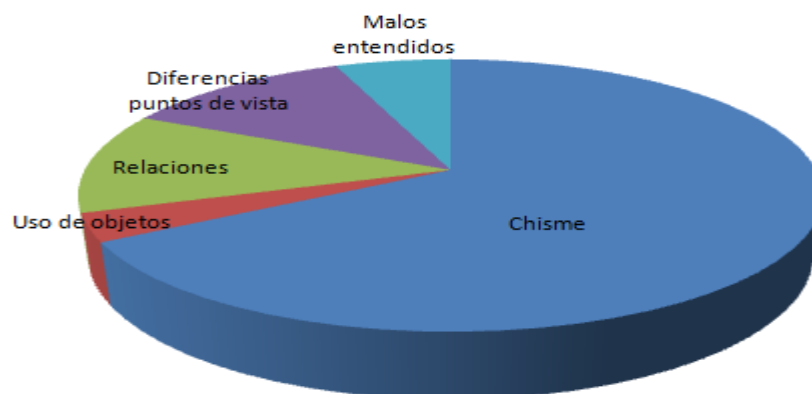


Figura 1. Motivos de los conflictos.

**4.2.1.3 Manejo de conflictos.** Con relación al rol que asumen los participantes cuando observan que sus compañeros manejan los conflictos con agresividad, el 29,3% de los estudiantes no hace nada, porque no es de su incumbencia; mientras que el 24,7% le dice a un profesor; el 18% buscan que las partes dialoguen; el 13,3% manifiesta su desacuerdo pero no hace parte del conflicto; el 8% les sugieren que acudan a una conciliación del programa Hermes, el 4% toman partido y ayudan al que mejor les cae; y el 2,7% los enfrentan y pelean con ellos.

En cuanto al manejo de conflictos, en la figura 2 se aprecia que los estudiantes en un 52,0% cuando tienen conflictos con personas del colegio evitan a la persona con la que tienen el conflicto, mientras que 22,0% hace acuerdos, al 16,7 % le da mucha rabia y reacciona con insultos, el 4,0% impone sus intereses personales, el 2,7% cede ante los intereses de la otra persona para no dañar la relación y el 2,6% reacciona de otra forma.

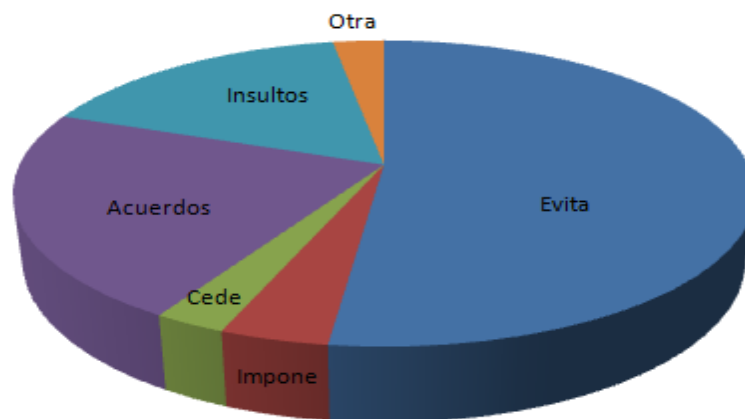


Figura 2. Manejo de conflictos.

En cuanto a la forma en que los estudiantes observan que sus compañeros manejan los conflictos, manifiestan que el 62,7% se insultan, mientras que el 12,7% se aleja o deja la



amistad, el 10,7% habla, el 9,3% inventa chismes del otro, el 4,0% se olvida del asunto y el 0,7% cede y hace lo que la otra persona quiere.

En la figura 3 se puede observar la forma en que los docentes reaccionan cuando se les presentan conflictos en el salón. Los estudiantes manifiestan que el 26,7% citan a los acudientes, 25,3% les hacen una anotación en el observador, el 12,7% les llaman la atención a los estudiantes y continúan su clase, el 12% hablan con los estudiantes y ayudan a crear acuerdos, el 11,3% los envían a coordinación, el 4,7% los remiten a orientación, el 4,7% les sugieren a los estudiantes que acudan a una conciliación del programa Hermes y el 2,7% los envían al comité de gestión del conflicto escolar.

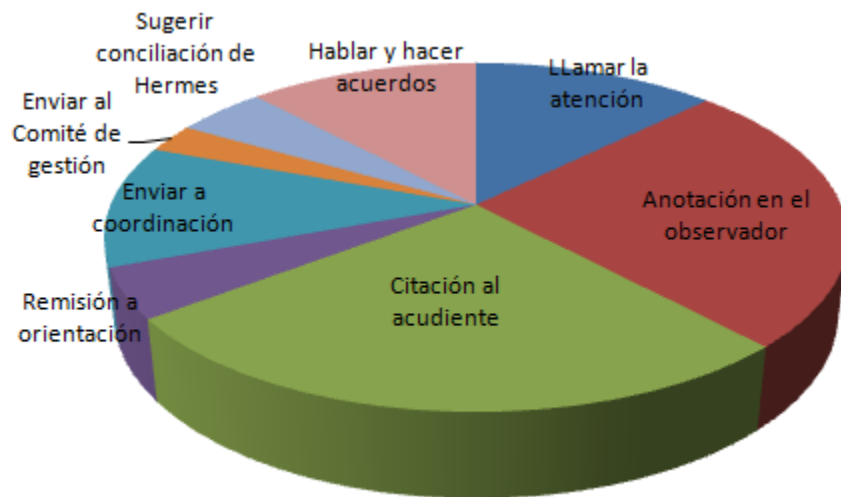


Figura 3. Qué hacen los docentes.

**4.2.2 Primera jornada de conciliación 2016 del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en el colegio Alfonso López Michelsen.** La primera jornada institucional de conciliación del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes se realizó el 10 de marzo.

Fue liderado por los estudiantes de la mesa de gestión del grado décimo y el acompañamiento de la docente tutora, para los estudiantes de los grados cuarto, quinto y sexto, se atendieron 85 casos.

De acuerdo con el informe de la conciliación realizado por el consultor de la Cámara de Comercio de Bogotá, los estudiantes que acudieron a las conciliaciones tenían edades entre los 8 y 16 años. Las situaciones de conflicto por los cuáles acudieron son: el irrespeto 33%, el maltrato físico y psicológico 30%, chismes 8%, la discriminación 7%, intolerancia 5,3%, celos 3,5% apodosos 3,5%, burla permanente 2,7%, robo 2,7%, acoso 1,8%, intimidación 0,9% y amenaza constante 1%.

En cuanto al manejo de los conflictos los estudiantes recurren a la agresión verbal (47%), la agresión física 41%, la evasión 11% y solo el 1% acude al diálogo. En la figura 4 se muestran los lugares del colegio donde se presentan situaciones de conflicto. Estos lugares son el salón de clase 69%, en el patio del colegio 25%, fuera del colegio 4% y en la cafetería 2%.

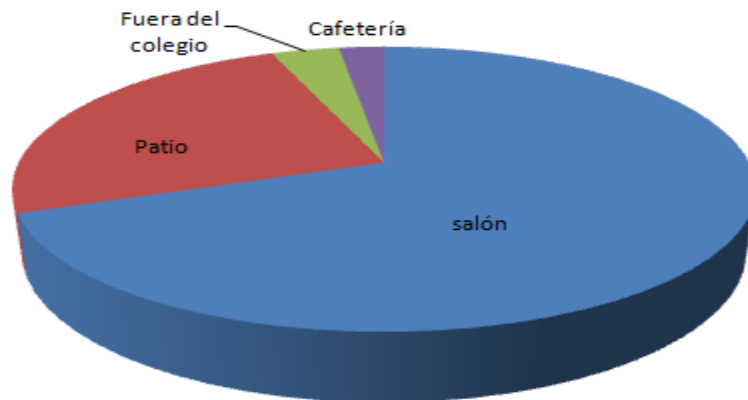


Figura 4. Lugares de los conflictos.

## **Capítulo 5. Discusión de Resultados**

La presente investigación buscó evaluar los aportes que hace el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la educación para el manejo constructivo de los conflictos de los estudiantes, sus contribuciones a la convivencia pacífica e identificar los aspectos que deben ser fortalecidos para sugerir otras acciones que podría emprender la institución educativa para educar a sus estudiantes en el manejo constructivo de los conflictos.

### **5.1 ¿Cuáles son los aportes que el programa Hermes hace en la educación para el manejo constructivo de los conflictos de los estudiantes?**

Los hallazgos de los análisis revelaron que uno de los aportes que hace el programa Hermes es brindar formación a grupos de estudiantes por medio de tutores de la Cámara de Comercio de Bogotá, la cual hace énfasis principalmente en la conciliación, como mecanismo alternativo para la solución de conflictos. Sin embargo, es necesario aclarar que no todos los estudiantes de la institución educativa reciben esta formación. Dejando en evidencia que quienes desarrollan habilidades y competencias relacionadas con la convivencia pacífica son quienes son beneficiarios de la formación o de las jornadas de conciliación, esto según los reportes de ellos mismos. Resultados que se asemejan a los encontrados por Villegas (2006), en donde se resalta que los aportes del programa no son para todos los miembros de la comunidad educativa, se limita únicamente a los escogidos para la formación.

De la misma manera, investigaciones acerca de la mediación escolar han mostrado que los mediadores quienes reciben una formación directa para desempeñarse como tal, son quienes más desarrollan conocimientos y competencias para el manejo constructivo de los conflictos, “la

adquisición y la práctica de las habilidades reales, y no una mera exposición a los conceptos, son necesarios para que se genere tal impacto” (Slyck en Grover y Col. p.319).

Además, de las competencias que menciona Chaux y que fueron revisadas en la fundamentación conceptual, los gestores mencionan que desarrollaron: manejo de emociones, la escucha activa y la toma de perspectiva y, no mencionaron la generación creativa de opciones y la consideración de consecuencias, lo cual evidencia la necesidad de promover ambientes que permitan estas prácticas, para ello se puede recurrir a situaciones hipotéticas o juegos de roles, que les permita a los gestores desarrollar dichas habilidades y ponerlas en práctica, de tal manera que cuando intervengan en las conciliaciones lo hagan de forma asertiva y puedan a su vez potencializarlas en los beneficiarios y así no solo participar en la solución del conflicto sino en un escenario de formación.

Por otra parte, el programa también hace aportes en cuanto a la transformación de la visión del conflicto y el uso de la conciliación escolar como mecanismo alternativo para la solución de conflictos. Sobre la percepción del conflicto es necesario recordar que varios autores coinciden en definir al conflicto como natural y necesario (Chaux, 2002, p. 94, Jares, 1991, p. 109). Al respecto, se puede evidenciar que algunos estudiantes tienen una idea adecuada cuando se habla de los conflictos como naturales y fruto de las diferencias humanas. Otros participantes exponen concepciones distorsionadas en las cuales se asocian los conflictos con peleas agresiones y otras manifestaciones de violencia que se presentan en la institución. Es decir, relacionan el conflicto con las manifestaciones agresivas que se pueden presentar en su manejo.

Adicionalmente, la mayoría de los participantes consideran que los conflictos son naturales, otros manifiestan que se deben evitar, por lo cual podría inferirse que se desconoce el conflicto como una fuente de aprendizaje y desarrollo (Ortega y Del Rey, 2003; Chaux, 2002 y Jares, 1991). Entender el conflicto como natural puede llevar a concebir y a ver el potencial de las diferencias para construirlas de forma más profunda.

El otro aspecto en el que el programa Hermes muestra fortalezas es en promover la conciliación entre pares para la solución de conflictos. La conciliación escolar permite gestionar a los estudiantes sus diferencias y solucionarlas con la ayuda de los gestores formados y certificados por la Cámara de Comercio de Bogotá. Este mecanismo promueve el diálogo y la reflexión para solucionar las diferencias y evitar que los conflictos escalen.

A la vez que es un espacio de formación en donde quienes asisten a las conciliaciones aprenden cómo manejar constructivamente los conflictos y cómo resolverlos cuando se presenten nuevamente.

“La conciliación implica una perspectiva transformadora, donde lo importante no es generar y concluir un compromiso o acuerdo, sino permitir un espacio de reflexión... ampliando la visión personal e individualista para trascender a una dimensión del otro como parte del entorno, de tal manera que el compromiso no surja de una expectativa de resultado inmediato, sino mas de una convicción de que el conflicto puede ser transformado y dinamizado positivamente...” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2001b, p. 24).

La conciliación como mecanismo alternativo puede generar una cultura de acudir a un tercero para evitar que los conflictos escalen, esto es muy importante a nivel social ya que puede ser un factor importante de disminución de la violencia.

En los resultados se evidencia que el hecho de que una gran parte de la Institución Educativa no utilice la conciliación ofrecida en el programa y no reciba ninguna clase de formación para el manejo constructivo de conflictos, hace que no se esté creando una cultura hacia el conflicto y su manejo, y que haya riesgo de continuar con patrones culturales transmitidos en los procesos de socialización que llevan a manejar los conflictos de forma violenta, evadiendo o siempre cediendo. Crear una cultura de manejo constructivo de los conflictos ya sea de forma directa o a través de un tercero incidirá verdaderamente en la transformación social.

Por otra parte, se resalta el rol del tercero en los conflictos y se destaca como aporte del programa Hermes la formación de gestores y/o conciliadores, ya que se rompe con las formas tradicionales de solución de conflictos en las que tenía que intervenir un adulto, para dar paso a la intervención de los pares. El rol de la tercera persona, ayuda a las partes en conflicto a que encuentren una solución, facilitando la comunicación para la búsqueda del bien común, creando un mecanismo autónomo de resolución de conflictos, evitando que otros resuelvan por ellos y que se les impongan soluciones (Fisher, Ury y Patton, 1996).

Un aspecto importante es que como comunidad se asuma un compromiso social frente al bienestar de todos. Tener las habilidades para intervenir como terceros, y saber que hacerlo puede cambiar una situación. Actuar como tercero imparcial es importante para evitar que los conflictos escalen, lo cual es fundamental en la formación de ciudadanos constructores de la

sociedad y que se sustenta en la responsabilidad frente al cuidado de los demás que a todos debería interesar. (Toro, 2001), para ello el Ministerio de Educación Nacional (2006), propone formar a los estudiantes por medio de las competencias ciudadanas de convivencia y paz en: reconocimiento y manejo de emociones, en el dialogo, en el conocimiento y uso de estrategias de resolución de conflictos (acuerdo, mediación, negociación. Estos temas son transversales desde grado primero, lo que varía es la profundidad de la temática y los mecanismos que se utilizan para resolver los conflictos (Para mayor información ver tabla N° 4).

Otro aporte del programa Hermes, son las jornadas de conciliación. Ser beneficiario de la conciliación escolar no solo representa la posibilidad de contar con la participación de un tercero imparcial para solucionar de forma constructiva un conflicto, sino que a su vez les permite vivenciar y aprender mecanismos alternativos para resolver en el futuro sus diferencias sin recurrir a la agresión. A demás que se promueven relaciones constructivas donde existe un alto interés por el otro (sin renunciar al propio).

Es necesario aclarar que en ocasiones en las conciliaciones las partes en conflicto no proponen soluciones y los gestores deben sugerir las soluciones, en especial cuando son estudiantes de primaria los que están en conflicto. Estando en un contexto pedagógico la idea sería dar la oportunidad a todos los involucrados de desarrollar sus propias competencias. En el caso de las personas en conflicto es fundamental que aprendan a generar alternativas creativas y a identificar consecuencias, ya que el aprendizaje y desarrollo de las competencias ocurre en la práctica, no en el discurso (Chaux, 2012, p. 78).

Cuando los gestores proponen las soluciones no permiten a las partes en conflicto imaginar las maneras de resolver un conflicto, es decir, no les permiten desarrollar la generación creativa de opciones y “cuando dicha competencia no está bien desarrollada, las personas pueden recurrir más fácilmente a resolver las situaciones por la fuerza, con agresión, porque no parecen contar con otras alternativas” (Chaux, 2012, p. 78). Es por ello, importante promover ambientes que permitan poner en práctica las competencias ciudadanas, con la posibilidad de equivocarse y de recibir retroalimentación sobre cómo hacerlo mejor la próxima vez, pues el aprendizaje y desarrollo de competencias no ocurre de un momento a otro.

Hay que mencionar, además que es fundamental que tanto los gestores como los estudiantes tengan claridad de qué tipo de conflictos se pueden abordar a través de las conciliaciones y es necesario que no se confunda el conflicto con otras manifestaciones de violencia que se generan en las instituciones cuando no se manejan adecuadamente los conflictos. Esto no parece estar claro ya que en las situaciones de conflicto que se abordaron en la primera jornada de conciliación del 2016, aparecen como situaciones de conflicto por las cuáles acudieron: el maltrato físico y psicológico, la discriminación, la burla permanente, el acoso, el bullying y amenazas constantes. Situaciones que no se deben abordar en las conciliaciones, ya que de acuerdo con la Ley 1620 la conciliación escolar es únicamente para situaciones tipo I.

De acuerdo con Chaux (2012), las situaciones de bullying se diferencian de los conflictos, porque el bullying está asociado a un desequilibrio de poder entre quien agrede y quien es agredido. Los conflictos en cambio, no implican desequilibrio de poder, el bullying es inaceptable y debe prevenirse. Los conflictos, al contrario, pueden ser valiosos si se manejan de manera constructiva, por lo cual no es necesario prevenirlos sino aprender a manejarlos. La



manera como se manejan los casos de intimidación es muy diferente a como se manejan los conflictos, pues al haber desbalance de poder la mediación y/ o conciliación entre pares no es aconsejable. Para frenar el bullying, Chauv (2012) recomienda el desarrollo de tres competencias ciudadanas: la empatía, la asertividad y el pensamiento crítico. Competencias que buscan no solo proporcionar a la persona víctima de bullying, estrategias para reaccionar de forma asertiva ante situaciones de desbalance de poder, sino que al ser un fenómeno grupal, permite formar a los observadores para que no refuercen este tipo de comportamientos con actuaciones pasivas.

En los formatos de la Cámara de comercio aparecen situaciones como el bullying, el cyberbullying y la agresión escolar, como posibles conflictos, que aunque en el registro de conciliación algunas no aparecen con estos nombres si tienen que ver con dichas situaciones. Por lo cual es necesario que estos formatos se cambien, porque si se hace una conciliación de pares en un caso de bullying se pone en mayor riesgo a la víctima. En situaciones de Bullying los pares pueden intervenir para denunciar o para frenarla de forma asertiva, o para ayudar a la victima pero no para conciliar.

En la formación de la Cámara de Comercio de Bogotá, se deben diferenciar claramente los conflictos y el bullying, y debe ser claro que la conciliación no es adecuada para manejar situaciones de bullying. Es de esperar que esta entidad no tenga confusión al respecto y que estén generándola también en los estudiantes.

En cuanto a la participación en las conciliaciones, quienes más asisten son los estudiantes de grado sexto y séptimo, sin que ello implique necesariamente que tengan más conflictos que los estudiantes de los grados superiores. Si no que son quienes más se inscriben de forma voluntaria

para asistir a las jornadas de conciliación, mientras que los estudiantes de grado décimo y once asisten principalmente cuando un docente o la coordinadora los envía. Llama la atención que los estudiantes de estos grados no asistan a las conciliaciones cuando es posible que sus conflictos sean más, y más complejos. Lo cual deja una vez más en evidencia la importancia de formar a todos los estudiantes en el manejo constructivo de los conflictos.

En relación con los motivos de los conflictos predominan: el chisme, las relaciones de amistad y noviazgo, diferentes puntos de vista, malos entendidos y uso de objetos. Siendo el principal motivo de conflicto el chisme, es decir, agresión relacional (Chaux, 2012), por lo cual es necesario que la institución educativa forme a los estudiantes para que comprendan qué es la agresión lo que hace daño y no los conflictos. Solo cuando los estudiantes comprendan que el conflicto es una realidad de la vida humana y que aprender a manejarlos constructivamente no solo ayuda a mejorar la convivencia institucional sino las relaciones sociales, se podrá pensar en ciudadanos que piensan en el interés colectivo y que construyen desde la diferencia.

Es necesario tener presente que los conflictos no se presentan en todas las edades de la misma manera, estos dependen de la edad y el género (Sidorowicz & Hair, 2009), por lo cual es pertinente que las instituciones educativas tengan en cuenta estos aspectos al momento de elegir las temáticas para formar a los estudiantes. Un claro ejemplo de ello, son las secuencias de educación para la paz (MEN, 2016) en las se propone abordar diferentes temáticas en cada grado, las cuales fueron diseñadas para responden a los intereses y necesidades de un edad en particular.

Con respecto a los estilos que utilizan los estudiantes para manejar los conflictos, se evidencia que los evaden “aunque el conflicto es evidente se evita, negando la situación, aplazando su manejo o retirándose. No se responde a los intereses de ninguna de las partes y la relación se deteriorará (Rodríguez, 2015). Lo cual unido a reacciones agresivas y a la imposición de intereses hacen que exista una baja preocupación por la relación y por los intereses del otro.

En cuanto a los lugares donde se presentan las situaciones de conflictos, están: el salón de clase, el patio, la cafetería y fuera del colegio, siendo el salón de clase el principal epicentro de estas situaciones. Lo cual es un indicativo de la necesidad que tanto docentes como estudiantes se formen para el manejo constructivo de los conflictos, ya que estos se presentan principalmente en el aula de clase y es necesario que se haga un manejo adecuado para que no escalen y no se transforme en agresión y/o violencia

Necesidad que se hace aún más evidente si se tiene en cuenta que las acciones que toman los docentes cuando se presentan conflictos en el aula son más de tipo sancionatorio que formativo. Citar acudiente, hacer anotaciones en el observador, enviarlos a coordinación son las acciones recurrentes, mientras que solo un bajo porcentaje promueve la creación de acuerdos entre las partes y la conciliación como alternativa para solucionar los conflictos.

De allí la importancia de formar a los docentes no solo para que aprendan a solucionar sus problemas sino para que puedan intervenir de forma constructiva en los conflictos de otros. Infortunadamente es muy poca la preparación que reciben los docentes sobre cómo manejar los conflictos. En la mayoría de programas de formación de docentes en las universidades o escuelas normales no hay cursos sobre estos temas, o si los hay, los tratan de formas demasiado teóricas y

muy poco prácticas (Jones, 2006). Tampoco es común que los docentes en ejercicio reciban formación en estos temas.

Al mismo tiempo, llama la atención que a pesar de que numerosas investigaciones indican que el manejo constructivo del conflicto aumenta la productividad en el aula, los maestros y maestras reciben poco entrenamiento de cómo manejar el conflicto hacia fines didácticos en la formación de sus estudiantes. (Johnson y Johnson, 1991, p. 34). Es necesario que los docentes comprendan el conflicto como una oportunidad de crecimiento, no solo convivencial sino académico.

Retomando los planteamientos de Chaux (2012), se puede decir que el rol central de los docentes se convierte entonces en: 1) generar oportunidades para la práctica de las competencias y 2) aprovechar las oportunidades espontáneas que se dan en el aula de clase para ponerlas en práctica. Pero para que el docente forme a sus estudiantes, requiere haber sido formado. Se forma con el ejemplo no con el discurso.

Es necesario formar a toda la comunidad educativa en el manejo constructivo de conflictos, ello implica incluir a los docentes y a los padres de familia y a todos los estudiantes de la institución, de tal manera que el programa no se concentre solo en las jornadas de conciliación, sino que se promuevan otros mecanismos alternativos para la solución de conflictos, como el arreglo directo, en el cual las partes involucradas en un conflicto, lo solucionan directamente y sin la intervención de un tercero (Gaitán, (s.f), p. 7), o la mediación que es “un método para resolver disputas y conflictos... es un proceso voluntario en el que se brinda la oportunidad a dos

personas en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador), para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo” (Torrego, 2000, p. 124).

Se debe ampliar la cantidad de participantes en las formaciones, de tal forma que se puedan seleccionar los gestores de acuerdo a las habilidades que han adquirido dentro del proceso de formación. Al ser la conciliación un proceso voluntario y confidencial, se deben mejorar los espacios, los protocolos y los tiempos. Es necesario que exista un espacio idóneo para realizar las conciliaciones, ya que para efectos de confidencialidad, al estar en espacios como la sala de profesores o un salón en donde se atienden al tiempo hasta diez casos, esta se ve afectada. Es urgente que exista un lugar donde las partes en conflicto puedan acudir para solicitar las conciliaciones, pues dos jornadas de conciliación al año no son suficientes para potencializar el manejo constructivo de los conflictos.

Finalmente, es fundamental que los docentes participen y apoyen el programa, pues el apoyo docente es bajo, en ocasiones no les permite dar información, hacer actividades con los grupos. En general los gestores sienten que el compromiso docente es bajo y que posiblemente se puede deber a desconocimiento también por parte de los docentes del programa. Esta situación coincide con las encontradas por Torres (2015) en su investigación. Para comprometer a los docentes en el programa es necesario que los docentes se formen y hagan parte del programa para que comprendan que la conciliación no es una amenaza su autoridad, sino la transformación de las sanciones en espacios formativos en donde el estudiante aprende a autorregularse sin la intervención de un adulto. Además que el maestro comprenda que la solución constructiva de los conflictos no solo beneficia la convivencia y el desarrollo académico en el aula, sino una transformación social y cultural, porque se está educando a un ciudadano para vivir en sociedad.

Como acciones puntuales, la institución educativa podría iniciar con la formación de todos los maestros en el manejo constructivo de los conflictos. Diseñar su propio currículo para el manejo de conflictos, teniendo en cuenta las secuencias didácticas de educación para la paz del Ministerio de Educación Nacional (2016), las competencias ciudadanas (MEN 2006), y programas como aulas en paz. Diseñar guías que sirvan de apoyo a los docentes para trabajar de manera transversal el potencial transformador de los conflictos, el desarrollar habilidades y procedimientos para manejar pacífica y constructiva los conflictos (Kreidler, 1994), y aprovechar estas para formar a todos los estudiantes de la comunidad educativa pues el programa Hermes solo forma a estudiantes de octavo a once y su campo de acción se reduce a quienes intervienen en las conciliaciones.

Así mismo, se debe promover actividades que permitan general oportunidades para poner en práctica las competencias ciudadanas. Adicionalmente, incluir la formación de padres de familia que propone el programa Hermes y que en el colegio no se ha implementado, de tal forma que toda la comunidad educativa comprenda que “no se trata de eliminar los conflictos, dado que éstos existirán siempre que haya vida en sociedad, sino de aprender a manejarlos. Y, si esto se logra, se podrá estar contribuyendo a la mejora de la convivencia en las escuelas y fuera de ellas” (Chaux, 2012, p. 94).

Son pocas las investigaciones que se han desarrollado sobre el programa, pero en esta investigación y la realizada por Villegas (2006) se evidencia que el alcance del programa Hermes es limitado, su influencia está en quienes hacen parte de la formación y en el caso particular de esta investigación en quienes asisten a las conciliaciones. Es decir, que quienes desarrollan las habilidades para la resolución de conflictos son principalmente los gestores.

Esta investigación y las realizadas por Villegas (2006) y por Torres (2015), coinciden en el bajo apoyo que reciben los estudiantes de parte de los docentes y en la falta de participación de los padres de familia. No existe integración curricular, las temáticas se trabajan como talleres aislados.

Para finalizar es necesario enfatizar que es urgente que se adelante una evaluación de impacto del programa, ya que lleva desarrollándose desde el 2007 en diferentes partes, es responsabilidad de la Cámara de Comercio de Bogotá garantizar que si se estén generando transformaciones profundas. Así mismo, la institución educativa, debe hacer lo mismo, para que asuma sus responsabilidades en la construcción de una estrategia integral de abordaje del manejo constructivo de los conflictos.

## **5.2 Alcances y limitaciones**

A través de esta investigación se quiso dar un aporte a la formación en el manejo constructivo de los conflictos, evaluando el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes. Se pretendió responder a algunos vacíos identificados en el programa con respecto a si este programa está siendo adecuado y suficiente para educar a los estudiantes para manejar los conflictos de forma constructiva, lo cual representa algunos avances en este campo:

1. Se evaluó los aportes que el programa Hermes hace en la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos, ya que en la institución nunca se había realizado evaluación del programa.

2. Se identificaron aspectos que se deben mejorar o fortalecer para optimizar el aporte del programa Hermes en el manejo constructivo de los conflictos.
3. Se retoma la experiencia y/o participación en el programa de cada tipo de participante para sugerir otras acciones que puede emprender la institución para educar a los estudiantes en el manejo constructivo de los conflictos.
4. Aunque los resultados no se pueden generalizar, algunos de ellos pueden servir de guía para hacer algunas modificaciones necesarias en cuanto al programa y a su implementación en las instituciones educativas.
5. El diseño mixto permitió evaluar el programa Hermes desde la perspectiva de cada tipo de participante (gestores, estudiantes en formación, beneficiarios y docentes) reflejando las múltiples realidades implicadas en el programa con el fin de proponer soluciones de forma participativa.

La investigación tuvo varias limitaciones que es importante mencionar. Por un lado, la experiencia del programa Hermes en la institución no se encuentra sistematizada, lo cual limitó el tipo de evaluación a realizar y los instrumentos a utilizar. Es importante que futuras investigaciones realicen una evaluación de impacto para establecer si existen cambios en el manejo que se le da a los conflictos que se presentan en las instituciones.

Por otra parte, existe poco material sobre Hermes, lo cual impidió conocer las concepciones que tiene la Cámara de comercio de Bogotá sobre términos como intimidación, burla permanente, amenaza constante, etc, para saber por qué los incluye en los tipos de conflicto que se pueden abordar con la conciliación.



### *Conclusiones*

En conclusión se puede decir que el programa para la gestión escolar Hermes hace aportes importantes para la formación en el manejo constructivo de los conflictos por medio de la conciliación. Pero que no es suficiente para educar a los estudiantes como ciudadanos que estén preparados para manejar los conflictos de forma constructiva. Debido a que se limita solo al grupo escogido para la formación y a los beneficiarios de las conciliaciones.

Además, el programa Hermes es una iniciativa privada que aporta a la convivencia escolar, sin embargo no puede sustituir el conjunto de acciones que la institución educativa debe emprender para intervenir en estos procesos con un carácter preventivo en todos los grados de formación.

Así mismo, es pertinente generar una articulación curricular del manejo constructivo de los conflictos, de tal forma que de manera interdisciplinar se potencialice el desarrollo de habilidades y competencias ciudadanas, y de forma especial las competencias de convivencia y paz planteadas por el Ministerio de Educación Nacional.

Por otra parte, es importante que los profesores se formen también en el manejo constructivo de los conflictos como un medio para prevenir o intervenir algunas de las manifestaciones de la violencia escolar, ya que es en el salón de clase donde más se presentan conflictos y si el docente no aprende a manejarlos puede hacer que un conflicto escale.

Las limitaciones del programa Hermes no son responsabilidad exclusiva de la Cámara de Comercio de Bogotá, estas tienen un ámbito de corresponsabilidad con las políticas educativas y la institución educativa, de allí la importancia de evaluar los programas que se implementan en

las instituciones educativas para tener la seguridad que están respondiendo a los objetivos para los cuales fueron planteados y planeados.

*Recomendaciones*

Se sugiere a la institución educativa implementar un plan de formación para el manejo de constructivo de los conflictos en el cual exista integración curricular y formación para todos los estudiantes, así como formación docente en el manejo constructivo de los conflictos, ya que es en el aula de clase donde más conflictos se presentan y solo con una intervención asertiva se puede evitar que estos escalen y se conviertan en violencia.

Se debe agregar que es necesario fortalecer el conocimiento y apropiación a nivel institucional de las políticas educativas, los protocolos y rutas que se proponen para abordar este tipo de problemáticas.

Se sugiere a la Cámara de Comercio realizar una evaluación de impacto para que determine si el programa está cumpliendo con los objetivos para los que fue creado y así poder establecer si con su implementación han disminuido los comportamientos agresivos en el manejo de conflictos. Además, realizar a la luz de la Ley de convivencia la actualización de los formatos que se utilizan en el proceso de formación de los gestores y en las conciliaciones.

### *Referencias*

- Briones, G. (1991). Evaluación de programas sociales. México: Trillas S.A.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2001a). Cartilla para tejedores. Programa de conciliación escolar.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2001b). El camino del olimpo. Programa de conciliación escolar.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2009). El programa para la gestión del conflicto escolar Hermes.
- Carrasco, M. A. y González, M. J. (junio de 2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Acción Psicológica*. Volumen 4, (2) p. 7-38. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/accionpsicologica/article/viewFile/478/417>
- Chaux, E. (2002). Buscando pistas para prevenir la violencia urbana en Colombia: conflictos y agresión entre niños y adolescentes de Bogotá. *Revista estudios sociales*. Volumen 12, p. 41-51.
- Chaux, E. (2003). Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia. *Revista estudios sociales* (N° 15), p. 47-58.
- Chaux, E. (2012). Educación, convivencia y agresión escolar. Bogotá: Taurus.
- Chaux, E., Lleras, J. y Velásquez, A. M. (2004). Competencias ciudadanas: de los estándares al aula. Una propuesta integral para todas las áreas académicas. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional-Universidad de los Andes.
- Cipagauta, Corredor, Diaz y Rojas. (2007). Un acercamiento a la gestión del conflicto a partir de los programas Ariadna y Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia
- Creswell, J.. (2005). Educational research: Planning, and evaluating quantitative and qualitative research. Upper Saddle River: Pearson Educación Inc.
- Congreso de Colombia. (01 de septiembre de 2014). Ley 1732. Por la cual se establece la Cátedra de la Paz en todas las instituciones educativas del país. Recuperado el 13 de marzo de 2017, de Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=59313>

- Fernández-Ballesteros, R. (1992). valoración de programas. introducción a la evaluación Psicológica II. Madrid: Pirámide.
- Fernández-Ballesteros, R. (1996). Evaluación de programas. una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud. Madrid: síntesis S.A.
- Fisher, R., Uy, W. y Patton, B. (1996). Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder. Barcelona, ediciones gestion 2000 S.A
- Gaitán, O. (s.f.). Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Colección de trabajo teórico práctico los jueces tienen la palabra.
- Grover, K. Grosch, J. (1996). La mediación y sus contextos de aplicación. España: Paidós
- Hernandez, R., Fernandez, C., Batista, P. (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill, Cuarta edición.
- Jares, X. R. (1991). Educación para la paz. Su teoría y su práctica. Madrid: Popular.
- Kreidler, W. (1994). Conflict in the Middle School: A curriculum and Teaching Guide. Estados Unidos: Educators for social Responsibility.
- Krug, E. G., Dalhberg, L. L., Mercy, J.A., Zwi, A.B. y Lozano, R.(Eds), (2002). World report on violence and health. Ginebra: World Health Organization.
- Ley 1620. Sistema Nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos y la prevención y mitigación de la violencia escolar. (15 de Marzo de 2013).
- Ministerio de Educación Nacional. (2004). Estandares básicos de competencias ciudadanas. Cuadernillo N° 6. Colombia: PSA.
- Ministerio de Educación Nacional. (2006). Plan decenal de Educación 2006-2016. El pacto social por la educación. Bogotá: MEN.
- Olweus, D. (1998). Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Estados Unidos: Morata.
- Organización Mundial de la salud. (26 de Marzo de 2016). Obtenido de [http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=62:citar-recursos-electronicos-normas-apa&catid=38:como-citar-recursos&Itemid=65#12](http://www.bidi.uam.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=62:citar-recursos-electronicos-normas-apa&catid=38:como-citar-recursos&Itemid=65#12)

- Ortega, R., & Del Rey, R. (2003). La violencia escolar. estrategias de prevención. Barcelona: Graó.
- Rodriguez, G. I. (2015). Cátedra para la paz. secuencia didáctica séptimo grado. Colombia: Ministerio de Educación Nacional.
- Ruiz-Silva, A. y Chau. E. (2005). La formación de competencias ciudadanas. Bogotá.
- Salmivalli, C. Karhunen, J. Y Lagerspetz, K.M.J. (1996). How do the victims respond to bullying? Aggressive behaviors.
- Sidorowicz, K., & Hair. (2009). Assesing peer conflict and aggressive behaviors: a guide for out of school time program practitioners. Research to results.
- Toro, J. (2001). El ciudadano y su papel en la construcción de lo social. Bogotá. Fundación social.
- Torrego, J.C. (Ed). (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. C. (Ed). (2006). Modelo integrado de convivencia: estrategias de mediación y tratamientos de conflictos. Chillan: Graó.
- Torrego, J. C. (Ed). (2007). Programa para aprender a resolver conflictos a traves de la negociación. España: CIDEAL.
- Torres, J. (2010). La discriminación en la escuela. Ethos educativos, 17-32.
- Torres, M. (2015). Diseño de una metodología de evaluación sistemática del programa para la gestión de conflictos Hermes.(Tesis de maestría).Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia
- Villegas, A. (2006). Educar para la paz la importancia de la enseñanza de la tolerancia en la escuela: análisis de las consideraciones de los participantes en el programa Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá sobre el impacto y las limitaciones del programa. (tesis de maestria). Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia.

*Apéndices*

*Apéndice A. Cuestionario para estudiantes sobre el conocimiento del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes*

Con el cuestionario se pretende conocer tu opinión como estudiante sobre los problemas de convivencia en el colegio y cómo se resuelven. En este cuestionario todas las respuestas son correctas, y confidenciales. El cuestionario es anónimo, no debes escribir tu nombre. Agradezco tu colaboración y sinceridad en las respuestas.

Por favor, completa los siguientes datos:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Hombre: \_\_\_ Mujer: \_\_\_\_\_ grado: \_\_\_\_\_

1. ¿En el colegio existe el programa Hermes?

Sí  No

2. ¿Conoces el programa de conciliación del programa Hermes?

Sí  No

3. ¿Lo has utilizado alguna vez?

Sí  No

Si tu respuesta es sí, explica brevemente la situación en la que la usaste y si la conciliación te sirvió o no \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si tu respuesta es no, te gustaría que una persona imparcial te ayudara a solucionar un conflicto, cuando este se presente. Explica brevemente tu respuesta.

Sí  No

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Crees que es natural que se presenten conflictos?:

Sí  No

5. ¿Crees que los conflictos se deben evitar?:

Sí  No

6. ¿Cuáles de los siguientes motivos son los que más conflictos generan en el Colegio?:

- Chismes       uso de objetos       relaciones (amistad o noviazgos)  
 diferentes puntos de vista       malos entendidos por las redes sociales

7. ¿La mayoría de veces cuando tienes conflictos con personas del colegio, tú? (selecciona sólo una respuesta):

- Evitas a la persona con la que tienes el conflicto  
 Impones tus intereses personales  
 Cedés ante los intereses de la otra persona para no dañar la relación  
 Haces acuerdos  
 Te da mucha rabia y reaccionas con insultos.  
 Otra ¿cuál? \_\_\_\_\_

8. ¿Cuándo dos o más compañeros están manejando un conflicto con agresividad física, verbal o de otro tipo, tú? (selecciona sólo una opción):

- No haces nada, no es de tu incumbencia  
 Manifiestas tu desacuerdo pero no haces parte del conflicto  
 Buscas que las partes dialoguen  
 Los enfrentas y peleas con ellos  
 Les sugieres que acudan a una conciliación del programa Hermes.  
 Ayudas al que te cae mejor  
 Le dices al profesor

9. ¿Has recibido algún tipo de formación en el Colegio para manejar los conflictos de forma constructiva? Explica brevemente.

- Si       No



10. Cuando observas un conflicto entre tus compañeros, ves que la mayoría de las veces ellos lo manejan (selecciona sólo una opción):

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Insultándose                           | <input type="checkbox"/> Alejándose o dejando la amistad |
| <input type="checkbox"/> Inventando chimes del otro             | <input type="checkbox"/> Olvidándose del asunto          |
| <input type="checkbox"/> Haciendo lo que la otra persona quiera | <input type="checkbox"/> Hablando                        |

11. ¿Los lugares del colegio, en dónde más has visto que se presentan conflictos son en? (selecciona sólo una opción):

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> El salón          | <input type="checkbox"/> En la cafetería    |
| <input type="checkbox"/> El patio          | <input type="checkbox"/> En los baños       |
| <input type="checkbox"/> Fuera del colegio | <input type="checkbox"/> Otro: ¿cuál? _____ |

12. ¿Qué hacen la mayoría de los docentes cuando se presentan conflictos en el salón? (selecciona sólo una opción):

- Les llaman la atención a los estudiantes y continúan su clase.
- Les hacen una anotación en el observador
- Citan a los acudientes
- Los remiten a orientación
- Los envían a coordinación
- Los envían al comité de gestión del conflicto escolar
- Les sugieren que acudan a una conciliación del programa Hermes
- No hacen nada
- Hablan con los estudiantes y ayuda a crear acuerdos.

GRACIAS POR TÚ COLABORACIÓN.

*Apéndice B: Preguntas grupos focales*

**Grupo focal dirigido a los gestores de convivencia**

**Sesión 1**

1. ¿Qué es el conflicto?, ¿cómo se manifiesta en el colegio?
2. ¿Qué propone el programa para el manejo constructivo de los conflictos?
3. ¿Podrían relatarme una situación de convivencia de sus compañeros en la que sintieron que pudieron aportar a la solución?
4. ¿En qué consiste la labor de los gestores de convivencia escolar?
5. ¿Cuáles son las habilidades necesarias para desempeñar la función de conciliador escolar?
6. ¿Qué habilidades has desarrollado durante su trabajo como gestor de convivencia escolar?
7. ¿La formación que les dieron ha sido suficiente?
8. ¿Piensas que sus compañeros que no son gestores también aprenden a manejar los conflictos de otra manera a través del programa? ¿Por qué?

**Preguntas Sesión 2**

1. ¿Qué es la conciliación escolar y cuáles son los pasos? ¿ustedes sugieren soluciones en las conciliaciones?
2. ¿Cuáles son los principales conflictos que se abordan en las conciliaciones?
3. ¿Cómo el programa Hermes aporta a la convivencia escolar de la institución?
4. ¿Creen que por el programa Hermes ha disminuido la agresión? ¿En qué ves que ha disminuido?
5. ¿Consideran que este programa ha tenido algún impacto en los estudiantes y profesores?

6. ¿Qué apoyo han recibido de los docentes?
7. ¿Cuáles creen que son las fortalezas del programa?
8. ¿Qué otras acciones puede desarrollar el colegio para educar a los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos?

**Preguntas grupo focal dirigido a los estudiantes en formación**

1. ¿Qué temáticas les han gustado más y les han parecido más importantes de la capacitación que están recibiendo? ¿Qué ha sido nuevo?
2. ¿Cuáles de las metodologías usadas en las capacitaciones te han gustado más?
3. ¿Qué es un conflicto? y ¿Cuáles son los principales conflictos que se presentan en el colegio?
4. ¿Ha cambiado en algo tu forma de resolver los conflictos como resultado de tu participación en el programa Hermes? ¿Podrías indicarme cómo?
5. ¿Han utilizado lo que han aprendido para ayudar a amigos o compañeros a resolver sus conflictos interpersonales?
6. ¿Qué son los mecanismos alternativos de resolución de conflictos? ¿Cuáles son los MASC que propone el programa Hermes para resolver los conflictos?
7. ¿En qué los beneficia participar en el programa Hermes?
8. ¿Por qué crees que es importante este tipo de programas en el colegio?

**Preguntas focal dirigido a estudiantes beneficiarios del programa.**

1. ¿Qué es la conciliación escolar y cómo se desarrolla? y ¿Cuáles creen que son las fortalezas de la conciliación escolar?
2. ¿Por qué decidieron asistir por primera vez a una conciliación escolar?

3. ¿Sientes que los gestores de convivencia escolar te aportaron a la solución del conflicto?  
¿Cómo?
4. ¿Le sugerirían la conciliación escolar como una alternativa para manejar los conflictos a otros compañeros? ¿Por qué?
5. ¿Ha cambiado en algo su forma de resolver los conflictos como resultado de su participación en las conciliaciones? ¿Podrían indicarme cómo?
6. ¿Qué aspectos consideran pueden modificarse o mejorarse dentro de la conciliación?
7. ¿Qué otras acciones creen puede desarrollar el colegio para educar a los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos?

**Preguntas grupo focal dirigido a los docentes**

1. ¿Qué conocen del programa Hermes?
2. ¿Consideran que el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes aporta en la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos y en la convivencia pacífica en la institución? ¿Cómo?
3. ¿Creen que por el programa Hermes ha disminuido la agresión? ¿En qué ven que ha o no disminuido?
4. ¿Consideran que este programa ha tenido algún impacto en los estudiantes y/o profesores dentro del colegio? ¿Cómo?
5. ¿Qué otras acciones puede desarrollar el colegio para educar a los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos?
6. ¿Qué aspectos consideran pueden modificarse o mejorarse dentro del programa?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

*Apéndice C. Consideraciones éticas*

Bogotá, 22 de septiembre de 2016

Señora:

Erika Derly Gómez Gómez

Rectora Colegio Alfonso López Michelsen “IED”

Ciudad

Apreciada Rectora:

Cómo es de su conocimiento, actualmente me encuentro estudiando la maestría en educación en la Pontificia Universidad Javeriana. Mi tesis consiste en realizar la evaluación de impacto del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes para conocer los aportes que hace el programa en la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos. Esta investigación está asesorada por la Doctora Gloria Inés Rodríguez Ávila, profesora asociada al Departamento de Psicología de la Universidad de los Andes y sería muy importante si usted me autoriza a llevarla a cabo en la institución con los estudiantes y docentes. Específicamente trabajaría con 5 grupos, cuatro de ellos serán grupos focales y el otro solo responderá un cuestionario.

La participación de los estudiantes consistirá en llenar un cuestionario que responderían en aproximadamente 30 minutos. Los integrantes de los grupos focales serán seleccionados para dar su opinión acerca del programa. Estas reuniones durarán aproximadamente 60 minutos, serán grabadas para propósitos exclusivos de este estudio y serán hechas durante el horario escolar.

Los grupos focales se realizarán con gestores de convivencia escolar, con estudiantes del grupo réplica, con beneficiarios del programa y con docentes. Cada grupo estará integrado por 8 participantes.

La participación de los estudiantes y los docentes en la evaluación del programa es voluntaria y pueden finalizar su participación en el momento en que así se prefiera sin ninguna repercusión. La información obtenida será anónima y sólo se utilizará para los fines de este estudio. Los estudiantes y sus padres de familia serán informados acerca de este estudio y se les solicitará autorización escrita para la participación de los estudiantes. La información recogida será utilizada con estricto cumplimiento de las normas constitucionales y legales sobre la protección de datos personales.

Adicionalmente, estoy dispuesta a compartir los resultados de la evaluación del programa tanto con usted como con el grupo Hermes, con el fin de reflexionar alrededor de la temática y de otras acciones que podría emprender la institución para educar a los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos. Sin embargo, en las presentaciones que haga o documentos que entregue se evitará toda información sobre los nombres de los participantes.

La presente investigación ha sido aprobada por la línea de investigación de conocimiento social y político de la maestría en Educación de la Pontificia Universidad Javeriana. Cualquier información adicional o duda podrá contactarme al teléfono 3118160481 o al correo electrónico lilia.rincon@javeriana.edu.co.

La colaboración del colegio, de los estudiantes y docentes será de gran importancia para mi trabajo. Si está de acuerdo con la realización de esta evaluación en el colegio, por favor firme la siguiente autorización. Agradezco su colaboración y estoy dispuesta a resolver cualquier duda cuando sea requerido.

Cordialmente,

Lilia Patricia Rincón Vargas

Estudiante Maestría en Educación

Pontificia Universidad Javeriana

Gloria Inés Rodríguez Ph.D

Profesora Asociada a la

Universidad de los Andes

### AUTORIZACIÓN

He leído y entendido la información presentada en este formato; por lo tanto, yo \_\_\_\_\_, identificada con C.C N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, apruebo la realización del trabajo de grado de Lilia Patricia Rincón Vargas, en el Colegio Alfonso López Michelsen “IED”.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

**Pontificia Universidad Javeriana – Facultad de Educación**

**Evaluación de impacto del “programa para la gestión del conflicto escolar Hermes”**

Estimado padre o madre de familia o acudiente:

Le escribo porque me encuentro realizando un estudio sobre el impacto del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en el manejo constructivo de los conflictos. Quisiera que su hijo o hija pueda participar en este estudio, para lo cual necesito que lea la presente carta y que firme abajo autorizándolo/la.

El estudio busca evaluar si este programa es efectivo y si la forma en que ha sido implementado puede contribuir a prevenir la violencia por medio del manejo constructivo de los conflictos. Los participantes serán estudiantes de grado quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo y once entre los cuales se encuentra su hijo/a.

La participación voluntaria de su hijo/a consistirá en llenar un cuestionario que respondería en aproximadamente 30 minutos. Algunos estudiantes también participarían en una reunión que busca conocer lo que ellos piensan acerca del programa y las recomendaciones que tengan para mejorarlo. Esta reunión será grabada para propósitos exclusivos de este estudio, y será realizada durante el horario escolar.

La participación en el estudio no implica ningún riesgo académico, físico, o psicológico para los participantes. Se les garantizará que los nombres de los/las participantes no aparecerán en ningún informe, presentación o publicación del trabajo. La información recogida será utilizada con estricto cumplimiento de las normas constitucionales y legales sobre protección de datos personales.

Todo el desarrollo del presente estudio será supervisado por Gloria Inés Rodríguez Ávila profesora de la Universidad Pontificia Javeriana, Doctora en Psicología. En caso de cualquier duda se pueden comunicar con Patricia Rincón Vargas, estudiante de maestría en educación, al teléfono 3118160481 o al correo electrónico: [patriciarincon27@gmail.com](mailto:patriciarincon27@gmail.com)

La presente investigación ha sido aprobada por la línea de investigación de conocimiento social y político de la maestría en Educación de la Pontificia Universidad Javeriana.

Agradezco de antemano su atención y colaboración, este estudio quiere aportar a la convivencia pacífica de la institución, y partiendo de esta primera evaluación podrá ser mejorado. Cualquier otra duda o inquietud que tengan respecto al estudio estaré dispuesta a responderles.

Cordialmente,

---

Lilia Patricia Rincón Vargas

**Autorización:**

He leído y entendido la información presentada en este formato de consentimiento; por lo tanto, autorizo la participación de mi hijo(a) o acudido para responder el cuestionario.

Nombre del estudiante: \_\_\_\_\_ curso: \_\_\_\_\_

Nombre del padre, madre o acudiente \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



**Pontificia Universidad Javeriana – Facultad de Educación**

**Evaluación de impacto del “programa para la gestión del conflicto escolar Hermes” en el colegio Alfonso López Michelsen “IED”**

**Bogotá,** \_\_\_\_\_ **grado:** \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ declaro conocer que la universidad javeriana realizará una investigación sobre el impacto del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en el manejo constructivo de los conflictos. Sé que como parte de la investigación se hará un cuestionario y unos grupos focales. Declaro que **estoy de acuerdo** con participar en diligenciar el cuestionario.

Firma: \_\_\_\_\_

*Apéndice D. Transcripciones grupos focales*

**Protocolo grupo focal dirigido a los gestores de convivencia escolar del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en el colegio Alfonso López Michelsen “IED”**

**Introducción:**

Buenos días, gracias por su colaboración en esta investigación que tiene como objetivo mirar qué tanto el programa Hermes aporta para el manejo de los conflictos en nuestro colegio. Estamos aquí reunidos porque me interesa conocer cuál ha sido tu experiencia en el programa y qué mejor que los gestores de convivencia escolar que son los protagonistas de esto para hablar sobre el tema. Antes de comenzar quisiera recordarles que los nombres de los participantes no aparecerán en el informe y que no hay respuestas correctas sino diversas opiniones, la idea es identificar las fortalezas y los aspectos a mejorar del programa, siéntanse en libertad de expresar su opinión

**Objetivos del estudio:**

Identificar los aportes del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la convivencia pacífica de la institución educativa.

**Participantes del grupo focal:** el grupo focal se desarrolla con la participación de 8 gestores del conflicto escolar. Los gestores del conflicto escolar son estudiantes que han sido capacitados y formados en mecanismos alternativos de resolución de conflictos por la Cámara de Comercio de Bogotá como conciliadores y/o gestores del conflicto escolar, los cuales participan en la solución pacífica de los conflictos en la institución escolar.

Colegio: Alfonso López Michelsen "IED" Municipio: Bogotá D.C.

Localidad: séptima sesión n°: 1 Hora: 8.20 am

Lugar: biblioteca del colegio fecha: 28 de septiembre de 2016

Participantes						
N°	Sexo	Edad	grado	Función en el grupo Hermes	Cuánto tiempo llevas en el programa Hermes	Hace cuánto tiempo eres certificado
1	F	15	10°	Conciliadora	3 años	2 años
2	M	15	10°	coordinador	3 años	2 años
3	F	16	10°	conciliadora	3 años	2 años
4	M	16	10°	conciliador	3 años	2 años
5	F	15	10°	conciliadora	3 años	2 años
6	F	16	11°	conciliadora	5 años	4 años
7	F	17	11°	conciliadora	5 años	4 años
8	M	17	11°	conciliador	5 años	4 años

Moderadora: Lilia Patricia Rincón Vargas

**PREGUNTAS:**

**¿Qué es el conflicto?, ¿cómo se manifiesta en el colegio?**

**Participante 1:** para mí el conflicto en sí es cierto número de personas que no se llevan muy bien, que tienen diferencias y se relacionan o pues cuando los jóvenes no se saben expresar o manejar de la mejor manera y tienen un problema.

**Participante 2:** yo estoy de acuerdo con ella, entonces...pero yo agregaría como otros factores porque los problemas también pueden ser entre docentes y estudiantes y aparte estos conflictos pueden por ejemplo en los niños más pequeños ser por cualquier cosa y para ellos puede ser algo muy importante entonces ahí nosotros pues tenemos que entenderlos a ellos y conocer del conflicto.

**Participante 3:** yo estoy de acuerdo con mis dos compañeros porque el conflicto como decían ellos se manifiesta de diversas formas y muchas veces como decían mi compañero para los de sexto es algo grave pero para nosotros es como una bobada, entonces son diferencias que hay que arreglar.

**Participante 4:** estoy de acuerdo, pero ya comparando los casos los de bachillerato son más complicados. Pues si son tan complicados que a veces son tan especiales que tiene que hacerlo ya mismo orientación y nosotras ya no intervenimos.

**Participante 5:** estoy de acuerdo con mis compañeros, son las diferencias que hay entre compañeros.

**Participante 6:** un conflicto son las diferencias que no se saben manejar y pues que en el colegio se presentan igual que en cualquier lugar. En todo lugar hay diferencias que no se saben controlar y en el colegio se presentan obviamente, unos tienen una escala mayor pero pues como en cualquier lugar hay conflictos.

**Participante 7:** yo estoy de acuerdo con mi compañera y también que el conflicto es algo que se puede resolver tanto pacífica como violentamente.

**Participante 8:** ¿me repite la pregunta?

**Investigadora:** ¿Qué es el conflicto? y ¿cómo se manifiesta en el colegio?

**Participante 8:** pues creo para mí que depende del conflicto que sea, estamos hablando de un conflicto general no del colegio, depende del conflicto que sea porque en el colegio se maneja distinto, creo que hay como tres facetas: creo que la primera es de los niños chiquitos como lo dijeron mis compañeros, la otra es de conflictos de más grandes y conflictos con los profesores aquí en el colegio. Ya si uno sale hay conflictos con los vecinos, hay conflictos a nivel Ley, a nivel familiar, demasiados conflictos hay. Creo que la primera... como decía mi compañera la primera eh... cuestión es que el conflicto es por diferencias: es que él tiene una opinión diferente a mí, ya ahí comienza el conflicto, así no se refleje pero ya se ve el conflicto por una diferencia de pensamiento.

**Investigadora:** ¿qué cosas me pueden decir propone Hermes para manejar constructivamente los conflictos?

**Participante 1:** la comunicación.

**Participante 2:** pues... la comunicación sí y otros factores como la conciliación.

**Participante 3:** comunicación, conciliación y pues respeto en la mesa, pues las partes tienden a agredirse.

**Participante 4:** pues una de las cosas que hacemos es hacer charlas cómo el manejo de emociones, para enseñar a los estudiantes a controlar sus emociones para poder que no pase.

**Participante 5:** los enseña a arreglar sus problemas.

**Participante 6:** el programa Hermes hace eh la parte de prevención, hace que el conflicto se solucione por medio del diálogo, muestren empatía ya que las partes en conflicto tienen mayor posibilidad de expresarse con su compañero que con un profesor, que con un mayor, entonces puede solucionarse mejor.

**Participante 7:** bueno, yo creo que propone la tolerancia, el respeto y el saber controlar digamos algunas emociones que es necesario regular.

**Participante 8:** el programa Hermes propone y da una idea de la ética asertiva, ¿eso qué significa?, pues muchas cosas, la verdad yo no me imaginé que los conciliadores fueran unos estudiantes, yo creo que Hermes propone una idea estupenda, la verdad, que los mismos estudiantes concilien a los chicos más pequeños es una idea fantástica que me parece que ahí es donde más se enseña.

**Investigadora:** ¿Podrían relatarme una situación de convivencia de sus compañeros en la que sintieron que pudieron aportar a la solución?

**Participante 1:** pues, yo tuve un caso en el que “X” persona, la verdad eran niños chiquitos y ellos después de eso pudieron volver a tener una amistad porque habían durado hartito tiempo sin hablarse y pues pudieron volver a rehacer las raíces de la amistad.

**Participante 2:** pues una historia... en general hay muchos problemas que son así como describe mi compañera, que son problemas que suceden porque él se junta con tal persona, porque se caen mal, porque esa persona está acostumbrada a que yo estoy mal o por cosas así, pero siempre después de las conciliaciones se crea un ambiente ya de confianza y pues ellos logran hablar entre ellos y se solucionan la mayoría de estos problemas pues no se soluciona siempre todo.

**Participante 3:** bueno, uno de los casos que yo atendí fue de unas niñas que eran mejores amigas y por “X” conflicto en face se volvieron como enemigas, pero tuve la oportunidad como de conciliarlas, fueron compañeras, porque amigas no volvieron a ser.

**Participante 4:** pues la mayoría de casos casi siempre son por chismes, casi siempre es resultado...uno mirando eso uno casi siempre se da de cuenta es cuando ya después de ver el caso y eso y después de que uno está haciendo la conciliación de que si ha avanzado este

problema y pues uno cuando ya está haciendo la conciliación se da cuenta que por una frase han peleado y pues una cosa es que ella tiene el problema de chisme por una tercera persona y estuvimos hablando y como vimos que era un chisme, cuando hicimos la revisión, ellas ya no tenían el problema.

**Participante 5:** yo tuve un caso de unas amigas que una le había quitado el novio a la otra, de ahí empezó el conflicto. Pues, logre solucionar eso, dicen que volvieron a ser amigas después de la conciliación.

**Participante 6:** recuerdo una jornada de conciliación que hicimos y en el curso había una niña que tenía conflicto con medio salón y los docentes ni nadie se daba cuenta que existía ese conflicto y eran todos contra la niña, entonces es bueno saber que una jornada de conciliación hacen que estos problemas salgan a la luz y se pueda dar solución.

**Participante 7:** yo tuve un niño de sexto que le hacían bullying por el apellido, entonces tenía que hacer la conciliación y al dialogar el compañero dijo que lo molestaba era solo porque quería socializar con el niño, pero que lo molestaba era por eso, no por nada más y entonces dialogando pudieron ser amigos.

**Participante 8:** eh no tuve ningún caso especial, pero (risas) a mi me parece tan normal, yo no sé si sea así, pero pues yo hice un proyecto acerca de Hermes, no quería algo como una jornada de conciliación sino como algo con los niños pequeños porque casi no manejábamos niños de primero y transición pero quería... en el año pasado comencé en junio, quería que tuviera algo diferente de una jornada de conciliación sino que se les enseñara sobre el programa Hermes y también sobre manejar también sus propios conflictos eh con diferentes técnicas como: actividades lúdicas, juegos, películas, poesías que para que ellos dibujar y salió efectivo.

**Investigadora: ¿En qué consiste la labor de los gestores de convivencia escolar?**

**Participante 1:** ayudar. Ayudar a las partes, pues el gestor de convivencia como tal pues tiene que ser una persona neutral e indiferente ante el conflicto, porque uno no se puede poner de parte de ninguna de las personas que están dentro de la mesa. Uno siempre debe estar atento de lo que cada persona dice, pero igual no podemos ser parte de ninguno, sí. Ni darle a razón a ninguno, porque ninguno tiene la razón, porque el conflicto no es culpa de ninguno.

**Participante 2:** pues yo creería que la charla, sí. O sea darles los puntos de vista y los contextos en los que sucede y así, eso les ayuda bastante pues a mejorar sus conflictos.

**Participante 3:** yo estoy de acuerdo con lo que dijeron mis compañeros anteriormente.

**Participante 4:** pues nosotros estamos... ¿me repites la pregunta?

**Investigadora:** ¿en qué consiste tu labor como conciliador?

**Participante 4:** pues, nosotros tratamos de ayudar a los mismos estudiantes a que ellos se den cuenta de que en el conflicto a veces no es culpa de ninguno, que eso inicio como por una diferencia, entonces nosotros ayudamos a que ellos mismos vean sus partes y que vean que el problema no es tan grande como parecía en un principio.

**Participante 5:** estoy de acuerdo con mis compañeros.

**Participante 6:** pienso que un gestor no le da la solución a las partes, hace que las partes encuentren la solución a su conflicto y a la vez sirve de experiencia personal, porque ese gestor va creciendo con el pasar del tiempo.

**Participante 7:** estoy de acuerdo con mi compañera, es ayudar al niño a encontrar otra forma que no sea la agresión física para resolver el conflicto.

**Participante 8:** de acuerdo.

**Investigadora** ¿Cuáles son las habilidades necesarias para desempeñar la función de conciliador escolar? (Los participantes se miran y nadie contesta, cambio la forma de la



pregunta): **¿Cada uno podría decirme una de esas habilidades necesarias para ser conciliador?**

**Participante 1:** tolerancia.

**Participante 2:** ser indiferente (ser imparcial).

**Participante 3:** el respeto.

**Participante 4:** ser imparcial.

**Participante 5:** el respeto.

**Participante 6:** la empatía.

**Participante 7:** tolerancia

**Participante 8:** paciencia

**Investigadora:** ahora podrían decirme **¿Cuáles de todas esas habilidades que ustedes han nombrado y que todas son muy importantes han desarrollado ustedes? Esas que han desarrollado ustedes durante este tiempo como gestores.**

**Participante 1:** la paciencia, con los chiquitos hay que tener mucha paciencia porque por cualquier cosita que para uno es bobo para ellos es una bomba.

**Participante 2:** yo creo que sí, también en la paciencia, es lo que más desarrolla uno porque... o sea hay niños que llegan a la mesa de conciliación y no quieren hablar, sencillamente no quieren hablar, no quieren hacer nada y pues eso lo frustra a uno, pero con el tiempo y las conciliaciones a aceptar eso e intentar solucionarlo.

**Participante 3:** la paciencia

**Participante 4:** la paciencia

**Participante 5:** paciencia

**Participante 6:** empatía

**Participante 7:** respeto

**Participante 8:** el liderazgo, la verdad el liderazgo siempre... la verdad antes yo ni hablaba, me daba mucha pena hablar pero a través de los niños, a través de la paciencia, a través de todo lo que hasta a uno le da como tristeza, que dan como ganas de sentimientos, uno llora con los niños, eso que están diciendo algo uno llora por eso, la verdad creo que la paciencia ahí y el liderazgo para tratar esa solución y esa conciliación.

**Investigadora: ¿La formación que les dieron ha sido suficiente?**

**Participante 1:** Yo pienso que le falta un poquito más, pero lo que vos han enseñado está bien.

**Participante 2:** O sea, pues lo que a nosotros nos enseñaron él... pues él...

Investigadora: Tutor

**Participante 2:** Él de la cámara de comercio pues yo creo que fue como la base para lo que nosotros necesitamos aprender, porque lo demás nosotros lo aprendimos en las conciliaciones.

**Participante 3:** Yo estoy de acuerdo con mi compañero.

**Participante 4:** A mí me parece que ha sido bueno lo que nos enseñaron, pero no ha sido suficiente, porque nosotros cada día que estamos en una actividad de conciliación o de cámara de comercio aprendemos cosas nuevas, siempre estamos aprendiendo para poder manejar las situaciones.

**Participante 5:** Estoy de acuerdo en que no es suficiente.

**Participante 6:** Yo pienso que es suficiente, una formación adicional no estaría de más. Obviamente pero donde uno más aprende es en la práctica, en las conciliaciones.

**Participante 7:** Estoy de acuerdo (En las conciliaciones es donde se aprende más).

**Participante 8:** Eh no pues, a mi parecer fue insuficiente totalmente, creo que un año donde se hace una sesión que me acuerde como cada quince días... ¡no creo que fuera cada quince días!

**Participante 2:** Un mes.

**Participante 8:** La verdad muy insuficiente, la verdad uno iba, había mucha gente, uno no podía preguntar uno solo, creo que fue insuficiente, creo que nos faltó un poquito más de como el mismo... ¿cómo es que se llama el que viene acá?... Camilo el tutor, estuviera acá. Que el mismo tutor de Hermes haga en cada persona, que sea como...

**Investigadora:** ¿Personalizado?

**Participante 8:** Si, porque la verdad no todos quieren ser, eso también se hace una obligación y la verdad hay muchos del curso que no están a gusto. Me parece a mí que porque no escoger a los más representativos de cada curso, porque eso sería muy bueno ya que habría Hermes en cada curso y pues los que quieran, la verdad es obligación desde séptimo o desde sexto, a veces lo obligan que todo el curso debe participar ¡sino salgase!, y a mí me parece, me parece que se deben escoger los diferentes niños, así sea de sexto a octavo y que se unan de acuerdo a esto y que pues hagan. Me parece a mí que se convierte es en una obligación.

**Investigadora:** Cuándo... como dice Mauricio se elige un curso para formación y va a ser el grupo replica y luego se van a convertir en gestores, dentro de lo que yo he revisado y consultado no todos se certifican como gestores, pero esos compañeros siguen apoyándolos en las actividades, entonces mi pregunta es: **¿piensan que eso compañeros que participan de la formación pero que no se gradúan como gestores también aprenden a manejar los conflictos de otra manera de acuerdo al programa? ¿Sí o no y por qué?**

**Participante 1:** Si, yo digo que ellos aprenden aunque no estén certificados. Todos aprendemos un poco de lo que nos enseña Camilo, nos enseña... aprendemos de diferentes maneras, aprendemos cada cosa, le queda a uno de diferente manera, pero aprendemos, pero cada uno aprende (risas), bueno, si ya he repetido mucho aprende, pero se les queda grabado algo, a parte,

ellos no pueden sentarse así como a conciliar, pero lo ven a uno y ellos aprenden también, aprenden a llegar a conciliar los mismos problemas que ellos puedan llegar a tener.

**Participante 2:** Yo creo que si, pues la información no les llega a todos de la misma manera, pero obviamente hay algunos que no se certificaron por cualquier cosa, ¡porque no pasaron la evaluación!, pero estaban totalmente capacitados o no se certificaron por cosas así o por ummmm... entonces se quedan ahí en el limbo ayudando.

**Participante 3:** Yo creería que aprenden a pesar que no están certificados, porque la formación fue para todos la misma, solo que como dicen mis compañeros no pasaron la evaluación, pero eso no incide en ser gestor o no.

**Participante 4:** Pues toca es mirar que la mayoría de todos se certifiquen y los que no se certifican le dan la oportunidad en el proceso que nosotros ya tenemos como gestores, de que al final de año se certifiquen en el proceso y pues ellos obviamente van aprendiendo todo, osea porque ellos también nos apoyan en la misma mesa. Hemos tenidos compañeros que han aprendido de lo que nosotros hacemos.

**Participante 5:** Pues yo digo que sí, ellos saben aunque no pasen la evaluación.

**Investigadora:** ¿Qué no pasen la evaluación no quiere decir que no están capacitados?

**Participantes 2, 4, 5:** Si, exactamente.

**Participante 6:** Pues yo creo que algunos aprovechan mucho más el aprendizaje que otros, pero todos algo se llevan del programa.

**Participante 7:** Pues yo digo que si, porque cuando de todas maneras, cuando estábamos en esas clases, todos estaban ahí, no había ninguno que evadiera, a pesar de que no pasaran la evaluación estuvieron aquí ayudándonos con logística y se sentaban ahí con nosotros, nos miraban y a veces

hasta nos ayudaban, porque ellos entendían más el conflicto que nosotros que estábamos conciliando, entonces ellos estaban ahí arriba.

**Participante 8:** Yo digo que depende, depende de cual sea, porque hay unos que quieren, la verdad hay muchos que definitivamente no quieren: ¡eso para que!, ¡para que desperdiciar de mi tiempo valioso! Si hay unos que de verdad no quieren, hay otros que quieren pero no se han certificado. La verdad yo creo que la evaluación no mide conocimientos de Hermes, yo creo que no, eso no se mide en conocimientos, eso se ve en la práctica, si a usted le gusta y siente que es para usted, porque no le evalúan la práctica como título.

Investigadora: O sea que ustedes en general, ¿consideran que la evaluación no es el instrumento más idóneo para decidir si uno es o no un gestor de convivencia?

**Participante 2:** Eh...

**Participante 1:** Si, yo... perdón. Yo creo que todos hayan o no recibido clases para ser conciliadores, todos tenemos eso, podemos ayudar a alguien sin la necesidad de que venga Camilo y nos diga: ¡es que usted tiene que hacer esto para conciliar!. Todos podemos ser conciliadores, denos o no clase, hagamos o no la evaluación.

**Investigadora:** ¿Y será que hay gente que se certificó o que pasó la evaluación, pero que ustedes en la práctica consideran no tiene las habilidades para ser un conciliador?

**Participante 4:** Pues obviamente sí, porque ellos lo hacen solo como por... la nota, ¡ahí como me certifique ya! Si y no como uno que lo hace porque le apasiona, porque hay cosas que son bonitas, en cambio ellos son muy indiferentes con eso, para ellos “me vale que eso pase”, solo lleno la hojita con el problema y que alguien más los haga. La evaluación ya está como sobreevaluada en ese sentido.

**Participante 2:** Yo creería que la evaluación, más bien debería ser basada en las experiencias que tengan las partes de un conflicto, o sea yo creo que más bien debería hacerse una conciliación y que se les pregunte a las personas que asistieron esta que qué piensan de su conciliador, qué si les ayudo, qué si les fue mal o cómo le parece. Debería ser así, porque osea la evaluación en verdad es muy sosa, es...

**Investigadora:** ¿Subjetiva?

**Participante 2:** Si, porque son preguntas que si, que cuales son los valores, eso uno no lo aplica en las conciliaciones, o sea cosas como los MASC los métodos alternativos de solución de conflictos, entonces eso uno lo aprende, si, pero la evaluación es como muy subjetiva, si, no aporta demasiado.

**Participante 3:** Pues a mí me ha pasado que con unos compañeros que me he certificado, no es por juzgarlos ni nada, pero a mí me ha tocado hacer la conciliación, porque no sé si tienen la capacidad o me toca apoyarlos, pero son personas que pasaron la evaluación, no se sabe como pero se certificaron.

**Participante 5:** Pues es que hay personas que pasaron la evaluación pero a la hora de conciliar se lo toman jugando, o sea, no se lo toman en serio.

**Participante 8:** La verdad, lo que dijo (señala al participante 4) de la nota, es verdad, muy cierto, la verdad, la mayoría... y ese es el problema de nosotros, creo que ahí hay problema de los directores de curso, ellos siempre, o bueno, algunos siempre dicen que eh (risas), es que no sé cómo decirlo, eh, si usted concilia, tiene cinco, y si no concilia tiene uno. Creo que hay una falencia de los tutores, porque desde ahí se comienza la barrera de, toca hacer esto porque si no me ponen uno, si estoy por ahí vagando. Lo que había dicho la vez pasada, esto no debe ser una obligación de todo un curso.

**Participante 4:** Es como decir, nosotros tuvimos que hacer unas actividades, entonces que nosotros teníamos en ética, no lo hicieron y la valían como nota, no la querían hacer, uno veía que estaban indispuestos para hacer esa actividad, pero como es nota y como es hacer una actividad porque toca, eso quedó como una obligación. Nosotros mismos ya lo decimos por experiencia, que para nosotros es una nota, porque aunque a uno le puede apasionar, a la mayoría no le gusta hacer esto, lo hacen es por una nota.

**Investigadora:** Gracias por esta primera sesión, en la segunda sesión continuaremos trabajando sobre el tema.

## Sesión 2

**Investigadora:** Estamos aquí con los gestores en la sesión dos, el objetivo de esta sesión es determinar los aspectos que deben ser fortalecidos en el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes para optimizar la educación de los estudiantes en el manejo constructivo de los conflictos.

### **¿Qué es la conciliación escolar y cuáles son los pasos?**

**Participante 1:** La conciliación escolar es... (Risas) no sé, pasemos.

**Participante 2:** Pues la conciliación escolar, pues es solucionar diferencias entre dos partes. Cuáles son los pasos, pues los pasos que a nosotros nos enseñaron, pues que no creo que muchos de aquí los apliquemos todos tal cual al pie de la letra, entonces: el saludo, el planteamiento de las reglas, oír a las dos partes, umm, la... o sino el... (Risas).

**Investigadora:** Todos se pueden ayudar, porque todos hacen conciliaciones.

**Participantes:** Ah, bueno (risas).

**Investigadora:** ¿Qué más tendrá esa conciliación?

**Participante 2:** Ah, ya ya ya el punto de... o sea, las responsabilidades de cada uno dentro del conflicto y los límites que se transgredieron.

**Participante 8:** Que se rompen.

**Participante 2:** Si, que se rompen, eh y...

**Participante 4:** El planteamiento de la solución.

**Participante 2:** El planteamiento de la solución, que opinan ellos y ya el planteamiento final y ya.

**Participante 8:** Y después de dos meses la verificación.

**Participante 2:** Aja, la verificación y ya.

**Participante 3, 4, 5:** Ya.

**Investigadora:** ¿Ya están todos los pasos?

**Participantes:** Si, él ya los dijo todos.

**Investigadora:** ¿Y qué es la conciliación?, solo escuchamos una versión de que era la conciliación, ¿Qué más podrían decir que es la conciliación? (los participantes se miran y no responden).

**Participante 4:** No sabemos, (les da risa).

**Participante 8:** Yo tengo una idea, no sé si la pregunta esta muy...

**Investigadora:** ¿Puntual?

**Participante 8:** Sí.

**Investigadora:** Bueno pues se supone que como ustedes son los gestores y su labor es hacer conciliaciones escolares entonces ¿Qué es una conciliación?

**Participante 6:** Bueno, pues cuando dos partes tienen un conflicto y lo solucionan por medio del dialogo y nuestra labor es apoyar a las partes en la solución del conflicto.



**Investigadora:** ¿De acuerdo?

**Participantes:** De acuerdo (risas).

**Investigadora:** ¿Ustedes sugieren soluciones en las conciliaciones?

**Participantes 1, 2, 4, 6, 8:** Sí.

**Participante 8:** En la mayoría de casos, eh...

**Investigadora:** ¿Por qué?

**Participante 8:** Porque si son de cursos chiquitos a veces no saben ni cuál es la solución. La verdad dicen ay no sé, y uno les da...

**Participante 1:** Una idea.

**Participante 8:** Les dice debes hacer esto y esto, crees que sí o crees que no.

**Participante 4:** Pues también toca buscar los medios como de explicar, para que ellos mismos entiendan, porque muchas veces uno entiende y el otro no, entonces toca enfocarse para que entiendan bien y poder que las partes estén de acuerdo para poder solucionarlo.

**Participante 2:** Por ejemplo, ahora los formatos, los de nosotros, traen un diagrama, que son unos muñequitos, que son los límites que se sobrepasan, que es como para explicarles a los mas pequeños.

**Investigadora:** ¿Cuáles son los principales conflictos que se abordan en las conciliaciones?

**Participante 2:** Chismes.

**Participante 4:** Me puedes repetir por favor.

**Investigadora:** ¿Cuáles son los principales conflictos que se abordan en las conciliaciones?.

**Participante 4:** Normalmente se abarca el chisme, las agresiones, luego...

**Participante 2:** Apodos.

**Participante 4:** Celos.

**Participante 7:** El bullying.

**Participante 6:** Yo diría que eso depende de la edad.

**Participante 2:** Sí.

**Participante 6:** Los más chiquitines, es como agresiones, como celos, apodos, bullying y ya los más grandes, son como chismes y envidias, y esa clase de cosas.

Investigadora: ¿Cómo el programa Hermes aporta a la convivencia escolar de la institución?.

**Participante 4:** Pues ha aportado mucho, porque nosotros tratamos de evitar que los problemas pasen a mayores, pero también no faltan los estudiantes que toman esto como de juego y piensan que como que los de Hermes no sirven, y eso, entonces vamos pidiendo los casos y solo hacen un caso para perder clase y no faltan esos casos.

**Participante 6:** Yo pienso que los principales beneficiados somos nosotros mismos como gestores, eh, en el caso de nosotros que empezamos desde muy chiquitos era... la profe puede decirlo, éramos un curso terrible.

**Participante 7, 8:** (Risas).

**Participante 6:** Era terrible y el proceso se ve el cambio especialmente en nosotros. Los niños pequeños también se benefician mucho, porque son los que toman la iniciativa para ir a conciliar y entonces ellos van creciendo con esa mentalidad, de que el dialogo es una opción para solucionar los conflictos.

**Participante 2:** Pues a mí me parece muy gracioso, porque nosotros somos todo lo contrario, porque nosotros comenzamos bien, todos unidos y ahorita nosotros estamos...

**Participante 3:** Divididos.

**Participante 2:** Separaditos y los profesores pueden decir que nosotros hemos empeorado, pues no sabría decir porque pudo haber pasado eso, pero así es.

**Investigadora:** ¿Pero ustedes sienten, que en alguna medida el estar en Hermes y esas obligaciones que ustedes dicen que les imponen de pronto afecta que el grupo se haya dividido?, ¿Por qué unos si y otros no?

**Participante 2:** Pues...

**Investigadora:** ¿O eso es ajeno a esto?

**Participante 4:** Pues eso también depende del interés que le ponga la persona, ¡no! Porque por decir así, si nosotros le ponemos la ficha, que nosotros queremos hacer esto en cambio ellos no quieren, también van desplazando los que quieren, los que no quieren.

**Participante 3:** Los que apoyan.

**Investigadora:** Ose que también es interesante porque aunque veo que para algunos une el grupo, en otros genera también la división, porque no es algo que motive a todo el mundo y tampoco todo el mundo quiere hacerlo y eso está generando otras situaciones.

**Participante 3:** Otra cosa profe, las personas que no viven aquí el día a día, dicen que Hermes es muy chévere, que Hermes es lo mejor que hay, porque hay decimos que dicen ¡ay yo quisiera estar en Hermes! Porque 1001 está en Hermes y nosotros no, pero es que no saben lo que es vivir dentro de una conciliación bajo estrés, porque muchas veces llegamos a perder cuatro horas ayudando a las demás personas, pero pues ayudamos a las personas, pero nos perjudicamos a nosotros mismos, porque perdemos clase, entonces nos atrasamos más en el tema, muchas personas, digamos, como en trigonometría como no entienden muy bien, volvemos a pedir explicación...

**Participante 4:** Pero hay digamos profesores, que por eso ya no nos dan permiso de salir.

**Participante 2:** Ya no podemos salir:

**Participante 4:** Nosotros hemos perdido mucha clase de español por decirlo así, y de química, siempre nos sacan, siempre con esos mismos profesores, entonces dicen, que qué paso con nosotros, que nosotros vamos perdiendo esa materia, que qué pasa, entonces nosotros estamos procurando...

**Participante 2:** Procurando no meternos tanto, más que todo nosotros cuatro (Participantes 1, 2, 3, 4), hemos ido... al principio de año fuimos, como a dos conferencias en la cámara de comercio, una en la cámara de comercio de Kennedy y otra en la cámara de comercio, en la principal, en la que queda por la avenida el dorado, pero por ejemplo la de la avenida el dorado fueron dos días, dos días que no tuvimos clase, desde las seis de la mañana que salíamos de la casa hasta las cinco pm, entonces pues ahí se perdió mucho tiempo, no había tiempo para hacer tareas, no había... nosotros si bajamos el rendimiento.

**Participante 8:** Creo... creo que eso es falta de comunicación con los profesores, porque muchos no están de acuerdo y lo he evidenciado como ustedes. Algunos no están de acuerdo ¡profe nos deja salir, no, es que ustedes son de Hermes! Deben... ¿Cómo se dice?... deben dar ejemplo.

**Participante 3:** Si.

**Participante 8:** Siempre la palabra, ustedes son de Hermes.

**Participante 2:** Sí, dar ejemplo.

**Participante 8:** A nosotros también nos pasó, es que ustedes son de Hermes deben... ustedes son de Hermes deben...

**Participante 7:** Nosotros no podemos hablar. Nosotros no podemos hablar porque, ¡oiga, ustedes se supone son de Hermes, no tienen que dar respeto, no hablen entonces...!

**Participante 4:** Por eso, piensan que nosotros somos el ejemplo, nosotros como humanos tenemos nuestros mismos errores, nos buscan, nosotros no somos perfectos, pues si tenemos que dar ejemplo, pero no todas las veces.

**Participante 1:** Igual eso de que nos digan que no podemos hacer, que no podemos decir nada, ni dar la opinión, eso también nos afecta mucho, porque en algún momento vamos a explotar y no lo vamos a solucionar de la mejor manera.

**Participante 4:** En nuestro curso hemos tenido diferencias con nuestro líder y tutor.

**Participante 2:** Con Camilo.

**Participante 4:** De Hermes.

**Participante 2:** El de la cámara de comercio.

**Participante 4:** Porque es que hay veces que él... también nosotros tenemos nuestras fallas, el actúa al regañarnos muy mal y nosotros también tratamos de defendernos y por decir nosotros tenemos...

**Participante 2:** Nuestro punto de vista.

**Participante 4:** Nuestro punto de vista, tenemos que defender nuestras creencias y todo, entonces el dices, ¡es así y es así! Pero nosotros tratamos de dar sugerencias y él se pone bravo, una vez nos gritó muy feo y pues hubo un debate con él y pudimos aclarar.

**Investigadora:** Claro, porque se supone que él es el tutor conciliador y ustedes son los gestores conciliadores, pues se supondría que ya tienen, tanto él como ustedes, las habilidades para no llegar a ese conflicto así enfrentados, sino para buscar una solución constructiva.

**Participante 3:** A mí me parece que en nuestro curso si hay conflictos y eso, y lo que dice el participante 8 es verdad, llega el profesor y nos dice ¡es que ustedes son del grupo Hermes, deben dar ejemplo! Y que no debería haber conflictos. Puede ser que nosotros seamos el grupo

Hermes, pero todas las personas tienen diferencias: a él le gusta el color azul y a mí el color verde, eso ya es una diferencia y puede que nosotros discutamos por eso... a mí me da rabia que nos pongan de ejemplo, ¡es que ustedes son del grupo Hermes, tienen que dar ejemplo a los más chiquito! Porque los más chiquitos van a tomar esa experiencia si ustedes son desjuiciados, los más chiquitos lo van a ser, y no es así, porque las otras personas deben tomar lo bueno de Hermes, no lo malo que nosotros podamos hacer.

**Investigadora:** ¿Creen que por el programa Hermes ha disminuido la agresión? ¿En qué ven que ha disminuido?

**Participante 3:** Yo creo que sigue igual.

**Participante 8:** Yo creo que depende.

**Participantes 1, 2:** Sí.

**Participante 8:** depende porque si hacemos más conciliaciones es lo mismo.

**Participante 2:** sí

Participante 8: es lo mismo porque si no está un seguimiento sucesivo porque a veces toca esperar hasta tres meses para verificación. Creo que ahí hay una falla, segundo ¿por qué debemos hacer conciliaciones eh... si podemos hacer lo que yo estaba haciendo: coger un grupo o grado específico y desde lo de Hermes eh... ir a hacer un proyecto pequeño eh... y hacerle la charla a los niños, ¡creo que el futuro está acá!.. ya que los niños llegan a sextos perdidos, creo yo un niño de sexto hacia arriba ya eso no hay nada que hacer.

Investigadora: (risas de los participantes)

**Participante 3:** perdidos

**Participante 8:** pero los niños... y quinto también, eso es mejor de tercero hacia abajo. Es muy bueno desde ahí enfocar a la tolerancia, respeto, desde ahí enfocarlo. Creo que también deben

ayudar los profesores, porque algunos profesores dicen: no ahorita estoy haciendo evaluación no puedo; pues sí pero... cuando vamos otra vez: no ahorita no porque estoy haciendo algo.

**Participante 5:** una actividad

**Participante 8:** sí, siempre nos sacan excusas. La verdad creo que eso debe ser institucion... institucional, y la gente está, pero no utilizados.

**Participante 2:** o sea

**Participante 6:** yo...

**Participante 3:** pues nosotros no recibimos tanto el apoyo de los profesores, eh... prácticamente, como decir, nos defendemos por sí mismos. Eh... pues a mí me parece muy bien lo que dice mi compañero es una verdad, pero también toca mirar es cómo actúan en la casa, porque nuestra primera educación la recibimos es en la casa, entonces si digamos que vamos a pensar de un niño que en la casa no le dan amor, no le dan cariño, no lo respetan, pues va a actuar como en la casa y pues nosotros también en el colegio tratamos que ellos reciban eso para tratar que en un futuro no tengan esos problemas.

Investigadora: pero ustedes en este tiempo que llevan haciendo conciliaciones: ¿consideran que esos niveles de agresión, las peleas que se veían fuera del colegio y todo eso ha disminuido o sigue igual?

**Participante 6:** yo creo que sí

**Participante 8:** yo creo que también es depende. La verdad depende, porque la verdad hay unos niños que no solucionan ahí mismo, no solucionan nada. Los mismos estudiantes no hacen el deber de hacer ese acuerdo que se acordó, válgase la redundancia.

**Participante 3:** de cumplirlo.

**Participante 8:** sí, pero la verdad hay muy pocos que la verdad no han...

**Participante 6:** pero yo creo que en general si se evidencia que el conflicto ha disminuido, vuelvo y pongo de ejemplo a nosotros, nuestra promoción eh es claro como en todo lugar, como al inicio de la entrevista lo dije, en todo lugar hay diferencias, o sea hay conflictos, pero ha disminuido bastante, no es como antes, en años anteriores que uno observaba peleas afuera del colegio muy frecuente.

**Participante 3:** a piedra.

**Participante 6:** muy frecuente, ahora esa clase de conflictos no se ven.

**Participantes 1, 5 y 7:** sí, no se ven.

**Participante 8:** pero también yo digo una cosa, pongamos de las dos jornadas, la jornada de la mañana vemos quinto, ¡muy bueno!, la verdad yo he ido a quinto, la verdad han cambiado demasiado, pero ver el quinto de la tarde, es diferente totalmente.

**Participante 2:** es muy diferente

**Participante 3:** ¡ay!...

**Participante 6:** porque el programa Hermes es muy diferente en la jornada tarde que en la mañana.

**Participante 8:** yo estuve que... bueno en una reunión con ellos, jornada tarde para hacer un proyecto con ellos, el proyecto mío para pasárselo a ellos, pero el problema es que están mas desunidos, la verdad ellos son muy atrasados en todo sentido.

**Participante 6:** es que son muy pocos

**Participante 8:** igual pasa con el tutor de Hermes, cambian demasiado de tutor de Hermes.

**Participante 4:** por decirlo así eh... como por decir, creo que 1004 es el de la tarde ¿cierto?

**Participante 8:** sí



**Participante 4:** el de la tarde como yo he visto que en vez de enfocarse en los niños más pequeños que nosotros. Cuando estamos prestando servicio social, hay niños que son supremamente muy groseros, comparándolos con otros son groseros, pero extremadamente groseros que hasta hay palabras que uno nunca le escucharía a un niño en sexto.

**Participante 8:** uff (risas)

**Participante 2:** o sea, yo creo que el avance no lo veo como tal, porque es que hay algo que nadie está teniendo en cuenta y es que nosotros hacemos una conciliación por ejemplo sexto, séptimo y octavo y la siguiente conciliación no puede ser con los mismos cursos, entonces no podemos ver el avance porque por ejemplo: una vez... bueno una vez, la última conciliación que hicimos, la última conciliación la profesora nos dijo que solo se podía de octavo para arriba ¡sí!

**Participante 5:** hasta décimo

**Participante 2:** pero los niños de octavo casi no tenían problemas, entonces, nosotros tenemos que cumplir tal número de casos, pero entonces yo con una niña de 805 que nos tocaba ir a recoger casos, fuimos a sexto y ¿quién tiene problemas?

**Participante 4:** la mayoría

**Participante 2:** todos

**Participante 1:** yo creo que lo que pasa es que uno cree que entre más grande solito lo puede solucionar.

**Participante 2:** uno se queda callado.

**Participante 3:** exacto

**Participante 1:** y lo digo porque yo antes de que fuera de Hermes pasaban y yo toda como que si tengo problemas pero no quiero ir, no quiero que me llamen porque yo si sabía que a eso ya le

iban a hacer seguimiento, entonces, yo toda ¡no!, si se enteran en mi casa me van a regañar, entonces, yo prefiero quedarme callada y yo sola lo voy a solucionar.

**Participante 4:** pues sí, y también me parece que se presta al hacer eso... yo he visto cuando nosotros hemos ido a hacer... ¿cómo se dice eso?...

**Investigadora:** ¿a recoger casos?

**Participante 4:** no, cuando fuimos a la cámara de comercio ¿cómo se dice eso?

**Investigadora:** ¿conferencia?

**Participante 2:** ¿capacitarse?

**Participante 4:** cuando hemos ido a conferencia nos han preparado mas, entonces, yo conozco a unos de 1004 de la tarde y me puse a hablar que si ellos también iban y a ellos casi no les hacen actividades lúdicas sobre eso, no los preparan sobre el tema, entonces, ellos como van a arreglar casos que tampoco saben arreglar, ese es uno de los problemas que tienen, se enfocan en la mañana y no en la tarde, deberían equivaler.

**Participantes 1 y 3:** igualdad.

**Participante 8:** la verdad yo creo que sería muy buena técnica que estuvieran en contra jornada. La media fortalecida tiene un error, si están en Hermes es muy difícil más tiempo para para para enfocarse más en un solo grupo, digamos Hermes y con la media fortalecida toca más horas. Creo que la media fortalecía para mi no es muy buena, en ese lado o se enfoca en Hermes o se enfoca en la media, la verdad esos dos... y el tiempo de uno, la verdad somos muy chiquitos para tener tantas horas extras.

**Participante 2:** sí

**Participante 8:** tantas horas de más que toca cumplir.

**Participante 4:** pues la verdad nosotros estamos en ¿cómo se dice?... la generación que la bombardean con cosas nuevas, como que vamos a experimentar como nos va con esto en un futuro. Entonces, estamos bombardeados por todas partes y...

**Participante 8:** y además es un experimento, eso todavía no está pronosticado que si sirva o no sirva, creo que hasta ahorita comenzó, no hay resultados que digan esto ha servido o no, todavía no hay eso.

**Participante 4:** no podemos negar que hemos aprendido en media, pero también nos queda muy cargado.

**Participante 3:** muy pesado

**Participante 4:** como nos toca a nosotros el jueves, que si nos dejan una tarea el jueves que es para el otro día, nos toca llegar después muy cansados de las dos jornadas que estamos en el colegio, nos queda muy cargado.

**Participante 2:** más los que prestan servicio social, mas los sábados.

**Investigadora:** ah bueno, entonces, ahorita miramos eso en la parte de las acciones que se podrían mejorar.

¿Consideran que el programa si impacta a los estudiantes? o sea que ustedes digan que si hace eco en los estudiantes en general, no solo en ustedes, sino en toda la institución.

**Participante 4:** pues sería en algunos casos. En algunos casos pues unos decían, pues es que ellos nos pueden ayudar, nos pueden dar el ejemplo, digamos buscan el ejemplo, pero no necesariamente porque hay unos que no cuentan nada... siempre se va a presentar el conflicto en todas partes y uno no tiene que negar eso.

**Investigadora:** el conflicto es natural y es natural que se dé y se va a dar por la diferencia de intereses, pero ustedes creen que el programa si ha ayudado a que los niños manejen constructivamente el conflicto, que eso si ha impactado en todos los estudiantes?

**Participante 8:** yo creo que también depende.

**Participantes** (risas)

**Participantes 8:** de cómo le llega a uno, o como le llegue a ellos, la verdad si uno no tiene... de verdad creo que uno debe en este... en los grupos de Hermes debe uno opinar, si usted quiere hacer un proyecto nuevo, es mejor decirlo, como yo. Uno hace un proyecto y cómo va a llegar a los niños con eso proyecto, porque si uno no tiene proyectos y se deja entre comillas eh... ma...

**Participante 6:** manipular

**Participante 8:** manipular del tutor, toca hacer esto. Pero el también dice si uno tiene un proyecto nuevo dígallo, él lo cumple. Cuando yo hice mi proyecto él dijo hágalo y lo hice, me toco en contra jornada hacer mis horas extras en vez de servicio social.

Eso me parece muy bueno, uno como llegar siempre dando ideas nuevas, si uno no tiene como llegar es mejo no hacer nada.

**Investigadora:** ¿ustedes creen que aporta para los que no son gestores? Porque hace rato ustedes decían que les aporta para su vida personal, que los ayuda, pero ¿ustedes creen que en los demás niños, o sea en general en todo el colegio hay un impacto grande o visible en los estudiantes que no están dentro del grupo Hermes?

**Participante 2:** pues yo creo que simplemente con las conciliaciones eso es imposible, porque la verdad... por ejemplo este año nosotros hicimos un proyecto, nos dividimos en grupos y escogimos los cursos, entonces, nosotros escogimos los cursos de octavo, les hicimos un taller de

manejo de emociones, o sea, pues ahí sí me parece que fue y que se evidencio que si aprendieron algo, a pesar que al principio no...

**Participante 4:** Si aprendieron algo porque digamos que estuvimos también con el apoyo de orientación y pues también nos llamaron para que repitiéramos eso con los demás octavos, si. Yo creo en mi opinión que le marcamos aunque sea un poquito a algunas de las personas. Por decir a mi me pareció bonito que a mi compañero se le acerque un niño y le dijo que muchísimas gracias, que le había quedado todo eso, digamos que esos pequeños detalles son chéveres.

**Participante 8:** Lo hace feliz.

**Participante 6:** Yo creo que el impacto no es tanto general sino personalizado, las personas que han logrado solucionar sus conflictos con el programas Hermes, son las que en serio sienten el impacto del programa. Todo el colegio en general no ha vivido esta experiencia, por lo tanto, no pueden hablar de los beneficios que ella tiene, pero las personas que han conciliado y han logrado solucionar realmente su conflicto y han tenido unos buenos conciliadores saben que el programa trae muchas cosas buenas, pero es más personalizado que general en el colegio.

**Investigadora:** O sea que en si hace falta trabajar con los demás estudiantes que no van a conciliación.

**Participante 6:** Si.

**Participante 7:** Si.

**Participante 8:** Si.

**Participante 3:** Bastante.

**Investigadora:** Y, ¿creen que así como este programa ha tenido cierto impacto en los estudiantes, ustedes creen que también ha impactado a los profesores?

**Participantes:** Ummm...

**Participante 2:** No.

**Participante 6:** Ummm no.

**Participante 3:** O sea, es que los profesores no se involucran tanto, o sea...

**Participante 1:** Se cierran.

**Participante 2:** Si, o sea, por ejemplo no se abren a... por ejemplo una vez un niño en una vez que estábamos recogiendo casos llevo y le dijo, ¡profe yo quiero conciliar con usted!, pues lo dijo en broma, pero el profesor de una vez le dijo NO, ¿yo por qué tengo que ir con usted?, el niño lo había dicho en broma, pero igual el profesor de una vez no, yo no quiero ir, o sea...

**Participante 4:** Porque digamos...

**Participante 2:** Esos talleres también deberían hacerse a los profesores, porque ellos también tienen conflictos. Por ejemplo, algunas personas nos han hablado que tienen conflictos con sus mismos compañeros, entonces yo creo que nosotros podríamos ayudar y aportar algo.

**Participante 4:** Pues mi compañero tiene razón en una parte, pero también no nos podemos enfocar en decir, los decimo u onces con los profesores porque uno se habla más con ellos y ellos no lo van a tomar en serio a uno, porque como uno es menor que ellos o como ya lo conocen, no le van a poner atención.

**Participante 1:** Yo creo que si es en la mañana que hay con los profesores conflictos, que los de la tarde los solucionen y nosotros con los de la tarde, por ejemplo con los profes, pues digo yo.

**Participante 4:** Pues digamos que si los profes tienen problemas, también deberían haber profesores mediadores, conciliadores, porque tampoco deberían enfocarse solo en nosotros, porque digamos, por ejemplo, cuando vamos a las capacitaciones la fuerza Hermes solo son estudiantes y los tutores de eso, pero no he visto profesores que estén involucrados con eso.

**Participante 3:** Yo tuve un caso en el que fueron varios estudiantes con la profesora, porque se sentían como rechazadas, entonces, yo fui directamente a hablar con la docente en la hora de descanso, porque la conciliación que yo hice duro cuatro horas, tercera, cuarta, quinta y sexta, hasta el descanso me tocó. Fui a hablar con la profesora, ella cedió el espacio de la sexta hora, aprovecho y se lo dio, lo tenía libre, entonces, yo le dije a la profesora lo que estaba pasando, yo logre hacer la conciliación entre estudiante y profesora, pero me pareció que también debió participar un profesor.

**Investigadora:** ¿Qué apoyo reciben de los profesores? (Los participantes se miran con cara de asombro)

**Participante 2:** Ninguno.

**Participante 4:** No.

**Participante 3:** No.

**Participante 6:** El apoyo es mínimo, muchos profesores son apáticos al programa, apáticos al trabajo que hacen los gestores, eh, hay profesores muy comprometidos, en nuestro caso siento que nos tocó la mejor de todas.

**Participante 7:** Gloria.

**Participante 6:** Que fue Gloria y... pero si es muy difícil con los profesores, ya que no se dan los espacios, son muy apáticos al programa.

**Participante 8:** Creo que falta información, la verdad culpa de rectoría, la verdad desde ahí se comienza a dar. Si un profesor llega nuevo, darle información, mire el programa Hermes, quiero que lo mire, quiero que lo detalle, quiero que vea lo bueno, lo malo, creo que es culpa de rectoría desde ese punto de vista.

**Participante 4:** También podría hacerle talleres a los profesores, como conferencias de que se trata el grupo Hermes, porque también deben preocuparse por sus estudiantes, no solo porque deben dar una clase y ya.

**Investigadora:** Quisiera que cada uno de ustedes me dijera, ¿Cuál es la fortaleza del grupo Hermes? (los estudiantes permanecen en silencio) ¿Qué es lo que ustedes ven que es importante en el programa Hermes y se debe mantener?

**Participante 2:** Pues yo pensaría que todo el programa como tal, porque la verdad el programa no es que este muy completo, pero la idea del programa es buena en general y sería bueno que se aplicara en todos los colegios.

**Investigadora:** (los participantes se miran unos a otros y permanecen en silencio) ¿Cuáles son las fortalezas del programa? desde lo que ustedes hacen, desde los que ustedes dicen, ustedes ahorita decían que ha aportado para sus vidas, ustedes que le ven como positivo.

Participante 8: Creo que depende, otras vez, depende (risas), de la manera como le llega a cada uno. A mí me llegó mucho, la verdad en general. Desde ahí comencé a liderar demasiado, eh... comencé a hablar más, la verdad siento que esto se debe a la conciencia en sí mismo.

**Investigadora:** ¿Qué es lo fuerte del programa?

**Participante 7:** Pues yo también diría que la confianza en cuanto a la otra persona, digamos a veces a uno le pasa algo y puede contar con otros.

**Participante 6:** Lo que dice mi compañera es muy cierto, eh son líderes, uno sale siendo un líder, claro quienes aprovechan al máximo y la empatía de una u otra medida todos aprenden a entender otros puntos de vista, que uno no es el único en el mundo y que así como uno tienen conflictos, todos los tenemos y podemos aportar a los demás.

**Participante 5:** Pues... no sé.



**Investigadora:** ¿Qué te parece bueno del programa?

**Participante 5:** Pues... sigue.

**Participante 4:** Algo que me parece que ha funcionado es que como nosotros ayudamos, pues a veces uno no puede solucionar sus problemas por sí mismo, entonces, ayuda mucho la tercera persona que somos nosotros, los mediadores y ayuda a que se puedan solucionar los conflictos.

**Participante 3:** Como dijo mi compañero, el liderazgo. Yo también cuando chiquita era tímida, la verdad a mí me mandaban mucho a orientación, porque decían que yo era antisocial. No era que yo fuera antisocial, sino que yo no me sentía con la confianza de hablarle a otra persona, porque era muy cerrada. El grupo Hermes me ha ayudado a eso, yo tenía pánico escénico, me paraba al frente a exponer y todo se me olvidaba y el grupo Hermes me ha ayudado a tener confianza y a ser líder.

**Participante 1:** Yo creo que a manejar las emociones de uno. Yo soy que cualquier cosita y me sacan el mal genio.

**Participante 8:** Si, se nota.

**Participante 1:** Si, yo si por cualquier cosita me ponía de mal genio, entonces uno aprende que tiene como que relajarse, que calmarse, en eso me ha ayudado bastante.

**Participante 5:** Mas confianza y poder ayudar a otros a resolver sus conflictos.

**Investigadora:** En conclusión el programa Hermes a parte de ayudar a resolver conflictos de forma pacífica le ha aportado a ustedes habilidades como liderazgo, la empatía, el manejo de emociones y pues poderse poner en los zapatos del otro.

Ahora si ya finalmente, ya que ustedes han vivido este proceso desde diferentes ópticas y diferentes tiempos, me gustaría conocer todas esas acciones que ustedes consideran (algunas las

han ido nombrando durante el trabajo, pero me gustaría retomarlas), ¿Qué acciones o que más se podría enseñar para enseñar a un niño a manejar y solucionar conflictos?

**Participante 4:** Pues sería... según la persona uno se dirige, digamos uno no va a poner un video de niños chiquitos a unos de once, uno primero tiene que ver la persona para saber cómo llegarle, uno primero tiene que estudiar y ver esos casos y como puede llegarle a esas personas.

Investigadora: ¿y cuáles son esas acciones con las que ustedes les llegan? Ustedes hacen parte de esos jóvenes, ¿Cómo les gustaría que le enseñaran a manejar un conflicto?

**Participante 1:** Yo creo que haciéndolo no solo cada mes o cada tres meses, que es cuando nosotros estamos ahí, sino que los profesores también todos los días colaboren, que muestren en cada clase cada profesor algo de conciliar y de poder manejarse un poco.

**Participante 4:** Y digamos que los talleres sean frecuentes.

**Investigadora:** Talleres frecuentes en todos los grados.

**Participante 8:** Pero talleres frecuentes con los gestores, primero crecimiento personal y segundo crecimiento del niño, eh tercero niños chiquitos tener dinámicas, eh juegos para los niños, en la cocina yo pude experimentar con los niños chiquitos de primero y segundo, bueno toda primaria, con la elaboración de un postre y como desde ahí comenzar el trabajo en grupo. Y creo que el trabajo en grupo es muy importante, porque desde ahí se aprende a ser más respetuoso, más responsable y se van formando a los niños, a los niños, porque ahorita no se con los grandes, porque es difícil.

**Investigadora:** Entonces juegos de roles.

**Participante 2:** Si.

**Investigadora:** ¿Qué más a parte de de los juegos de roles y de las capacitaciones?

**Participante 4:** eso es cierto, pero un defecto en eso, es que los espacios no están capacitados para las actividades. Es muy difícil hacer actividades cuando no hay espacios. Acá se nos presente mucho eso, por decir, la polivalente es un espacio muy reducido, uno no puede hacer actividades ahí y no es fácil que le presten a uno un espacio, pero si uno quiere hacer una actividad en la biblioteca o algo, a veces no le quieren colaborar a uno.

Investigadora: Entonces también otra cosa que debería hacerse, es también mayor apoyo a esas actividades y ¿Qué cosas hay que mejorar dentro del programa Hermes?

**Participante 6:** El compromiso de los gestores, los espacios claramente, el compromiso de los docentes con el programa, eh...

**Participante 8:** Listo, eh (risas).

**Participante 6:** Gracias, muy amable.

**Participante 8:** Es que yo sabía que ya había terminado (risas). Creo que lo que había dicho de la obligación, eso debe arreglarse. Creo que la obligación de uno pertenecer a Hermes, eso debe salir, la verdad deben hablar o yo lo hablaría de que por obligación debe de ser un curso, todo un curso, deben elegir así sea de todo decimo, escoger y los que quieran integrarlo, para tener... ¿Cómo se dice cuando uno tiene varias etapas?, ¿varios años en el mismo grupo?

**Investigadora:** ¿Un proceso?

**Participante 8:** Si, tener un proceso con los mismos estudiantes y ellos pueden crecer como personas, con los que quieran, porque no se obligan.

**Participante 5:** Yo estoy de acuerdo con lo que dice mi compañero, que deberían darle la oportunidad a quienes de verdad quieran estar en Hermes.

**Participante 4:** Algo que debería también cambiar es que esperan mucho de nosotros, que nosotros no somos perfectos, que tenemos que dar ejemplo, ese es un estereotipo que debemos cargar nosotros.

**Participante 8:** No es que no deban esperar nada de nosotros, porque eso me cayó como un bombazo, creo que si deben esperar mucho de nosotros porque nosotros somos muchos y podemos dar muchas ideas. Pues sí, no somos perfectos, va a haber un roce en cada uno pero debemos tener muchas ideas, porque nosotros somos demasiados y cada uno tiene una idea diferente, creo que si esperan algo de nosotros, creo que podemos dar más.

**Investigadora:** ¿Y de los profesores entonces que esperarían?

**Participante 1:** Apoyo.

**Participantes 4 y 8:** De todo.

**Participante 4:** Apoyo y comprensión.

**Participante 8:** Apoyo, que ellos se involucren mucho. Que estén allá, que si tenemos sociales con la profesora Patricia y bajamos, la profesora Patricia no se quede en el salón calificando, es bueno que se incluya también mirando en el salón como se está conciliando, que puedan integrarse más a las conciliaciones.

**Participante 4:** Pues digamos, cuando uno llama a los estudiantes para las conciliaciones también sería bonito que los mismos docentes nos acompañaran en las conciliaciones, que vean también, porque sigamos, como van a resolver ellos un problema en el salón cuando nosotros no estamos.

**Investigadora:** ¿Ustedes sienten que el pertenecer a Hermes, les ha generado beneficios, o dentro de la institución tienen algún beneficio por ser gestores?

**Participante 8:** Depende, si ese depende es mío (risas). Depende de uno como se haga presente, si uno tiene muy buenas ideas se hace líder y participa en todo como lo ha hecho mi compañera (señala la participante 5) ella se hace presente en el grupo Hermes, porque ella se integra, ella la eligen porque tiene buenas ideas, si uno se hace reconocer como persona, creo que así se hace reconocer ante el colegio, pero si uno hace lo mismo que todo el mundo, conciliaciones, ya chao.

**Participante 4:** No sé cómo decirlo, nosotros al ver todo eso, uno quiere como marcar su huella en el colegio, que lo recuerden por algo, si.

Investigadora: ¿Por algo positivo?

**Participante 3:** Si obvio (risas).

**Participante 4:** Si, ahorita estábamos hablando eso con mis compañeros, que quisiéramos hacer algo que marque el colegio, por decir, es que nosotros estábamos hablando que el espacio es muy reducido, como nos dan clase en la polivalente, todos apretados ahí, puede haber un temblor, un terremoto y no hay como salir, sería como marcar algo, eso me motiva a que nosotros podamos crecer y dejar huella de alguna forma.

**Investigadora:** entonces si uno va a mirar en ese impacto que ustedes tienen, veo que si tienen impacto en los estudiantes y a la vez tienen reconocimiento de muchos niños que los reconocen como los gestores.

¿Hay niños que vayan a conciliar sin que los envíe un profesor o coordinación, sino que vayan por voluntad propia a conciliar, no en las jornadas de conciliación si no aparte?

**Participante 4:** es muy limitado el caso.

**Participante 8:** la verdad los niños chiquitos... uno siempre ve a los niños chiquitos es que ahorita me agarre con él y quiero conciliar, creo que la mayoría son niños chiquitos.

**Participante 4:** sí y algo que toca cambiar es que nosotros ya adolescentes pensamos que es bueno arreglar las cosas por uno mismo, pero a veces uno no lo sabe solucionar solo, siempre actúa mal, uno no sabe como vaya a actuar con rabia, con... uno no sabe como vaya a actuar según la emoción que uno sienta.

**Participante 5:** lo que pasa es que a los adolescentes no les gusta que se metan en sus problemas.

**Participante 4:** en esos casos somos muy cerrados.

**Participante 8:** la mayoría se van... digamos si son de once y si van niños de décimo se van. Siempre me he detectado que cuando van los más grandes dicen es que la profesora me mando a acá.

**Participante 5:** sí.

**Participante 8:** pero igual hay unos que apoyan y vienen y dicen no es que este es mi problema, pero hay otros que son muy cerrados.

**Participante 4:** hemos tenido casos de bachillerato que solo lo hacen más que todo por perder clase.

**Participantes:** sí

**Investigadora:** o sea que eso sería también otra cosa para mejorar, que los estudiantes conozcan realmente el programa.

**Participantes 2:** sí, que tomaran conciencia.

**Investigadora:** porque hay muchos que no lo conocen. ¿hay muchos que no conocen que es Hermes?

**Participante 6:** si, Hermes los que concilian pero en sí, no...

**Participante 8:** creo que no, porque no hay mucho liderazgo de ninguna de las dos jornadas en publicidad. A mí me parece que la publicidad es muy buena, no en el sentido de carteles, porque eso nadie lo lee, porque ahorita con lo de la ONU me di cuenta que no los leen.

Investigadora: (los participantes se miran y se ríen).

**Participante 8:** es mejor hacer cosas como digamos el baile de SIMONU afuera, e iniciar con eso: este es el grupo Hermes y si no es así, toca plan B, ir por cada uno y entregarle un volante a cada uno.

**Investigadora:** falta entonces hacerlo visible.

**Participante 8:** muy visible, porque está en la agenda, hay fotos, está en el manual de convivencia, pero si le preguntan a un niño nuevo el no sabe qué es eso.

**Investigadora:** o sea que eso sería algo que hay que fortalecer y es el conocimiento y reconocimiento del programa como tal.

Muchísimas gracias, nuevamente les agradezco sus opiniones, sus comentarios ya que son muy importantes, gracias.

Participantes: gracias a usted.

Investigadora: espero salgan muchas cosas buenas para mejorar el programa. Gracias.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

*Apéndice E. Protocolo grupo focal dirigido a los estudiantes en formación del grupo replica del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en el Colegio Alfonso López Michelsen “IED”*

**Introducción:**

Buenos días, gracias por su colaboración en esta investigación que tiene como objetivo realizar la evaluación de impacto del programa de gestión del conflicto escolar Hermes. Estamos aquí reunidos mirando cómo se desarrolla el proceso de formación del grupo réplica y qué tanto el programa Hermes aporta para el manejo de los conflictos en nuestro colegio. Antes de comenzar quisiera recordarles que los nombres de los participantes no aparecerán en el informe y que no hay contestaciones correctas sino diversas opiniones, para identificar las fortalezas y aspectos a mejorar, siéntanse en libertad de expresar su opinión ya que esta es muy importante para la investigación.

**Objetivo del estudio:**

Conocer los aportes que hace el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos.

**Participantes del grupo focal:** este grupo focal se trabajará con 8 estudiantes del grupo replica del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes. El grupo replica está conformado por los estudiantes que a partir de espacios de sensibilización y formación en métodos alternativos de resolución de conflictos, desarrollan habilidades y competencias para certificarse como gestores de convivencia. Actualmente están en formación y aún no han realizado conciliaciones. La formación es dirigida por parte de la Cámara de Comercio de Bogotá.



Colegio: Alfonso López Michelsen "IED"	Municipio: Bogotá D.C.	
Localidad: séptima	sesión n°: 1	
Hora: 8:20 am		
Participantes grupo réplica		
Sexo	Edad	grado
M	13	8
F	13	8
F	14	8
F	13	8
F	15	8
F	13	8
F	14	8
M	15	8
F	14	8

Moderador: Lilia Patricia Rincón Vargas

1. ¿Qué temáticas les han gustado más y les han parecido más importantes de la capacitación que están recibiendo?

Participante 1: pues que hemos aprendido intentar ayudar a los demás personas, pues con sus conflictos.

Participante 2: pues que hemos aprendido a manejar las situaciones

Participante 3: pues que hemos aprendido... o sea ya sabemos que es conflicto, porque muchas veces las personas no saben qué es y tratan de resolverlo sin saber qué es.

Participante 4: hemos aprendido que se puede ayudar a las personas a solucionar sus problemas.

Participante 5: pues hemos mirado también situaciones y aprendido cuáles podemos solucionar nosotros como grupo Hermes, manifestándonos de una buena manera para ayudarlos a ellos a resolver sus conflictos.

Participante 6: hemos aprendido a tener las actitudes y saber he...cómo ayudar a las dos partes y escucharlas.

Participante 7: Hemos aprendido a comprender a las demás personas para poder entender cómo se sienten y poder ayudarlos con sus problemas.

Participante 8: Hemos aprendido a ser más personas, hemos aprendido a ponernos en el lugar del otro, sin justificarlo o criticarlo.

Participante 9: Hemos aprendido que cualquiera puede cometer un error y herir a otro, así sea un niño.

Investigadora: ¿Cuáles de estas temáticas han sido nuevas para ustedes, o sea, que temas han visto en la formación que antes no habían visto?

Participante 9: Métodos alternativos de resolución de conflictos.

Investigadora: ¿Qué más?

Participante 9: Locus.

Participante 5: Conflicto.

Participante 6: Locus de control.

Participante 7: Las formas o tiempos en que uno debe respirar para controlarse y así poder entender y solucionar el problema.

Investigadora: ¿Cuáles de las metodologías usadas en las capacitaciones les han gustado más?

Participante 1: Que en una semana hicimos recolección de casos y pues algunos de mis compañeros pudieron experimentar con casos para poder ayudarles y supimos como hacer una buena conciliación.

Investigadora: ¿Qué te ha gustado de lo que se hace en las capacitaciones?

Participante 2: Que puedo ayudar a los demás.

Investigadora: ¿Pero qué metodología de las que han usado te ha gustado más?

Participante 2: Atender los casos.

Participante 3: Pues estar acompañada de alguien ya experimentado, para mirar como es el proceso de conciliar a las personas.

Participante 4: A mí me gusto llenar el formulario.

Participante 5: A mí me gusta ayudar a las personas que vienen con los conflictos a resolverlos.

Participante 6: A poder resolver conflictos, ya sea de otros cursos o hacerlo en el salón de nosotros.

Participante 7: La verdad a mi no me pareció muy bien la metodología que utilizaron, creo que se debería emplear mejor, porque la forma en que nos están enseñando en ocasiones uno no entendía, o la manera en que conciliaban los chicos irrespetaban y los profesores no se daban cuenta de eso, los que nos estaban enseñando les daba como igual, entonces eso no me gusto.

Participante 8: Me gusto que Camilo siempre nos apoyara en todo, nos explicaba todo lo que no entendíamos y nos explicaba con paciencia siempre.

Participante 9: A mí me gusto la forma en que nos explicaron de conciliar.

Investigadora: ¿Qué es conflicto?

Participante 1: Es una diferencia

Participante 2: Es una diferencia entre dos o más personas.

Participante 3: Es como una rivalidad entre dos o más personas.

Participante 5: El conflicto es como los problemas que tienen dos personas, porque, pues para tener un problema se necesitan dos, pues ya es como la parte de uno y del otro.

Participante 6: Es un problema entre dos personas o más.

Participante 7: Es cuando dos personas tienen diferentes ideales y en los cuales no están de acuerdo en dichos ideales.

Participante 8: Un conflicto es... siempre va a existir entre las relaciones, o sea, entre compañeros siempre va a existir un conflicto, porque siempre van a haber diferencias.

Participante 9: Son ideas encontradas, o sea, cuando una idea es diferente a la otra.

Investigadora: ¿Cuáles son los principales conflictos que se presentan en el colegio?

Participante 1: Las diferencias, diferencias entre personas, como que ¡usted me cae mal!, ¡no me gusta su forma de ser!, ¡usted me miro mal!, cosas así.

Participante 2: El irrespeto entre las partes, porque se golpean.

Participante 3: Como dice mi compañera la diferencia de ideales y de pensamiento, o sea, a él no le gusta lo que él otro piensa, y viceversa.

Participante 4: Los chismes y los enredos.

Participante 5: Pues las diferencias, digamos cuando yo no entiendo a una persona y la persona ya se empieza como a alterar y a discutir.

Participante 6: Mal miradas o que hablen a las espaldas del otro.

Participante 7: El Problema es que siempre hablamos y tenemos que ofender o no podemos observar sin la necesidad de gritar.

Participante 8: Me puedes repetir la pregunta.

Investigadora: ¿Cuáles son los principales conflictos que se presentan en el colegio?

Participante 8: Pues que hay mucha gente que no se atreve a conocer a la persona, sino, que la mira y ya le cayó mal sin conocerla.

Participante 9: Que no respetan sus ideales, por ejemplo, por mi religión a mí en la jornada de la tarde me molestaban mucho, porque yo no adoraba la navidad, los cumpleaños ni nada de eso, pues pensaba muy diferente.

Investigadora: ¿Ha cambiado en algo la forma en la que ustedes resuelven los conflictos como resultado de la capacitación de Hermes?, ¿Podrían indicarme cómo?

Participante 1: La forma de pensar.

Participante 2: Eh porque ahora sabemos manejar los conflictos.

Participante 3: Sabemos entender a la persona sea la A o la B y podemos ponernos en los zapatos de cada uno y tratar de entenderlos.

Participante 4: Eh... poder entender las dos partes en conflicto y hacerlo con calma.

Participante 5: En sus formas de actuar ya uno se da cuenta.

Participante 6: Que ya sabemos cómo resolver un conflicto cuando se presenta.

Participante 7: También nos enseñaron que tenemos que aprender a resolver nuestros problemas, calmarnos nosotros para poder hablar y comprender a los demás.

Participante 8: Pues siempre que se presenta un conflicto así lo primero que uno dice es ¿pertenezco a Hermes, no voy a hacer algo que diga que no soy de ahí.

Participante 9: Pues eh... saber la perspectiva de cada uno, porque uno puede creer una cosa que el otro no trato de decir o la tomo a mal.

Investigadora: ¿Han utilizado lo que han aprendido en la formación de Hermes para ayudar a amigos o compañeros a resolver conflictos?

Participante 1: Algunas veces.

Investigadora: ¿Podrían darme un ejemplo en caso de que hayan ayudado?

Participante 1: Dándole consejos, intentar que si hay un problema con él intentar ayudarlo para que no llegue a cosas peores.

Participante 2: Si, porque si digamos tal persona se encuentra mal le podemos dar como mas soluciones.

Participante 3: Yo la verdad aun no le he usado.

Participante 4: Tampoco lo he usado.

Participante 5: Me repites la pregunta.

Investigadora: ¿Qué si lo que has aprendido en las formaciones los has utilizado para ayudar a un amigo o compañero que tenga conflictos?

Participante 5: Pues sí, porque, uno trata de hacer lo posible para que esa persona no se sienta sola y tenga la capacidad de tener confianza conmigo para que me cuente el problema que tiene.

Participante 6: Realmente no.

Participante 7: Yo sí, cuando las chicas una vez iban a tratarse mal, yo les dije ¡escuchen, sepan lo que la otra persona está pensando y comprendan.

Participante 8: La verdad sí, yo les digo que miren la perspectiva del otro y lo que él trato de decir y no lo que se entendió.

Participante 9: No lo he puesto en práctica.

Investigadora: ¿Qué son los mecanismos alternativos de solución de conflictos?

Participante 1: Son como lo que hacen que se pueda resolver un conflicto. Los mecanismos, bueno los pasos para resolver un conflicto.

Participante 2: Las diferentes formas de resolver un conflicto.

Participante 3: Bueno si, las diferentes formas de resolver un conflicto.

Participante 4: Pues que existen muchas formas para poder solucionar un conflicto.

Participante 5: Pues sí, es cómo lo mismo, ahí se pueden igual o diferenciar las formas en las que yo puedo resolver un conflicto entre las personas.

Participante 6: Son las formas de resolver un conflicto.

Participante 7: No sé.

Participante 8: Son como los pasos como para saber cuál es el centro del conflicto.

Participante 9: Son diferentes formas de resolver de una forma u otra un conflicto.

Investigadora: ¿Cuáles son los MASC que propone Hermes?

Participante 1: No sé.

Participante 2: No me acuerdo.

Participante 3: No.

Participante 4: No.

Participante 5: No.

Participante 6: No.

Participante 7: No.

Participante 8: No.

Participante 9: La conciliación.

Investigadora: A parte de la conciliación, ¿han visto en su formación otra forma alternativa, constructiva de resolver los conflictos, o se han enfocado solo en la conciliación?

Participante 4: Saber escuchar.

Investigadora: (los participantes se miran unos a otros y se acuerdan de actividades).

Participante 5: Es algo de arbitraje, entonces ahí es como... el profesor nos explico que era como un partido.

Participante 8: El juez.

Participante 5: El juez era como el árbitro.

Participante 8: Que tomaba la decisión.

Participante 5: Tomaba la decisión de lo que pasaba en el conflicto y la solución.

Investigadora: Entonces conciliación, arbitraje, escucha activa...

Participante 6: Que no se necesita ir a conciliación sino que entre las partes dialogan sin que alguien...

Participante 7: No me acuerdo como se llama.

Investigadora: ¿Arreglo directo?

Participantes: Si.

Participante 5: Abogar.

Investigadora: (A los participantes les da risa y le dicen que qué era eso), ¿en que los beneficia participar en el programa Hermes?

Participante 1: Enseñándonos a ser buenas personas.

Participante 2: Que nos vamos formando como personas.



Participante 3: Si, que nos vamos formando y que con ese certificado nos ayuda a entrar a... o sea, como es de la cámara de comercio, podemos conseguir trabajo en la cámara de comercio o entrar más fácil a una universidad, algo así.

Participante 4: Aprender a cómo solucionar un conflicto con tranquilidad.

Participante 5: A ser mejores cada día y saber aceptar a las persona tal y como son, sabiendo que si nosotros vamos a hacer el grupo Hermes tenemos que saber ser personas y saber escuchar y hablar a los demás.

Participante 6: Entender mejor a las personas.

Participante 7: Comprender y reflexionar nuestros problemas para así poder dar nuestras ideas a las demás personas.

Participante 8: Me repites la pregunta.

Investigadora: ¿Qué en que te beneficia participar en Hermes?

Participante 8: Me ayuda a crecer como persona y a entender a los demás.

Participante 9: Lo que dijo él, nosotros aprendemos a comprender nuestros problemas y así poder ayudar a otros.

Investigadora: ¿Por qué creen ustedes que es importante este tipo de programas en el colegio?

Participante 1: Porque si no hubiera el programa Hermes se estaría dando más problemas, porque no les estamos dando ejemplo a ser mejores personas.

Participante 2: Para mejorar la convivencia.

Participante 3: Para concientizar a los estudiantes que entre nosotros mismo también podemos solucionar nuestros conflictos.

Participante 4: ¿Cómo es la pregunta?

Investigadora: ¿Qué por qué es importante este tipo de programas en el colegio?

Participante 4: Para evitar el maltrato familiar y evitar problemas.

Investigadora: (A los participantes les da risa).

Participante 5: Pues siempre en todo lugar debe haber un conflicto, y pues yo digo que los conflictos no se van a acabar fácilmente y pues menos aquí en el colegio, entonces lo que nosotros haríamos es solucionarlos, pero no es posible acabarlos, pero los podemos ayudar a solucionar y debe haber menos conflictos entre compañeros y también entre profesores.

Participante 6: Para evitar que los problemas se agranden y se metan en un problemas más grande.

Participante 7: Eh... porque hay compañeros que les da miedo o pena con los profesores para solucionar los conflictos, entonces ellos ven en nosotros una ayuda, ya que somos de su edad y pueden confiar en nosotros y tener más confianza y espontaneidad para solucionar el problema que quieren arreglar.

Participante 8: Podemos evitar que un conflicto dañe una amistad o una relación amorosa.

Participante 9: Ayuda al colegio, ya que los compañeros ayudan a solucionar los problemas de sus compañeros. Ya que podemos que los compañeros entiendan sus ideas y no los critiquen.

Investigadora: ¿Cuál es el objetivo fundamental de Hermes?, ¿Para que ustedes se certifiquen en Hermes?

Participante 5: Pues si nosotros nos certificamos en Hermes es para saber conciliar y ayudar a saber... o sea, a tener más entendimiento cada día para poder tener la sabiduría de ayudarle a las personas a solucionar su conflicto. Entonces yo digo que nosotros también como grupo Hermes debemos tener la capacidad suficiente para darles ejemplo a esas personas.

Participante 7: De acuerdo.

Investigadora: La función del grupo Hermes es...

Participante 1: Ayudar a solucionar conflictos.

Participante 2: Ayudar a solucionar conflictos.

Participante 7: Comprender.

Participante 3: Escuchar.

Participante 5: Entender.

Participante 8: Entender las perspectivas.

Investigadora: ¿Qué le mejorarían al programa de formación de Hermes, o que cambiarían de Hermes, o les parece que así como está esta bien?

Participante 1: Pues yo diría que cambiarle otras cositas, pero no sé si decirlo.

Investigadora: Tranquilo, dinos, tu sabes que todo es para mejorar.

Participante 1: Como que armar más grupos entre más personas, para ayudar a conciliar mejor.

Investigadora: ¿O sea que se formen mas grupos?

Participante 1: Sí.

Participante 2: No sé.

Participante 3: La mía es una crítica constructiva: pues yo pienso que no deberían como mandar solo una persona que le enseñe a un grupo tan grande, si no tal vez a tres, porque muchas personas que se enredan y digamos que esa persona se estresa y digamos que están las otras dos como para que refuercen ese aprendizaje, y nos expliquen mejor.

Participante 5: Yo lo que querría cambiar seria que hubiera como la posibilidad de que nosotros tengamos mayor comodidad con las personas, es que nosotros si como conciliadores

sabemos que podemos hacer, pero también necesitamos el respaldo de una persona que tenga como más autoridad para poder manejar mejor esos conflictos, y esos problemas con esas personas.

Participante 6: Sigo la idea de mi compañera (número 3) ya que solo es una persona y uno va a preguntar y entonces la persona está en otra mesa, entonces no le pone cuidado a uno y uno necesitando saber porque uno no entiende y se demora mucho en venir a la mesa a explicar, entonces sería que vengan más personas como el día de la recolección de casos que vinieron como tres personas capacitadas que nos estaban ayudando.

Participante 7: Que hubieran más jornadas de conciliación, porque así aprendemos más y ayudamos más a las demás personas y mientras nosotros estamos aprendiendo y podemos ser cada día mejores y mejorar el trabajo de los de decimo y de los de once, entonces, podemos hacer más trabajo nosotros y apoyar la convivencia.

Participante 8: Pues a mí me gusta como enseña Camilo, y me parecería que las clases deberían ser más repetitivas, porque cada quince días se olvida.

Participante 9: Que no sean seis clases, sino que sean como otras clases, como hacen en danzas y que sea así como una elección.

Investigadora: ¿Qué fuera una electiva?

Participante 7: Exacto.

Participante 9: Que se libre.

Participante 5: Si, porque si es cada quince días, el aprendizaje que nosotros ya tenemos pues a veces se va perdiendo si no lo practicamos.

Investigadora: ¿Cómo llegaron ustedes a participar en Hermes?

Participante 1: La verdad, no sabemos muy bien.

Participante 8: Nos escogieron.

Investigadora: ¿Les parece que está bien que los escoja una persona y los envíe?

Participante 7: Si, porque es una oportunidad para aprender.

Participante 8: Más que una oportunidad, nos forma como personas.

Investigadora: ¿Creen que no solo para ustedes sino para el grupo en general los ha beneficiado el entrar a participar en Hermes?

Participantes: Si.

Participante 8: Ya no hay tantos conflictos.

Participante 1: Hemos aprendido a solucionar los conflictos más tranquilamente.

Participante 2: Hemos aprendido a dar autoridad en un lugar, como a poner...

Participante 5: Orden.

Participante 3: Eso, poner orden, de que aquí se hace esto, esto y esto, y como aprender a dirigir.

Participante 2: Se ve más unido el grupo.

Participante 5: A ser mejores cada día, a ser como esos líderes que muchos no pueden ser, porque no tienen la capacidad suficiente o no saben.

Participante 8: Hemos aprendido que todos somos iguales, excepto Diyireth que ella no (risas).

Participante 1: Yo estoy de acuerdo con mi compañera tres, porque dejamos nosotros los conflictos a un lado para venir a solucionarlos.

Investigadora: ¿Podrían decirme que temas han trabajado en estas capacitaciones?

Participante 7: Pasos de la conciliación.

Participante 3: Que es conflicto.

Participante 4: Emociones.

Investigadora: ¿Qué de emociones?

Participante 1: Manejo de emociones.

Participante 8: Que normal no cuenta.

Participante 6: Que bien, normal, regular, eso no cuenta, que debe ser exacto.

Participante 8: O sea, me siento mal, me siento triste.

Investigadora: O sea, reconocer emociones, aprender a manejarlas y ¿Qué mas?

Participante 5: Actitudes positivas.

Participante 8: Respeto, respeto hacia los casos, que no porque sea un problema de niños chiquitos entonces es bobo.

Participante 2: Los diferentes tipo de conflicto.

Participante 5: Cosas que no se deben hacer durante la conciliación.

Investigadora: ¿Y qué cosas no se den hacer durante la conciliación?

Participante 5: Masticar chicle.

Participante 6: Estar en una posición que muestre indisposición.

Participante 5: Estar pendiente de otras cosas.

Participante 1: No tener buena actitud y buena disposición para resolverlo.

Participante 9: Ser neutral.

Participante 5: Estar fijo en su mesa.

Participante 8: Nos han enseñado que se debe mirar como actúa también la persona del conflicto, para ver si está interesada o solo está ahí para faltar a clase.

Participante 5: Escucharlos a ambos, porque no es solo escuchar a uno solo, sino escuchar a las partes: que le molesto a uno y que le molesto al otro, porque hay unos que solo quieren

escuchar a uno y al otro no lo dejan ni hablar y la idea es que ambos se escuchen para unir las partes y resolver el conflicto.

Investigadora: ¿Qué le haría falta a Hermes para que cada día sea más fuerte?

Participante 9: Formación.

Investigadora: En cuanto a la conciliación ustedes fueron a observar la jornada de conciliación, ¿Qué vieron que sería importante incluir o mejorar en la conciliación?

Participante 7: Que no fuera así como se desarrolla, porque es mucha gente, uno se estresa y no tiene la posibilidad de pensar.

Participante 6: Hay mucho ruido, llegan muchos niños y están esperando y se descontrolan.

Participante 7: Yo creería que en las conciliaciones usaran otro espacio como por ejemplo la biblioteca.

Participante 5: Un espacio adecuado, porque es que el ruido aturde y no deja escuchar.

Participante 4: Hacer más seguido las conciliaciones, porque de pronto ocurren problemas y hasta después de mucho tiempo se vuelven a retomar esos problemas.

Participante 7: Y de hecho no se ha hecho... se supone que la conciliación ya fue hace un mes y que se iba a hacer la verificación y no han hecho nada.

Participante 6: que en las conciliaciones falta que los gestores tengan la actitud debida ya que es como si les tocara, no lo hacen con el entusiasmo que se debe.

Participante 8: a mí no me gusto como trataba el de décimo (gestor) al niño, porque sabiendo que es un niño chiquito se distraen y él lo regañaba, ¡no se distraiga! ¡Estamos acá?, lo regañaba.

Participante 2: Yo creo que deberían ser dos cursos de Hermes como se hace en otros colegios.

Participante 3: Yo creo que deberían colocar como avisos o algo así, porque hay muchos niños que quieren solucionar un conflicto y no saben dónde ir, porque no saben dónde está el grupo Hermes. Deberían colocar un salón donde este ellos siempre en toda la jornada, porque no saben y están perdidos.

Investigadora: O sea, un punto de atención de Hermes.

Participantes 4 y 7: Exacto.

Investigadora: (Todos los participantes hablan al tiempo) De a uno porque sino no puedo escuchar.

Participante 7: Porque por ejemplo se pueden pelear en determinado mes y las conciliaciones son en mitad de año, entonces, pues...

Participante 4: Hacer como un servicio social, que los de la tarde vengan a la mañana y los de la mañana que se queden en la tarde, así habría siempre atención.

Participante 6: Si, que sea como servicio social, pues también sería que como que en cada mesa de conciliación hubiera alguien pendiente, porque en la semana de conciliación yo estaba con una compañera y nosotros tuvimos un caso especial, entonces el profe estaba enredado y nosotros lo necesitábamos a él y entonces hubo una demora hasta que el viniera a ayudarnos a solucionarlo.

Investigadora: ¿Qué cosas o problemas no se pueden solucionar en una conciliación?

Participante 8: Algo que sea mas allá de un conflicto, sino que sea de agresión.

Participante 5: Agresiones físicas.

Participante 8: Agresiones personales, por ejemplo, yo le tumbe el diente pero si le pego y no le pasa nada, si se puede atender.

Participante 7: Cuando no se ha pasado el limite transgredido.



Investigadora: ¿Qué límite no se puede transgredir?

Los estudiantes no tienen claro qué tipo de conflictos pueden resolver. Se les recuerda que en una conciliación solo se pueden atender situaciones tipo I.

Gracias por su colaboración.

*Apéndice F. Protocolo grupo focal dirigido a estudiantes beneficiarios del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en el colegio Alfonso López Michelsen “IED”*

**Introducción:**

Buenos días, gracias por su colaboración en esta investigación que tiene como objetivo realizar la evaluación del impacto del programa de gestión del conflicto escolar Hermes. Estamos aquí reunidos porque me interesa conocer el impacto de las conciliaciones escolares en los estudiantes y qué mejor que hacerlo de la mano de los beneficiarios del programa que son quienes han hecho parte de su implementación. Antes de comenzar quisiera recordarles que los nombres de los participantes no aparecerán en el informe y que no hay contestaciones correctas sino diversas opiniones, para identificar las fortalezas y aspectos a mejorar, siéntanse en libertad de expresar su opinión ya que esta es muy importante para la investigación.

**Objetivos del estudio:**

Identificar los aportes del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la convivencia pacífica de la institución educativa.

Sugerir otras acciones que podría emprender la institución educativa para educar a sus estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos.

**Participantes del grupo focal:** el grupo focal se desarrolla con la participación de 8 estudiantes que han sido beneficiarios de las conciliaciones realizadas por los gestores de convivencia, que son estudiantes que han sido formados y certificados por la Cámara de Comercio de Bogotá como conciliadores y/o gestores del conflicto escolar, los cuales participan en la solución pacífica de los conflictos en la institución escolar.

Colegio: Alfonso López Michelsen "IED"			Municipio: Bogotá D.C.	
Localidad: séptima		sesión n°: 1	Hora: 10:30	
Sexo	Edad	grado	Motivo de la conciliación	Cuantos veces has asistido a conciliaciones
F	15	10°	Citación para solucionar un problema	1
F	15	10°	Citación por rumores	1
F	14	10°	Citación por chismes	1
F	14	10°	Yo solicité la conciliación para aclarar los rumores	1
F	14	8°	Por diferencias con un compañero	1
F	14	8°	Problemas con una amiga	1
F	14	8°	Problemas con una amiga	1
H	14	8°	Por chismes	1
Moderador: Lilia Patricia Rincón Vargas				

1. ¿Qué es la conciliación escolar?

Participante 1: la conciliación escolar es cuando tenemos un problema o algo así en el salón y uno de ellos está dispuesto a arreglarlo, nos mandan y nos citan donde hay ¿cómo se llaman?

Investigadora: los gestores.

Participante 1: los gestores donde tenemos que contar las versiones y así llegar a una pronta solución.

Participante 2: eh... para mí es como una especie de grupo donde están las personas que tuvieron problema y tratan de ir a solucionarlo con personas que pueden darles consejos.

Participante 3: para mí es una forma de arreglar los problemas que hay entre estudiantes y personas, ya sea una o dos y es una forma donde no se busca agrandar el problema sino terminarlo de una manera adecuada.

Participante 4: eh... para mí es un proceso en el cuál se presenta un problema... eh se reúnen varios chicos para tratar de darle solución y una conclusión con diferentes opiniones o argumentos.

Participante 5: para mí es cuando ya un problema llega hasta un punto que ya no se puede tomar una decisión, entonces deciden arreglar de una mejor manera buscando un proceso que les ayude a solucionar y a decirse lo que sienten.

Participante 6: para mí el proyecto Hermes es un conjunto de personas que se unen para ayudarnos a solucionar los problemas por medio del diálogo.

Investigadora: recuerden que la pregunta es ¿qué es conciliación?

Participante 7: conciliación para mí eh es... es digamos tenemos un conflicto entonces cada persona llega como a un acuerdo y a una conclusión adecuada: ¡ya que dejan de pelear!, ¡deje ese conflicto y en paz!

Participante 8: es una forma de arreglar los conflictos sin pleitos, sin peleas sino hablando.

Investigadora: ¿cómo se desarrolla la conciliación?

Participante 1: se mandan a llamar, nos citan a una hora y fecha adecuada y nos sientan en una mesa y comenzamos a dar nuestro punto de vista y nuestros argumentos.

Participante 2: lo mismo, o sea, digamos tienen problemas y una de las personas quiere arreglarlos, entonces te llaman y das tus opiniones y los chicos del grupo Hermes te ayudan a solucionarlo.

Investigadora: bueno, entonces cuando van a la conciliación ¿qué se hace?

Participante 3: cuando se llega a la conciliación los gestores comienzan a preguntarnos a cada uno, cómo pasó el problema y qué es lo que lo está ocasionando, y ellos ahí comienzan a mirar quien está diciendo lo mismo. Ellos preguntan varias veces para ver quién es el que está cambiando la versión.

Participante 4: eh llegamos, nos hacen en una mesa redonda, donde cada uno... bueno le comienzan a preguntar cuál es el problema, por qué piensan que está pasando, y van dando sus diferentes opiniones.

Participante 5: sí, llegamos y nos preguntan cuál es el problema y nos hacen ver los distintos puntos de vista, nos hacen ver el error en el que estamos cayendo cada uno.

Participante 6: eh llegamos allá y nos sentamos y nos preguntan y nos dicen que cada uno de la versión de cómo sucedió todo y pues ellos van a deducir porque empezó todo, empiezan a preguntarnos porque se dio y nos dan consejos para solucionarlo.

Participante 7: no pues, que llegamos y lo que ya dijeron, que cada uno cuenta su versión de cómo es y... y después que los consejos, qué como lo vamos a solucionar y después nos dicen vengan tal día para ver cómo a progresado eso.

Participante 8: nos preguntan qué pasó, cómo fue el problema y nos dan consejos para solucionarlo.

Investigadora: ¿qué mas falta?

Participante 2: aaah, después de un tiempo... digamos hacen un acta en la que digamos yo quedo en esto, usted en esto y después de un mes te llaman para ver si sigue el problema o hasta ahí llevo.

Investigadora: ¿cada uno me puede decir una fortaleza que vea que tiene la conciliación escolar? o ¿por qué es bueno hacer conciliaciones escolares?

Participante 1: te ayudan a aclarar todas tus dudas, que la mejor solución no es estar arreglando a los golpes ni insultos, sino dialogando de una manera adecuada.

Participante 2: yo pienso... o sea no llegar a un punto en el que ya sea muy grave y solucionarlo de una manera... como dijeron mis compañeros hablando.

Participante 3: se evita armar problemas más graves con tus compañeros que pueden llegar a otras instancias.

Participante 4: te ayudan a comprender a los demás, a colocarte en los zapatos del otro y pues si vuelve a presentarse un problema saber cómo llevarlo a cabo (solucionarlo).

Participante 5: sí, nos enseñan básicamente a solucionar un problema a través de las palabras y no de los golpes.

Participante 6: eh... pues que ellos como que nos tratan de dar a entender que no se trata de no tener problemas sino de saber solucionarlos por medio del diálogo.

Participante 7: que tenemos que ponernos en los zapatos del otro, que no tenemos que juzgar, porque la verdad el hecho que uno no se sienta que no está equivocado no significa que el otro tenga también que estar equivocado.

Participante 8: que debemos aprender de... que no toca arreglar todo a los puños, que podemos hablar y llegar a un acuerdo.

Investigadora: ¿por qué decidieron asistir la primera vez a conciliar?

Participante 1: eh porque... bueno aparte de que nos citaron y queríamos aclarar nuestras dudas y saber porqué habían hecho eso.

Participante 2: queríamos aclarar el problema porque ya se estaba yendo a un punto en el que ya era muy grave para solucionarlo, y queríamos solucionarlo ya para dejar tanto problema.

Participante 3: eh también queríamos aclarar todos los rumores, que ya estaban afectando por fuera del salón, acerca de cómo había sido realmente el problema.

Participante 4: pues en realidad yo fui la que las cite, entonces ahí charlamos y cada uno dio su versión para solucionar el problema.

Participante 5: pues era para que el problema no fuera a mas instancias, porque se comienzan a meter muchas más personas y a decir muchas cosas y entonces uno no sabe como tomar el problema, entonces fue la mejor decisión que tomamos.

Participante 6: mi compañera y yo decidimos ir las dos, porque el ambiente ya estaba muy pesado y pues decidimos ir las dos, porque sabíamos que allá nos iban a ayudar a solucionar esto.

Participante 7: sí, la verdad es que las dos he digamos... o sea estábamos con una rivalidad horrible ya, estaba horrible el ambiente pues por decirlo así, entonces, decidimos lo mejor, solucionarlo ya.

Participante 8: nosotros decidimos fue ir porque el problema ya se estaba yendo muy a fondo y pues queríamos que ya parara, que parara el problema.

Investigadora: ¿sienten que los gestores de convivencia aportaron a la solución del conflicto?  
¿Por qué?

Participante 1: sí y bastante, ya que nos hicieron caer muchas cosas en cuenta y además a respetar el punto de vista de cada uno.

Participante 2: sí, porque te ayudan a dar consejos para poder mejorar tu mismo y la relación con los demás.

Participante 3: sí, eh... porque como dicen mis compañeras nos ayudan a ver el punto de vista de la otra persona y no quedarnos solo en lo que nosotros pensamos.

Participante 4: sí, porque nos ayudan a comprendernos unos con los otros. Eh... o sea no se colocan del lado de ninguno, están en un solo punto.

Investigadora: son neutrales.

Participante 4: sí, son neutrales.

Participantes 5: sí, porque no nos juzgan sino tratan de ayudarnos y el hacernos ver el error en el que caemos.

Participante 6: si, me parece que ellos ayudan bastante, porque ellos cuando nos preguntan que cada uno diga la versión, o sea ellos no se colocan del lado de ninguno y pues ellos están ahí como para decirnos en que estamos fallando y hacernos caer en cuenta de eso.

Participante 7: sí, porque allá nos aconsejan, nos hacen ver eh... ponerse en los zapatos del otro y que nos ayudan.

Participante 8: sí, como dice mi compañera nos hacen ponernos en los zapatos de los demás para comprender que no debemos pelear, que debemos estar bien.

Investigadora: ¿le sugerirían la conciliación escolar como una alternativa para manejar los conflictos a otros compañeros? ¿Por qué?

Participante 1: sí, porque esa manera... o sea bastante eficaz para ayudar a la solución.

Participante 2: sí porque podrían ayudarlos a ellos mismos para solucionar los problemas de una manera distinta, hablando y para que no se agrave mas el problema.



Participante 3: sí, como dicen mis compañeras, para que puedan arreglar sus diferencias y no se llegue a un problema más grande, y que después más de una persona se encuentre involucrada.

Participante 4: sí, para que pueda arreglar sus dificultades y no vuelvan a tener problemas como este.

Participante 5: sí, para que aprendan a solucionar mejor sus problemas y para que esto no llegue a peores consecuencias.

Participante 6: eh sí, porque ya después que uno asistió, uno ya sabe cómo es eso y pues uno les recomendaría que fueran para que aprendieran a solucionar sus problemas por medio del diálogo.

Participante 7: sí porque... ay no se (risas), no sé profe, que siga él.

Participante 8: sí, porque los ayudan a hablar, o sea les dan un punto de vista para que ellos mismos tengan la esta de no pelear más sino hablar.

Investigadora: ¿ha cambiado en algo la forma de resolver sus conflictos cómo resultado de su participación en las conciliaciones?

O sea, después de que ustedes fueron a las conciliaciones y se les presentan conflictos los solucionan de manera distinta ¿sí o no? ¿Podrían indicarme cómo?

Participante 1: eh pues sí, o sea, mi pensar ya después de eso a cambiado, ya que no me gusta pelear, me gusta mejor dialogar y aclarar las cosas.

Participante 2: sí, porque te ayuda a... digamos a estar en los pies de esa persona, y digamos a tener en cuenta la opinión de los demás.

Participante 3: eh sí, porque nos ayuda como dice mi compañera a darnos cuenta de la posición de la otra persona y en qué estamos actuando mal.

Participante 4: sí, porque ya cuando se nos vuelven a presentar estos problemas, ya vamos es a preguntar por qué y a dialogar, si no se va a mayores.

Participante 5: sí, porque nos enseñan el poder que tiene nuestra palabra, las cosas que decimos y a quiénes afectamos.

Participante 6: olvide la pregunta.

Investigadora: ¿ha cambiado en algo la forma de resolver sus conflictos cómo resultado de su participación en las conciliaciones?

Participante 6: sí, porque después de eso yo tengo la mentalidad de que yo puedo llamar a esa persona y decirle que cómo se siente y pues por eso todos tenemos necesidad de este proyecto porque cambia la forma de pensar de cada uno.

Participante 7: yo sí, eso sí porque digamos yo antes recurría a la pelea, a los indirectos y todo así, como a hacer más grande el conflicto, y ahora es como a hablar y solucionar entre los dos.

Participante 8: sí, porque a uno lo ayuda a solucionar mucho los problemas que tiene, ya no a los golpes, a las patadas, a las vulgaridades sino hablando, discutiendo sobre el tema.

Investigadora: ¿Qué aspectos consideran pueden modificarse o mejorarse dentro de la conciliación?

Participante 1: tener las ideas claras y saberse expresar.

Investigadora: me estoy refiriendo al momento en que ustedes van a la conciliación. Como ustedes ya fueron beneficiarios de la conciliación y vieron como se da ¿Qué debería cambiarse en la conciliación para mejorarla?

Participante 2: yo creería que nada porque está perfecta. Ellos a ti te dan consejos para mejorarlo y te ayudan para mejorar el problema y mejorar tú, entonces yo diría que está bien.

Participante 3: yo creería que los espacios, porque cuando se llevan a cabo estas citaciones o reuniones, se hace a veces por ejemplo en sala de profesores o en coordinación, y a cada ratito

van entrando personas y se quedan ahí cómo esperando a ver que escuchan y eso es algo feo.

Esas reuniones deberían ser algo íntimo entre las personas del problema.

Participante 6: a mí me parece que si habría algo que cambiar, las conciliaciones deberían ser mas seguidas porque desde la primera vez que se fue no nos han vuelto a llamar para ver cómo sigue eso.

Participante 2: ah sí, o sea nos dijeron en un mes te llamo y no.

Participante 3: y es que ni siquiera tendría que ser en un mes, debería ser más constante para ver cómo ha seguido el inconveniente entre las personas.

Investigadora: ¿Cuándo uno quiere ir a una conciliación y no es jornada de conciliación, es fácil ir o eso también abría que cambiarlo. (Todos se miran y no responden).

Yo quiero ir a conciliar ¿qué hago? ¿a quién busco? O ¿cómo se a donde tengo que ir?

Participante 2: ¡uy! , eso sí tocaría mejorarlo porque yo sinceramente no sabría.

Participante 3: no

Participante 4: no sé

Participante 5: solo sabemos que a veces pasan y entregan papelitos pero...

Participante 2: pero o sea, no hay como un sitio donde tu puedas ir a preguntar y a pedir una cita.

Investigadora: ¿sino solo en las conciliaciones?

Participante 3: sí.

Participante 2: sí.

Participante 5: sí

Participante 6: pues o sea, digamos si después de la primera citación que se hizo y todo, y digamos las cosas siguieron mal y después ya no hay mas citas, entonces cómo solucionamos.

Entonces ya sería cómo poder ir a pedir una cita para poder dialogar de eso.

Investigadora: o sea que también habría que crear un espacio donde uno sepa que puede ir a buscar a los conciliadores en caso que lo necesite y que no sea solo cuando haya conciliaciones.

Participantes: sí

Investigadora: ¿algo mas para mejorarlo?

Participante 7: pues yo diría que... que... que los espacios, que deberían hacer actividades como de trabajo en equipo o algo así, como para que vuelva la confianza.

Investigadora: entonces eso tendría que ver con nuestra siguiente pregunta: ¿Qué otras acciones creen puede desarrollar el colegio para educar a los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos?

Participante 1: actividades didácticas, en donde todos nos integremos y como decía la compañera haya mayor confianza.

Participante 2: pues también se necesita fomentar respeto, porque cuando hay un conflicto es lo que más se afecta, y haciendo actividades que nos ayuden a respetarnos y saber que nos debemos respetar, porque nosotros decimos cosas sin saber a quién dañamos o si nos hacemos daño nosotros mismos.

Investigadora: qué más podría hacer el colegio para todos los estudiantes, porque ustedes ya estuvieron en una conciliación, pero los que no han ido ¿cómo se forman para manejar constructivamente los conflictos? ¿qué se podría hacer?

Participante 6: se podrían hacer charlas como cuando vamos al auditorio. Charlas que sin la necesidad de que uno tenga un problema, llegue una persona y nos explique cómo solucionar los conflictos, nos de indicaciones para saber cómo responder frente a esos conflictos.

Participante 5: sí, charlas en el auditorio porque hay personas que ni saben que es el programa, creen que es ir y charlar allá. Que hagan charlas donde los hagan ir y que ellos puedan saber realmente que es el programa.

Investigadora: y ¿a parte de la conciliación ustedes saben que otros mecanismos alternativos de solución de conflictos hay?, o sea, aparte de ir a conciliar ¿cómo puede uno resolver un conflicto? ¿Han visto esto en el colegio?

Participante 6: pues eso depende de cómo sea el conflicto, porque hay personas que por no decir pueden llegar a los golpes. Otros que no dicen nada y ya no se hablan y hay otros que se acercan a los docentes y hablan los 3.

Investigadora: pero ¿el colegio les ha enseñado otras formas a parte de de la conciliación para solucionar constructivamente los conflictos?

Participante 1: no

Participante 2: no

Participante 4: no

Participante 7: evitándolos (risas).

Investigadora: evitar es uno de los estilos. Hay cuatro estilos: evadir, imponer sus intereses, ceder o hacer acuerdos. Es decir, que a partir de esto podríamos deducir que sí falta formación en manejo constructivo de los conflictos para todos los estudiantes.

Participantes: (todos asienten con la cabeza).

Participante 4: también que comiencen desde pequeños, desde que estamos en primaria, para que así cuando ya estemos grandes vayamos a buscar de esos programas.

Participante 2: sí, hacer como campañas.

Participante 5: a mí me parecería que sí, pero que no sean como las demás, que son una guía para resolver, porque eso lo que hace es aburrirlos más, que sea al aire libre, afuera en las canchas, porque si nos van a enseñar un programa en una hoja para copiarlo, lo máximo que no nosotros hacemos es copiarlo y ya, ni le prestamos atención.

Participante 3: sí

Investigadora: o sea actividades donde se vivencie la solución de conflictos, a través de actividades lúdicas, el trabajo cooperativo como decían ustedes.

Participante 5: sí, porque digamos nosotros que ya estamos grandes nos da pereza, imagínese un niño chiquito, realizar una guía lo va aburrir y la va es a dejar a un lado.

Investigadora: bueno, muchísimas gracias, muy importantes todos sus comentarios.

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

*Apéndice G. Protocolo grupo focal dirigido a los docentes del colegio Alfonso López Michelsen  
“IED”*

**Introducción:**

Buenos días, gracias por su colaboración en esta investigación que tiene como objetivo realizar la evaluación de impacto del programa de gestión del conflicto escolar Hermes. Estamos aquí reunidos porque me interesa conocer la percepción de los docentes frente al programa y a los aportes que ha hecho el programa a la convivencia escolar y sobre el reconocimiento que tiene en la institución. Antes de comenzar quisiera recordarles que los nombres de los participantes no aparecerán en el informe y que no hay respuestas correctas sino diversas opiniones, tanto las respuestas negativas como positivas son importantes, siéntanse en libertad de expresar su opinión

**Objetivos del estudio:**

Identificar los aportes del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes en la convivencia pacífica de la institución educativa.

Determinar los aspectos que deben ser fortalecidos en el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes para optimizar la educación de los estudiantes en el manejo constructivo de los conflictos.

**Participantes del grupo focal:** el grupo focal se desarrolla con la participación de 8 docentes de la institución, los cuales no hacen parte del programa y por ende no están certificados.

Colegio: Alfonso López Michelsen "IED"		Municipio: Bogotá D.C.
Localidad: séptima		sesión n°: 1
		Hora: 10:30 am
Sexo	Formación académica	¿Cuánto tiempo lleva en la institución?
F	Licenciada en matemáticas	5 años
F	Licenciada en ética y valores humanos	6 años
F	Licenciada en ciencias sociales	6 años
F	Ingeniera forestal (docente de ciencias)	4 años
F	Licenciada en educación Básica	6 años
F	Licenciada en matemáticas	7 años
F	Reeducadora (docente de filosofía)	5 años
F	Licenciada en ciencias sociales	10 años
Moderador: Lilia Patricia Rincón Vargas		

Investigadora: ¿Qué conocen del programa Hermes?

Participante 1: Bueno el programa Hermes lleva muchos años en la institución, es uno de los proyectos que nos han colaborado en la resolución de conflictos, hay unos cursos que son... sirven como grupos focales y son y han sido capacitados por la cámara de comercio, igual que los docentes que pertenecen a este proyecto y nos han ayudado a... bajar de alguna manera el índice de agresividad entre los estudiantes y ellos han aprendido el manejo de conflictos entre



pares, que han sido de alguna manera una base fundamental para nuestro trabajo pedagógico y convivencial al interior y al exterior de la comunidad.

Investigadora: Gracias.

Participante 2: Eh, la experiencia con el programa viene más allá de aquí del colegio, yo vengo de un privado y también teníamos capacitaciones por parte de la cámara de comercio. Sé que es de la cámara de comercio, busca colaborar con la convivencia de los colegios sean privados o públicos, siempre que tenga la comunidad la iniciativa de quererse capacitar, dan unas certificaciones, eh... que sirven y que avalan el manejo y resolución de conflictos, tanto de los chicos, como de los docentes y aquí en el colegio, desde que yo estoy, sé que existe el proyecto Hermes.

Participante 3: Bueno yo conocí el proyecto en el año 2010 que llegamos al colegio, en el año 2011 entramos en un grupo de compañeros para buscar la certificación, eh... pero no la termine, hice solo hasta la mitad del curso, muy interesante de verdad, que la capacitación en el tiempo que asistí, muy buena, preparan a los profesores para que también se den esos espacios para resolver los inconvenientes que se puedan presentar dentro de la institución, pues tengo la oportunidad de conocer al grado 1001 desde octavo que ellos empezaron su formación en el grupo Hermes, y de verdad que al interior del curso fortalece mucho a los muchachos. Este año he tenido que ir al grupo Hermes dos veces con mi curso, con niñas de mi curso, con 1004, donde el trabajo ha sido muy bueno , eh... ellas llegaron a conciliar, eh... esa conciliación pues se ha mantenido por un tiempo muy bueno, entonces pienso que si es positivo para resolver inconvenientes y que quede claro que son inconvenientes umm... pequeños, o sea solamente ellos resuelven problemas que tengan que ver de pronto, que se miraron mal o que me tiro el lápiz, porque ya cuando son cosas más graves, eh... digamos que de pronto fueron amenazas o

ya cuando ellos se han agredido físicamente, ya eso no lo maneja el grupo Hermes, solamente son cosas que se pueden manejar con el dialogo, por eso se les llaman grupos de conciliación, pero pienso que para el colegio ha sido muy bueno, cuando hay mesas de conciliación, lo que se nota es que los que más, son los niños de grado sexto y de grado séptimo, porque de pronto pues hay cosas que ya los más grandes las resuelven ellos mismos, pero lo que percibo es que ha sido un éxito.

Participante 4: Para complementar lo que dicen mis compañeras, yo percibo que el proyecto Hermes es un complemento a todo el trabajo que se viene desarrollando desde la institución para favorecer la convivencia dentro del colegio. Eh... yo considero que está enfocado al fortalecer al estudiante, para que el mismo sea quien resuelva sus conflictos y busque las mejores alternativas y sin la intervención , digamos, como se ha manejado siempre del adulto, entonces, busca de alguna manera que el estudiante sea quien resuelva, y sean entre ellos mismos, quienes apoyen para la resolución de conflictos , eh... pues pienso, que es un proyecto que ya tiene mucha trayectoria dentro del colegio, que no es nuevo, que ya los niños digamos lo conocen y se han apropiado del proyecto, eh... sin embargo pues tengo al experiencia de conocer las dos jornadas y tengo la percepción que en la tarde todavía falta fortalecer más el proyecto Hermes en la jornada tarde, si veo en la jornada mañana, ya hay más apropiación, que funciona independientemente, osea digamos, ellos ya lo conocen y los mismos niños promueven el trabajo, pero en la tarde todavía falta fortalecer.

Participante 5: Bueno, a nivel de primaria he visto que ha funcionado, me llamo la atención la estructura que tiene en una y en la otra. En la otra está los que tienen conflicto pero no está la ruta, entonces es poderse salir del conflicto y no hacerlo tan personal, y yo pienso que poderlo ver en una hoja, permite estructurar lo mejor, osea, permite salirme más de la situación y darme

cuenta que a veces estoy discutiendo por cosas que no valen la pena, entonces eso permite también que se dialogue con la otra persona y no sea tan difícil llegar a acuerdos, eh... con los niños pues nada, se está haciendo el ejercicio con lo que he visto en el grupo Hermes, se está haciendo el ejercicio de entrar a dialogar, de poder escuchar al otro calmadamente, de lo que estaba diciendo, de salir de la posición personal, de ese poder consentir que el otro también esta movido por ciertas emociones que lo llevan a crear ese tipo de conflictos, pienso que ha funcionado.

Participante 6: Bueno el proyecto Hermes, es un proyecto de formación de la cámara de comercio, en forma del manejo adecuado de conflictos y en la solución de conflictos por parte de las partes que estén implicados en él. Ya con todas las características que mencionan mis compañeras, fue implementado en el colegio. Es un proyecto que antes recibía el nombre de proyecto Ariadna, pero que pues, que con el paso del tiempo y con el aporte de todo el trabajo que ha hecho principalmente la cámara de comercio recibe ahora el nombre de Hermes.

Participante 7: Lo que yo percibo del programa Hermes, es una especie de transversalidad en el colegio, teniendo en cuenta que todos los chicos, pues la mayoría de los chicos tratan de apropiarse de este proyecto y ellos mismos proponen cuando tienen algún conflicto ir a Hermes, entonces a nosotros nos toca ir a Hermes porque tenemos que conciliar, eso me parece interesante. Yo conocí el proyecto de nombre hace rato, pero que de verdad se pusiera en práctica acá en el colegio y me parece que los chicos se han apropiado mucho del colegio, mas ampliación en el tema, no solamente los grandes, sino que estos chicos grandes le dan ejemplo a los chiquitos también.

Participante 8: Bueno desde hace bastantes años trabajamos el proyecto Hermes, como tutora de la institución, y pues aquí los que mis compañeras han manifestado, totalmente de acuerdo, si

sirve como proceso de conciliación, si hace parte como de ese primer eslabón del debido proceso y sobre todo en este momento me parece que ya se hace hasta investigación social, porque, porque en cada grupo empieza a hacer sus aportes, no solo ya de conciliación, sino que se puede hacer para mejorar la convivencia, entonces identifican los problemas, problemas sociales dentro de la institución y además se buscan las estrategias pedagógicas para solucionarlo esos problemas, no solamente el proyecto Hermes en la institución está enfocado a la solución pacífica de conflictos y a llegar a acuerdos, cuando uno tiene una conciliación, sino que también se busca mejorar la convivencia desde otros ámbitos, ya sea desde el deporte, ya sea desde las artes, ya sea desde las diferentes actividades, pero ellos buscan soluciones a esas dificultades convivenciales que estamos en ese proceso.

Investigadora: Gracias.

Investigadora: La segunda pregunta es: ¿Consideran que el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes aporta en la educación de los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos y en la convivencia pacífica en la institución? ¿Cómo?

Participante 1: Bueno yo considero que más que docente y más que enfocarme en un área, somos educadores, (cierto), y si desde la parte pedagógica existen herramientas como es este proyecto, pues que ayudan a dar solides al buen funcionamiento dentro de lo personal y hacia lo social, pues estamos fortaleciendo todas las bondades y todos los deberes y derechos que pueden tener nuestros estudiantes hacia una comunidad que tanto lo necesita, sobre todo teniendo claro que nuestra sociedad esta de alguna manera deteriorada, entonces si considero que Hermes da bastantes herramientas para que los chicos se puedan hallar dentro de una sociedad y ser un punto estratégico de cambio hacia la misma.

Participante 2: Eh... yo lo que he observado es que beneficia en dos, principalmente en dos maneras. La primera es que el colegio en su... en su concepto inconsciente, ya saben que hay una opción, no todos van a ir a Hermes, van a Hermes los que se sienten que tienen un conflicto y que guardan las características para poder entrar a una conciliación con los líderes del proceso. Pero los que tal vez no están en conflicto saben que esta esa alternativa, eso para mí es un aporte muy grande porque los muchachos en su inconsciente saben que si en algún momento tienen un conflicto, tienen unas alternativas más allá de que de pronto entremos los adultos o docentes a arbitrar esos tipos de dificultades, eh... pero los que ya van directamente a conciliar se benefician muchísimo más, porque en la vivencia tienen un mayor aprendizaje, los que tal vez no van, perderían ese aprendizaje, sin embargo saben o podrían tener esa alternativa como ya lo mencione. Entonces desde esos dos frentes ha sido enriquecedor para la institución.

Participante 3: Pues desde mi experiencia, que les decía ahora que mi curso que tengo, 1004, hemos tenido dos momentos de conciliación con niñas de mi curso, donde la verdad ha sido muy importante el trabajo que se ha hecho con el grupo Hermes, ¿el grupo focal es que se dice?.

Participante 6: Sí.

Participante 3: El que está ahorita es 1001, han sido ellos mismos, osea, compañeros de grado decimo los que han logrado conciliar y han entrado pues a tratar de solucionar la dificultad que se presentó y es importante ver como ellos asumen que sus compañeros de grado decimo, son los que han tenido esa preparación, los que están certificados y ellos permiten que sean ellos los mediadores y se han llegado a soluciones. Yo considero que es muy importante y otra cosa es el seguimiento que se hace desde afuera, porque pues a pesar de que grado decimo ya está certificado y todo y ya viene otro grupo que es octavo atrás, sigue contando con la presencia de los asesores de la cámara de comercio, que es importante, entonces, creo que si es buena la

función que ellos están haciendo, si sirve para la resolución de problemas pequeños que se presentan dentro de la institución y sobre todo también, como la incorporación que se le ha hecho desde convivencia al proyecto que lo tienen como una herramienta, que como decía (Loida) los muchachos la reconocen para la resolución de los diferentes inconvenientes que se presenten.

Participante 4: Yo veo los beneficios desde dos puntos de vista distintos. El primero es pues para los estudiantes de la institución donde obviamente Hermes se convierte en una opción adicional, eh... para la resolución de conflictos, pero también reconozco el beneficio que le queda a los grupos focales que pasan por el proyecto, es un beneficio que deberían ser para todos, reconozco que se sale de la manos, que pues, el proyecto pueda capacitar a todos los estudiantes, pero es un beneficio que le queda a esos grupos focales que donde quiera que ellos vayan esa formación queda sí, y que esas formación les va a permitir a ellos replicar todo lo que ellos han aprendido, no solo aquí en el colegio, sino fuera. Entonces digamos, que destacar esta capacitación y ese refuerzo para esos grupos hecho al interior del colegio, se escucha que esos cursos focales ya se reconocen para otras cosas, sí. Los tienen en cuenta para otras cosas, entonces como ya tienen esa formación, garantizan que pueden ser líderes en otras cosas, no escogamos al grupo focal porque ya es un grupo que se ha mantenido, los ponen para liderar otras cosas, para la logística de otras porque saben que con ellos no va a haber ese tipo de conflictos, que pueden haber con otros cursos.

Participante 5: Bueno desde primaria he visto como llaman a los niños a solucionar los conflictos y creo que es mucho más fácil porque no está el proceso que a veces quiere solucionarlo inmediatamente y desde la autoridad, sino que son tres personas hablando y dialogando sobre lo que paso, y es mucho más fácil entenderlo y encontrar puntos en común, pero desde primaria si

me parece que sería interesante grupos focales como desde tercero, es decir que se capaciten a los niños desde pequeños, eh... porque los niños si están en esa capacidad, los niños si pueden llegar a mediar en procesos conflictos entre los compañeros, y eso se está necesitando mucho desde primaria, pues para que en sexto sea mucho más fácil que los conflictos se solucionen más fácilmente, es decir, que halla el proceso, pero desde poder tener esa capacitación que los niños sientan que pueden mediar un conflicto y que también sientan que pueden hacer parte de la solución y no simplemente un problema.

Participante 6: Bueno, siendo objetivo principal de cualquier proceso educativo la formación integral del individuo pienso que efectivamente en la formación, y el trabajo con el grupo Hermes aporta a esa formación a ese tipo de formación particularmente respecto a la forma de cómo llevar mejor la convivencia, no solo en la institución sino también aplicando al exterior de ella. El grupo contexto de cada estudiante ve la manera en que se hace aquí y él puede ir a replicar en su casa, en su barrio, en su comunidad lo que ha visto en la institución, entonces, me parece que es un aporte fundamental en la convivencia, no solo en la institución sino también en el contexto cercano de los estudiantes.

Participante 7: Lo que busca cada institución educativa es formar para la vida y creo que hoy por hoy hay una palabra de moda que es la paz desde esos dos puntos de vista, yo pienso que es muy necesario al grupo Hermes porque aunque ahorita está de “moda” hablar de paz, aquí en el colegio se viene hablando de paz desde antes con el grupo Hermes y los chicos se han empoderado de eso, de hablar de paz y de conciliar y yo pienso que esa formación la van a llevar a su vida cotidiana, entonces, más adelante vamos a tener personitas que estén velando por la paz social, por la de su comunidad, eh... más próxima, llámese familia, llámese amigos, llámese universidad o trabajo, pero son personas que van a estar velando por esa paz y entonces es muy

necesario que se siga manteniendo ese grupo Hermes y que se siga fortaleciendo el grupo Hermes.

Participante 8: Bueno, eh... yo lo veo desde tres puntos de vista, desde las personas que han aprovechado los procesos de conciliación y se han formado como tal, pues es decir, eh... los chicos que han sido del grupo focal que esa formación es fundamental porque son niños diferentes a todos los demás y por eso en que algunos casos se pide y se solicita que sean todos los cursos, pero es una formación de casi dos o tres años que es muy difícil realizarla a nivel teórico y práctico en una institución, se aplica porque quizás funcionaria en esta institución, porque el área de ética y religión cede sus horas y cede su fundamentación al grupo Hermes, por eso ha sido fuerte la formación, a los niños que han sido conciliadores, eh... uno se da cuenta que hay muchos niños que si pueden dialogar, si pueden llegar a acuerdos y eso hace parte de sus características como seres humanos no podemos desconocer que hay muchos niños que se salen de las manos y que definitivamente por más que se les lleve a conciliar o quiera conciliar, no lo logra, llega a otro extremo que ya si son los golpes y esas situaciones ya son asumidas desde coordinación, pero son muy pocos los casos en este momento, comparados con los niños que antes a la salida se daban golpes, se cogían de los cabellos, eh... era muy fuerte y uno puede observar que finalmente la salida de nuestra institución es una salida segura, no tenemos problemas de conflictos, no tenemos que venga la policía, no tenemos como sucede en otros muchos colegios, en otras muchas situaciones, donde llegan a pasar, hasta los medios de comunicación, los llevan porque definitivamente la convivencia ya choca dentro del contexto social. Tuvimos una dificultad con el Carlos Pizarro hace como tres o cuatro años y se hizo, o sea, los dos grupos focales, junto con las coordinaciones de convivencia establecimos unos diálogos de paz y nunca más hubo problemas entre los dos colegios, entonces, eso es importante, a mí me



parece que eso es como lo que mejor habla del grupo Hermes y de ese proyecto en la institución porque se ve visible en la convivencia.

Investigadora: ¿Creen que por el programa Hermes ha disminuido la agresión? ¿En qué ven que ha o no disminuido?

Participante 1: Yo creo que ya se ha hablado bastante de lo mismo frente a los bajos niveles que manejamos, (Glorita), acababa de hablar precisamente de eso de que antes teníamos conflictos bastante serios, sobre todo a nivel de riñas, de pleitos de agresiones físicas y eso ya esporádicamente, si se alcanzara simplemente a saber que podría pasar, nunca se llega al hecho. Si se ha notado y se nota bastante y Hermes ha sido fundamental en esos procesos.

Participante 2: Considero que este colegio tiene un clima escolar muy tranquilo y eso es tan difícil encontrarlo en colegios distritales, entonces yo soy directora de grupo y yo no tengo estudiantes que arreglen las situaciones con puño y difícilmente uno los escucha, en el grupo que yo soy directora de grado, usar palabras donde se agredan verbalmente, entonces, pero a pesar de eso, no he tenido que los muchachos de 1002, no han tenido que acceder a Hermes, yo no sé si ese es el resultado de un proceso que ha venido, el colegio ha venido, desde chiquitos con ellos y por eso en este momento gozamos en el caso mío con decimos que en el caso de 1002 muy buen clima escolar, pero ya directamente que yo observe, que empezó 1002 con agresión y que al final del proceso haya bajado, no este año, pero yo si considero que eso es un proceso desde pequeños, yo si creería que es un proceso que enriquece.

Participante 3: Bueno, considero que sí, es importante y de pronto yo mencionaba al principio y sobre todo con los niños de grado sexto, que son los niños donde de pronto más se ven dificultades, porque me cogió el lápiz, me cogió el cuaderno y los niños que han ido a conciliaciones, si han llegado a acuerdos y si han mejorado en ese sentido la convivencia.

Participante 4: Bueno, teniendo en cuenta los diferentes tipos de conflicto que pueden llegar a presentarse en la institución, es inevitable que dejen de presentarse, o sea, siempre se van a estar presentando conflictos como decía Claudia en los grados sexto y séptimo son más evidentes y ellos aún no tienen ese autocontrol de muchas emociones, la ventaja de Hermes es que los conflictos se solucionan un poco más rápido y de mejor manera, no es que ya no exista el conflicto sino que se maneja de otra manera y eso hace que el conflicto pare rápidamente y no llegue a mayores, y pienso que hay está el beneficio.

Participante 5: Bueno, en mi caso cuando veo conciliaciones en primaria, me parece que los niños llegan menos cargados, entonces, pueden salir de la situación y pueden hablar más tranquilamente, pueden darse cuenta que también el otro tiene cantidad de ideas sobre la realidad, y una cantidad de conflictos consigo mismo y por eso se dan los conflictos, ya se deja de poner el conflicto, como el otro, para tomar una posición de que pasa conmigo, para poder estar en ese conflicto, o sea, para haber generado este conflicto, entonces me parece un muy buen ejercicio, ahí nos estamos complementando como humanos, no solamente es mi conflicto, sino que también a ti te pasan cosas como a mí, y posiblemente esas cosas que sentimos nos pasan es donde se generan los puntos en los que no estamos de acuerdo.

Participante 6: Me parece que evidentemente el proyecto Hermes ha influenciado para que los niveles de agresividad de la institución no sean muy altos, de pronto eso uno no lo determina fácilmente, no se observa fácilmente, porque es un proceso que ha venido creciendo desde hace varios años y ya digamos que el evidenciar esos, el paso particular, si ha bajado el nivel o no, digamos que es un poco complicado, como lo decían mis compañeras, si uno compara la situación de esta institución educativa distrital con otras, se ve claramente la diferencia y uno

puede determinar que evidentemente el proyecto, como el proyecto Hermes, hacen que esos niveles de agresividad sean bajos entre los estudiantes.

Participante 7: Yo lo voy a resumir en un ejemplo: Hace unos días, yo me subí a la misma buseta para irme a la casa con uno de los estudiantes de grado once, y ... él me dijo, íbamos pasando por frente al Carlos Pizarro y él me dijo, huy profe hace muchísimo rato que no hay peleas con el Pizarro, entonces, yo le dije, eso me alegra, chévere que no hayan peleas, entonces, me dijo, no es que ahora hablamos más y conciliamos más, yo pienso que ese es un resultado pleno del grupo Hermes y si no se hubiera dado ese comentario que hizo el muchacho.

Participante 8: Eh... yo este año he observado un cambio trascendental en el grupo replica, realmente la formación, yo decía: ¿quien eligió ese grupo, para ser el grupo Hermes! Y nadie me dio razón, pero en este momento me doy cuenta que esa fue la mejor estrategia para poder focalizar, neutralizar y apropiarse a líderes que quizá en su momento fueron líderes negativos, a líderes positivos, que se están transformando y quizás el día de mañana van a ser los líderes de la institución y le decía a la coordinadora, que el proceso, se les está notando, ya hay proceso de respeto, ya los chicos están escuchando un poco más, y se sienten comprometidos con el proyecto, entonces, indiscutiblemente eh... los resultados son diferentes, unos aprovechan las conciliaciones de una manera, para mejorar y los otros como una formación muy interna y propias para la autoformación.

Investigadora: ¿Consideran que este programa ha tenido algún impacto en los estudiantes y/o profesores dentro del colegio? ¿Cómo?

Participante 1: Sí, si en los dos ámbitos, eh... es impactante por parte de los estudiantes, poder descargar todas sus problemáticas entre sus pares y en los docentes hemos podido descargar de

alguna manera nuestras labores de liderazgo frente a la solución de conflictos, cuando los conflictos son pequeños.

Participante 2: Eh... A nivel de docentes hay una contradicción muy grande, nosotros manejamos conflictos con los estudiantes, pero nosotros internamente no manejamos bien los conflictos, si hay un impacto en cuanto a la parte laboral que no nos apersonamos entre comillas de los conflictos a primera escala, pero a nivel de que nosotros apliquemos eso a nuestra vida y a las relaciones, considero que nos falta mucho más trabajo de aplicación, eh... y lo que dije en la anterior pregunta, si aporta en cuanto a que los muchachos saben que hay una alternativa para resolver los conflictos entre iguales.

Participante 3: Bueno, en mi experiencia, considero que si, como ya les había dicho antes, con dos casos en mi curso 1004, que se resolvieron muy bien por intermedio del grupo Hermes.

Participante 4: Bueno, con respecto a los estudiantes ya había manifestado, porque si ha contribuido, con respecto a los docentes, pienso que por el mismo objetivo para el cual se crea el proyecto, eso de una u otra manera, que los profesores nos mantengamos al margen del proyecto, porque es entre los niños de una u otra manera nosotros también nos excluimos y no nos vinculamos al proyecto, dejamos todo en manos del proyecto y quedamos al margen.

Participante 5: Bueno sí, por todo el tema de la relación de los estudiantes con el grupo Hermes, sin embargo con los docentes me parece importante e interesante este ejercicio de mirar como nosotros los maestros estamos manejando los conflictos, entonces, y como seria o como podría ser el modelo a seguir.

Participante 6: Bueno respecto a los estudiantes es evidente a través de todas las manifestaciones que hemos dado durante esta entrevista, que los afecta muy positivamente, que los involucra dentro del proceso educativo, me parece que en cuanto a los maestros, nos falta bastante

formación, también el manejo adecuado de los conflictos, en... porque en tanto que tenemos un conflicto con el compañero no aplicamos esas mismas reglas, o no sé, normas que podemos pensar que aplican los estudiantes, entonces me parece, que nosotros si nos falta bastante.

Participante 7: En cuanto a los niños, definitivamente sí, en cuanto a los profes, lo que pasa es que la dinámica es distinta, yo escuchaba a mis compañeros ahorita y yo decía ¡pues sería muy curioso ver pues un grupo Hermes de profes!.

Investigadora: (los demás participantes comentan entre ellos)

Participante 7: Como vengan, conciliamos, como que nosotros manejamos la cuestión de una forma distinta, yo no sé hasta qué punto podríamos hacer una... una práctica del grupo Hermes dentro de los profes, sabiendo que las dinámicas que se manejan son muy diferentes.

Participante 8: Bueno, eh... con los estudiantes definitivamente sí, eh... ellos lo tienen ya, eh... ya llevan un proceso de formación de 10 años, al menos los que vienen desde tercero o cuarto, porque ya llevan varios procesos de conciliaciones y entre maestros durante... al inicio del proceso Hermes, se hicieron conciliaciones entre docentes y estudiantes y pues fue traumático para los docentes, se sentían supremamente mal al estar en la misma posición y en espacios de igualdad con un estudiante, algunos compañeros sintieron que se les quitaba poder y autoridad y que eso era terrible frente al proceso de autoridad, sin embargo... y por eso desde el área... desde el proyecto como tal se manifestó que, se dio como directriz que cualquiera que se presentara entre docentes con estudiantes o entre docentes, lo asumiría las coordinaciones específicamente, entonces, pues básicamente esa es como la situación. Observando también ya desde mi rol como docente tutora y formada en Hermes, siento que si soy conciliadora y que respeto la diferencia, entonces, uno como que si hay compañeros que tienen alguna dificultad, si tienen alguna dificultad conmigo o yo tengo con ellos, uno trata de manejar eso, es bien difícil

porque obviamente los temperamentos no son los mismos y uno de adulto es mucho más difícil dejarse formar.

Investigadora: ¿Qué otras acciones puede desarrollar el colegio para educar a los estudiantes para el manejo constructivo de los conflictos?

Participante 1: ¡Que otras acciones!, yo pienso que fortalecer Hermes desde primaria, como decían, los niños de tercero ya pueden ser líderes y conciliadores dentro de los procesos de los chiquis, entonces me parece que ese fortalecimiento es importante.

Participante 2: Incorporar al núcleo familiar en la solución de los conflictos, porque en el colegio se ve una cosa, y en la casa se ve otra, y allá en la casa es donde finalmente se aprende de manera emocional y de manera significativa con los papás, y si los chicos y los papás no saben manejar los conflictos, eh... suele costar más acá, que incluyan a los papás.

Participante 3: Yo estoy de acuerdo con Loida, que los papás también se involucren durante un tiempo, sería también como un gripe de formación para padres de familia.

Participante 4: Bueno, yo considero que, eh... complementaria el proyecto con capacitación a nivel preventivo, más que correctivo, si obviamente en este momento el proyecto se refleja a después del conflicto, sino empezar a trabajar la parte preventiva.

Participante 5: Manejar, eh... capacitación con papás para que podamos tener el mismo lenguaje, en muchas ocasiones se deje de tomar el conflicto como personal y podamos construir, es que eso es conflicto construcción.

Participante 6: A parte de los padres de familia y de acuerdo a los resultados de la pregunta anterior, debemos fortalecer la formación de manejo de conflictos en los maestros, igual somos los líderes, los que estamos a cargo del proceso educativo de los estudiantes y también debemos vernos involucrados en ese tipo de procesos, aparte de Hermes, fortalecer la implementación de

actividades en las que estén todos los estamentos de la institución: padres, estudiantes, profesores, un espacio diferente que no sea solo el espacio de las clases.

Participante 7: Yo pienso que es necesario involucrar a toda la comunidad educativa, padres de familia obvio, profesores, pero también las otras personas que hacen parte de la institución educativa. A veces se generan conflictos muy pequeños, pero se generan con las personas de servicios generales, por ejemplo, eh... se generan conflictos porque no se encuentran unas llaves, o se generan conflictos con los administrativos, eh... entonces yo creo que todas las personas puedan estar involucradas y no tanto haciendo las cosas como se hacen en el grupo Hermes con los chicos, sino capacitándonos para aprender a dialogar, por ejemplo, y aceptar la diferencia del otro, que es lo que de pronto nos hace falta incluso si somos adultos, es como aprender a manejar la diferencia y aceptar la diferencia en el otro y no por eso generar un conflicto mayor.

Participante 8: Bueno, yo... yo retomo un poquito lo que dicen las compañeras, a mi me gusta mucho trabajar con los chicos en ética y valores, que jueguen a ser padres, eh... y ese jugar a ser padres esta bajo el trabajo de las emociones con los ahijados, que son los niños de primaria, entonces, empieza a jugar, se hacen juegos de roles, y en esos juegos de roles se enseña verdaderamente que tipo de seres humanos queremos formar, entonces, a mi me gusta mucho que los muchachos de bachillerato interactúen con los niños de primaria, pero que actúen de manera diferente, que no sea esa relación en las que los niños de bachillerato son los que ultrajan, nos humillan, nos maltratan o nos buscan para muchos favores y poca retribución, sino que más bien un trabajo como hablaba Xiomara, un trabajo preventivo y el manejo de las emociones que es fundamental, si nosotros obviamente quisiéramos que los padres de familia ayudaran al máximo en todo este proceso, pero pues los padres a veces andan tan ocupados en la parte laboral que casi nos toca todo a nosotros, sí, entonces, seria eso.

Investigadora: Y pues finalmente, ¿Qué aspectos consideran pueden modificarse o mejorarse dentro del programa?

Participante 1: Aspectos, pues creo que de alguna manera contestamos con nuestras respuestas anteriores cierto y pues hay mucho que hacer, igualmente lo rico de un proyecto es poderlo enriquecer día a día, y aprender de él, porque cada día nos presta una cosa más, entonces, eh... pues simplemente darle solidez hacia toda la comunidad educativa.

Participante 2: Si eso, que se diversifique hacia más grupos de la comunidad, mas grupos focales, eh... incluir lo de primaria, profesores y padres de familia.

Participante 3: De acuerdo, involucrar a toda la comunidad educativa.

Participante 4: Yo pues no se... indagar con los estudiantes que otras cosas esperarían del grupo Hermes en las que pudiera colaborarles.

Participante 5: Pues sí, lo mismo. Pues si ya se hizo un grupo focal y ya se han visto los resultados, me parecería interesante que existiera un grupo de Hermes enfocado en todo el tema de género, sería interesante.

Participante 6: A mi me parece que podría ser el formalizar, eh... la parte curricular respecto al manejo de conflictos, que se garantice que en todos los grados se trabaje en algún tema, particularmente, por ejemplo en la clase de ética, entonces, eso haría no solamente que se viera como un proyecto interdisciplinario sino que también de esa manera se fortalece el programa Hermes.

Participante 7: Yo estoy convencida que los estudiantes también nos enseñan y sobre todo esos estudiantes que están capacitados para el grupo Hermes, entonces yo propondría generar espacios de interacción entre los chicos que están formados en Hermes, nos cuenten experiencias



que ellos hayan tenido, que les hayan servido para su propia vida y obviamente que nos sirvan a nosotros también, uno se enriquece con esas experiencias.

Participante 8: Yo pienso que pues le hemos trabajado tanto, que en este momento no se me ocurre que más podemos hacer, en este momento el proyecto en el proyecto Hermes, Si me parece que hace falta el proceso de investigación social, es decir, recoger toda la información durante los 10 años para que arroje un resultado serio, de que se puede realizar, ya no solo como una experiencia significativa y que otras personas aprendan de este proceso.

Investigadora: Muchísimas gracias por sus opiniones, por sus intervenciones y obviamente el objetivo de la actividad es poder hacer una evaluación que no a habido dentro de la institución, dentro del programa y que se sabe que se ha trabajado, pero queda ahí y que muchas veces a los profesores nos falta es llevar a la formalidad todo lo que se hace desde el aula y desde la institución, entonces, muchísimas gracias.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

