

**Modelo para la Implementación de un Centro de Conciliación Escolar en
Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media**

Sonia Paola Barrios Galvis



Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes

Maestría en Educación

Universidad Autónoma de Bucaramanga

Bucaramanga, Colombia

2018

**Modelo para la Implementación de un Centro de Conciliación Escolar en
Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media**

Sonia Paola Barrios Galvis

Presentado a

Román Eduardo Sarmiento Porras, Ph.D.

Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes

Maestría en Educación

Universidad Autónoma de Bucaramanga

Bucaramanga, Colombia

2018

Dedicatoria

A los seres que hace 26 años creyeron en mí al darme vida y han apoyado incondicionalmente cada uno de mis sueños, incluso los más descabellados como el de ser profesora. Sonia y Polo: Dios permita que pueda recompensarles cada uno de los esfuerzos que han hecho por mí.

A mi abuelito Lázaro, a quien le he restado tiempo juntos al haberme dedicado a coleccionar títulos.

A los niños del mundo, por quienes vale la vida luchar por la efectividad de sus derechos.

Agradecimientos

A quien en unas semanas se convertirá en mi cónyuge. Santi, mi maestro de vida: Por estar dispuesto a apoyar cada una de mis locuras académicas e inspirarme a disfrutar del proceso de aprender todos los días.

A mis estudiantes de la Facultad de Derecho y mis “pequeños saltamontes” por hacerme soñar con “La Revolución de los Marcadores de Tablero”.

A EducaRSE Colombia por ser el motor detrás de esta investigación.

A Román Eduardo Sarmiento Porras, el mejor director de investigación que el universo pudo brindarme. Mi gratitud y amistad por la paciencia, la motivación y por haberme hecho creer que sí podía aun cuando el reloj estaba en mi contra.

A mis profesores y compañeros de Maestría porque al compartir sus vivencias y saberes hicieron que esta abogada de familia cambiara la perspectiva sobre la inigualable experiencia de ser profesora por vocación.

A Jose Fernando Mejía, por brindarme tantas luces y colaboración en la construcción de la investigación y creer que podemos hacer aportes a la Educación en Santander.

A la comunidad educativa de Glenn Doman Escuela Precoz por su activa participación.

Al Big Boss y a la vida por las oportunidades y por inspirar en mí las ganas de servir y amar, aptitudes necesarias para ser profesor según lo expresa el Maestro Estanislao Zuleta en una de las citas que recuerdo constantemente antes de entrar al aula:

“Para poder ser maestro es necesario amar algo. Para poder introducir algo es necesario amarlo. La educación no puede eludir esta exigencia sin la cual su ineficacia es máxima: el amor hacia aquello que se está tratando de enseñar. Además, ese amor no lo puede dar sino quien lo tiene, y en últimas eso es lo que se transmite. Nadie puede enseñar lo que no ama, aunque se sepa todos los manuales del mundo... El que enseña no puede comunicar lo que no ama”.

Resumen

El objetivo principal de este proyecto de investigación es diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media. De esta forma se propuso realizar un estudio cualitativo, basado en la Teoría Fundamentada que parte de la construcción de una teoría a partir del método inductivo; se tomó como muestra a dos expertos colombianos en convivencia escolar y resolución de conflictos, un experto en diseño de espacios físicos; el Gobierno Escolar y el Comité de Convivencia Escolar de Glenn Doman Escuela Precoz. Con los expertos se aplicaron entrevistas semiestructuradas, con los organismos de la Escuela se realizaron grupos focales para recolectar la información y se realizó análisis documental. Se sugirieron cinco categorías principales para abordar el tema, a saber, situaciones que afecta la convivencia escolar, el proceso de conciliación escolar, competencias ciudadanas para el manejo de conflictos, actividades de formación en conciliación escolar y diseño del espacio físico. Dentro de los resultados principales se halla que basados en la exposición de ideas y argumentación de cada una de las figuras entrevistadas y los documentos analizados es posible considerar una teoría preliminar en relación con la conciliación escolar y la forma en que se puede crear un Centro de Conciliación Escolar para Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media. Se concluye que la Conciliación Escolar es un estrategia que permite a los Establecimientos Educativos dar cumplimiento a la Ley de Convivencia Escolar y promover la creación creativa de soluciones para las situaciones de conflicto catalogadas como Tipo I, desde la formación de los estudiantes en competencias ciudadanas, procedimiento de la conciliación, desarrollo de habilidades en el estudiante conciliador y la adaptación por el Establecimiento Educativo de los parámetros de diseño del espacio que apoyan la estrategia de formación, de igual forma, se recomienda seguir explorando el espectro teórico y conceptual en relación con los procesos de conciliación, de manera que se siga generando una mayor claridad frente a los tipos de conflicto que se pueden resolver en los Centros de Conciliación Escolar.

Palabras claves: Conciliación Escolar, Resolución de conflictos, competencias ciudadanas, actividades de formación, diseño del espacio, Convivencia Escolar.

Abstract

The main objective of this research project is to design a model for the implementation of a School Conciliation Center in Educational Establishments of Secondary and Middle School. In this way it was proposed to conduct a qualitative study, based on the Grounded Theory that starts from the construction of a theory from the inductive method; Two Colombian experts on school coexistence and conflict resolution, an expert in the design of physical spaces, were taken as a sample; the School Government and the School Coexistence Committee of Glenn Doman Precocious School. Semi-structured interviews were carried out with the experts, focal groups were held with the School organisms to collect the information and a documentary analysis was carried out. Five main categories were suggested to address the issue, namely, situations that affect school coexistence, the school conciliation process, citizen competencies for conflict management, training activities in school conciliation and physical space design. Within the main results is that based on the presentation of ideas and argumentation of each of the figures interviewed and the documents analyzed, it is possible to consider a preliminary theory in relation to school conciliation and the way in which a center can be created. School Reconciliation for Educational Establishments of Secondary and Middle School. It is concluded that the School Conciliation is a strategy that allows Educational Establishments to comply with the Law of School Coexistence and promote the creative creation of solutions for situations of conflict classified as Type I, from the formation of students in civic competences, conciliation procedure, development of skills in the conciliating student and adaptation by the Educational Establishment of the design parameters of the space that support the training strategy, in the same way, it is recommended to continue exploring the theoretical and conceptual spectrum in relation to the processes of conciliation, so that it continues generating a greater clarity in front of the types of conflict that can be resolved in the Centers of School Reconciliation.

Keywords: School mediation, conflict management, citizenship competencies, training activities, space design, School life.

Tabla de Contenido

Capítulo I. Planteamiento del problema.....	13
Antecedentes del problema	13
Problema de investigación	16
Objetivos	17
Objetivo General.....	17
Objetivos específicos	17
Manejo de supuestos cualitativos.....	18
Justificación de la investigación	19
Limitaciones y delimitaciones	24
Definición de términos.....	24
Capítulo II. Marco Teórico	28
Naturaleza de los conflictos y agresiones en el aula escolar	28
Procesos de mediación, negociación y reconciliación	34
Competencias ciudadanas en el manejo de conflictos	39
Actividades de formación en conciliación escolar.....	46
Influencia del diseño y disposición del espacio escolar.....	52
Investigaciones empíricas	61
Capítulo III. Metodología	74
Método de investigación.....	74
Fases de la investigación.....	76
Población y selección de muestra	78
El Gobierno Escolar	79
Comité Escolar de Convivencia.....	80
Expertos en Convivencia Escolar y diseño de espacios.....	81
Marco contextual	83
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	86

Validación de los instrumentos	93
Procedimiento para la aplicación de los instrumentos	94
Análisis de datos	95
Consideraciones Éticas	97
Capítulo IV. Resultados	99
Codificación de la Información	100
Triangulación de la Información.....	118
Situaciones que afectan la convivencia escolar	119
Proceso de conciliación escolar / mediación escolar	121
Competencias ciudadanas para manejo de conflictos	126
Actividades de formación en Conciliación Escolar	128
Diseño del espacio	130
Guía para la formación de Mediadores	131
Diseño del espacio físico para el Centro de Conciliación.....	141
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	150
Referencias Bibliográficas	157
Apéndices.....	168

Lista de Tablas

Tabla 1. Etapas del programa de conciliación escolar	22
Tabla 2. Fases de la investigación.....	77
Tabla 3. Composición de la muestra.....	82
Tabla 4. Educandos de Glenn Doman Escuela Precoz. Año 2018	83
Tabla 5. Definición de las categorías de la investigación.	87
Tabla 6. Categorías y subcategorías de análisis	90
Tabla 7. Situaciones que afectan la convivencia escolar	101
Tabla 8. Proceso de conciliación escolar / mediación escolar	104
Tabla 9. Competencias ciudadanas para manejo de conflictos.....	110
Tabla 10. Actividades de formación en Conciliación Escolar	114
Tabla 11. Diseño del espacio	116
Tabla 12. Actividad 1. El conflicto.....	133
Tabla 13. Actividad 2. El conflicto.....	134
Tabla 14. Actividad 1. La mediación.....	135
Tabla 15. Actividad 2. La mediación.....	136
Tabla 16. Actividad 1. Habilidades de comunicación	138
Tabla 17. Actividad 2. Habilidades de comunicación	139
Tabla 18. Actividad 1. Manejo de conflictos	140
Tabla 19. Actividad 2. Manejo de conflictos	140
Tabla 20. Métricas de los requerimientos funcionales.....	145
Tabla 21. Presupuesto para construcción del ambiente físico	148

Lista de Figuras

Figura 1. Dimensiones fundamentales para la acción ciudadana.	41
Figura 2. Punto.....	55
Figura 3. Línea.....	55
Figura 4.Plano.....	55
Figura 5.Volumen.....	56
Figura 6. Forma.....	56
Figura 7. Medida.....	56
Figura 8. Color.....	57
Figura 9. Textura.....	57
Figura 10. Dirección.....	58
Figura 11. Posición.....	58
Figura 12. Espacio.....	58
Figura 13. Gravedad.....	59
Figura 14. Factores que fomentan la creatividad.....	60
Figura 15. Círculo Cromático.....	61
Figura 16. Gobierno Escolar.....	80
Figura 17. Categorías de análisis.....	100
Figura 18. Proceso de codificación.....	101
Figura 19. Proceso de triangulación.....	118
Figura 20. Situaciones que afectan la convivencia escolar.....	121
Figura 20. Proceso de conciliación escolar.....	126
Figura 22. Competencias ciudadanas para el manejo de conflictos.....	128
Figura 23. Actividades de formación en Conciliación Escolar.....	129
Figura 24. Diseño del espacio.....	131
Figura 25. Color de la cercanía.....	142
Figura 26. Color de la actividad.....	143
Figura 27. Color de la tranquilidad.....	143
Figura 28.Color de la pureza.....	143

Figura 29. Perspectiva desde la entrada al Centro de conciliación escolar, se aprecia el uso del biombo como elemento de división que proporciona privacidad, pero no aislamiento total.....	146
Figura 30. Perspectiva completa del Centro de conciliación.	146
Figura 31. Vista superior, muestra de manera más clara la distribución del mobiliario.	147
Figura 32. Esta perspectiva permite contemplar la visibilidad hacia afuera de quienes hagan uso de la sala.....	147
Figura 33. Silla.....	148

Lista de Apéndices

Apéndice A. Formato entrevista al Gobierno Escolar	168
Apéndice B. Formato entrevista al Comité de Convivencia Escolar	171
Apéndice C. Formato Entrevista a Expertos (1)	175
Apéndice D. Formato Entrevista a Expertos (2)	179
Apéndice E. Validación de los instrumentos	185
Apéndice F. Tabulación de las Entrevistas	215
Apéndice G. Cartas de autorización	246
Apéndice H. Guía para la Conciliación Escolar	257
Apéndice I. Currículo Vitae	258

Capítulo I.

Planteamiento del problema

En el presente capítulo se establece el planteamiento del problema a partir de los antecedentes del problema, la formulación del problema, los objetivos, los supuestos cualitativos, la justificación, las limitaciones, delimitación y la definición de términos.

Antecedentes del problema

La Conciliación es “un mecanismo de resolución de conflictos 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” (Ley 446, 1998, art. 64). La búsqueda de alternativas de resolución pacífica de conflictos, ha posicionado a la Conciliación como una posibilidad de buscar fórmulas para reparar el tejido social, en tanto, “la conciliación hace posible que las partes puedan situarse en posiciones reflexivas frente al conflicto, así como a sus características personales e intereses. Aspectos claves en el momento de construir un acuerdo gana-gana para las partes” (Núñez, 2012, p. 8).

La Conciliación es también catalogada como Mediación, conceptualizada según Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina (2013), como una técnica que permite que personas que se encuentran enfrentadas puedan buscar formas colaborativas y abordar el mismo de manera constructiva para solucionarlo. Para ello, es necesario que exista la figura de un mediador o mediadora que brinde posibles soluciones mediante el análisis de lo sucedido; de esta forma surge la mediación entendido como un proceso que se caracteriza por la imparcialidad y neutralidad y cuya función es asistir a las partes enfrentadas para que ellas mismas puedan solucionar el conflicto, siguiendo unas etapas y estrategias de intervención definidas.

Buscando promover la resolución pacífica de conflictos, el Congreso de la República de Colombia, expide en 2013, la Ley 1620 o Ley de Convivencia Escolar y su Decreto

Reglamentario 1965, cuya finalidad es:

La creación del sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, que promueva y fortalezca la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, de los niveles educativos de preescolar, básica y media y prevenga y mitigue la violencia escolar y el embarazo en la adolescencia (Ley 1620, 2013, art.1).

En este sentido, la legislación colombiana ha pretendido fortalecer los procesos de convivencia escolar a través de estrategias pedagógicas diversas, entre ellas la conciliación como una de las acciones a desarrollarse dentro de la activación de los protocolos de atención de situaciones de conflicto, según el párrafo único del artículo 42 del Decreto 1965 de 2013, el cual consagra que “Los estudiantes que hayan sido capacitados como mediadores o conciliadores escolares podrán participar en el manejo de estos casos en los términos fijados en el manual de convivencia” (Decreto 1965 de 2013, art. 42).

En España se ha ahondado en la implementación de centro de conciliación o mediación escolar, creando un modelo de adaptación que consiste en la vivencia de diferentes momentos dentro del proceso motivado por el mediador, de acuerdo con De Prada y López (2008):

- a. **Premediación:** En esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores-as y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.

- b. Entrada: Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
- c. Cuéntame: Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
- d. Situar el Conflicto: Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.
- e. Buscar Soluciones: Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores-as, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.
- f. El Acuerdo: Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

España generó un programa de inserción de la Mediación Escolar para la Comunidad de Madrid desde el año 1998, impartiendo la metodología en 29 centros educativos al año 2002, de ellos el 60% tiene incorporada la mediación en el Reglamento de Régimen Interior, demostrando su valoración como un instrumento fundamental para la convivencia y la disciplina (Torrego & Galán, 2008).

El estudio de Torrego y Galán (2008), ha concluido que la mediación sirve como una herramienta con gran potencial para la prevención de conflictos, visible en la reducción de expedientes disciplinarios y amonestaciones escritas. La mediación sirve como una medida que contribuye a ordenar el clima del aula y a su vez a mejorar el rendimiento académico de los estudiantes.

Por su parte, las características de la conciliación escolar, según Pulido, Martín-Seoane y Lucas-Molina (2013), son:

1. Ser una intervención para que dos personas enfrentadas logren un acuerdo mutuo.
2. Tener en cuenta que la participación de las dos partes debe ser voluntaria.

3. Es necesario que exista una tercera personal, el mediador.
4. Se concibe como un procedimiento alternativo distinto a la confrontación tradicional en donde existe un ganador y perdedor; y consiste en transformar el conflicto en una situación positiva.

Por otra parte, estudios como los realizados por Castro (2017) muestran que el uso de ciertos colores y formas genera espacios en donde las personas de manera natural se sienten más tranquilos, esto podría ser también utilizado en espacios de mediación en donde lo que se buscó.

Problema de investigación

Dentro del ámbito nacional colombiano, el 20% de los estudiantes deserta del colegio por el maltrato de sus compañeros, el 17 % lo hace debido a la violencia escolar y el 19 % de los educandos abandona la institución educativa a causa de conflicto con docentes o directivos. En el Departamento de Santander, para el año 2011, el 18% de los estudiantes desertó a causa del maltrato de sus compañeros, el 16% lo hizo por violencia escolar y el 20% abandonó su proceso educativo en las aulas debido a conflictos con docentes o directivos (MEN, 2011).

La violencia dentro de las Establecimientos Educativos tiene raíces culturales, religiosas, sociales, económicas y familiares dentro del individuo agresor quien la ejecuta individualmente o en grupo y afecta a una víctima indefensa y que no es capaz de defenderse. La conflictividad puede interpretarse como la derivación del desajuste social de la sociedad colombiana, ocasionando que en la institución educativa se presenten manifestaciones derivadas de las necesidades humanas a desenvolverse entre el poder y el control (Ojeda, 2006).

Existen factores sociales ligados estrechamente con la violencia escolar, tales como la pobreza, la exclusión social, la delincuencia juvenil, el consumo de alcohol y drogas y la cultura juvenil (Román & Murillo, 2011, p.39), por tanto, es la escuela la que debe fungir “como un

espacio que además de entregar conocimientos académicos en diferentes temas del saber de una formación integral en el marco de la corresponsabilidad entre el hogar y la escuela en la enseñanza de valores a los niños y jóvenes” (CEPAL, 2008, p.12).

Por lo anterior, se hace necesario fortalecer procesos de formación en resolución pacífica de conflictos dentro de los ambientes escolares, posibilitando la promoción de la Conciliación Escolar como uno de los mecanismos que potencialicen habilidades para la vida y competencias ciudadanas. Lo anterior da apertura a las siguientes preguntas de la investigación: ¿Cuáles son las condiciones jurídicas, formativas, arquitectónicas y de diseño que involucra un Centro de Conciliación Escolar?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media.

Objetivos específicos

- Determinar la procedibilidad de la Conciliación Escolar como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media.
- Establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar en Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media.
- Integrar actividades de formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media.
- Establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.

Manejo de supuestos cualitativos

La implementación de un Centro de Conciliación Escolar permitiría que los establecimientos educativos tuvieran un mecanismo de resolución de conflictos estructurado y que involucre a todos los grupos de interés dentro de la comunidad educativa.

El funcionamiento de una Centro de Conciliación Escolar aportaría al mejoramiento del clima escolar y fortalecería los procesos de convivencia dentro del Establecimiento Educativo.

Los contenidos del Centro de Conciliación Escolar deberían ser idóneos para los estudiantes de básica secundaria y media y por lo tanto las situaciones Tipo II no serían situaciones de conflicto que pudieran ser objeto de Conciliación Escolar.

La existencia de un Centro de Conciliación Escolar potencializaría las competencias ciudadanas y habilidades para la vida de los niños, niñas y adolescentes a partir del diálogo, la comprensión, el respeto por el otro y la tolerancia.

La implementación de un Centro de Conciliación Escolar efectuaría el cumplimiento de la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013 desde la activación de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar y sus protocolos de atención para situaciones de conflicto.

Las condiciones del diseño del espacio físico serán consideradas para que influya de manera positiva en los estudiantes, creando motivación al pensamiento creativo y un ambiente de tranquilidad.

Los colores propuestos en el diseño del centro de conciliación, permitirán crear una atmósfera de confianza, entendimiento y sinceridad entre los estudiantes

Las formas y texturas utilizadas ayudarán a facilitar la comunicación y la resolución de conflictos mediante el diálogo.

Justificación de la investigación

Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar es una propuesta innovadora que permite a las Comunidades Educativas fortalecer la resolución pacífica de conflictos desde el fortalecimiento de la inteligencia emocional puesto que “un elemento clave e innovador en la forma de hacer frente a los conflictos escolares y la construcción de una convivencia basada en el diálogo que reconoce los conflictos sin buscar si culpables ni quien tiene la razón” (CEPAL & Fundación W.K. Kellogg, 2008, p.20).

La implementación de un Centro de Conciliación Escolar permite brindar una serie de herramientas pedagógicas para transformar los conflictos de todos los miembros de la comunidad educativa “a través del reencuentro con el diálogo y la concertación, en un ambiente de respeto por el otro y donde la tolerancia sea una realidad.” (CEPAL & Fundación W.K. Kellogg, 2008, p.21).

Por lo anterior, es importante la realización de esta investigación y el alcance de sus objetivos, debido a que una vez construido el modelo, puede ser replicado a todas las comunidades educativas que deseen adoptarlo como el mecanismo de fortalecimiento de sus procesos de convivencia escolar a través del diálogo y el respeto por el otro.

El Sistema Educativo Colombiano se beneficiará, ya que al contar con un diseño de modelo de Centro de Conciliación Escolar, se contará con una alternativa de manejo adecuado de la agresión escolar y se contará con una herramienta que impactará directamente en el mejoramiento del Índice Sintético de Calidad en cuanto a ambiente escolar, permitiendo avanzar en las condiciones propicias para el aprendizaje en el aula de clase; De igual forma, se dará cumplimiento a la Ley de Convivencia Escolar, porque se cumplirá con los componentes de Promoción y Atención dentro de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar y se

tendrá un mecanismo adecuado para la activación de los protocolos de atención a las situaciones de conflicto ocurridas dentro de los establecimientos educativos.

Los Centros de Conciliación Escolar han sido una iniciativa reconocida internacionalmente como una experiencia innovadora abanderada por el Programa para la Gestión del Conflicto “Hermes”, propuesta que “obtuvo el segundo premio del concurso “Experiencias en innovación social”, organizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) con el apoyo de la Fundación W.K. Kellogg. (CEPAL & Fundación W.K. Kellogg, 2008, p.9).

Según Barrios y Tavera (2015), la aplicación del Programa Hermes, creado en 2001, como estrategia de Responsabilidad Social Empresarial del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición de la Cámara de Comercio de Bogotá ha impactado 400 colegios en la ciudad de Bogotá y municipios aledaños en el año 2014, se han logrado capacitar 13.000 jóvenes como conciliadores y se han logrado resolver 50.000 conflictos escolares. De igual forma, se demostró que mejoraron el clima escolar, familiar y social en los ambientes de los involucrados en los procesos de conciliación; así como también se genera a nivel personal un empoderamiento de los estudiantes frente al compromiso de mejorar e impactar positivamente su ambiente escolar.

El modelo metodológico del Programa para la Gestión del Conflicto “Hermes” se encuentra dado en diez fases: i. Diagnóstico Preliminar del Contexto y Relación, en el que se realiza la caracterización y se reconoce la dinámica relacional de la comunidad educativa creando la mesa de transformación del conflicto para abordar la conflictiva de los diferentes actores del establecimiento educativo; ii. Fase de concertación, en la cual se establecen alianzas con las autoridades públicas de educación, se lleva a cabo un Sondeo de Factibilidad con el

análisis de las características del contexto; iii. Base de la selección: Se elige el establecimiento educativo oficial que tenga estudiantes entre 1 y 17 años, correspondientes a los grados octavo a undécimo y que cuente con equipo docente con disposición para el acompañamiento. iv. Fase de Promoción y Divulgación, consiste en socializar la propuesta con toda la comunidad educativa y se eligen los líderes y el equipo de apoyo para el proceso; v. Fase de Apreciación de la Conflictividad, en la cual se inicia la intervención focalizada con los grupos líderes, desarrollando talleres de reflexión a través de relatos, en esta fase los docentes tutore observan activamente; vi. Fase de formación a docentes; vii. Fase de Formación a Estudiantes, para propiciar encuentros de apreciación de la conflictividad y se reflexiona acerca de la responsabilidad del Gestor del Conflicto Escolar; viii. Fase de Capacitación en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, en el que las personas que participan en la formación deciden su continuidad y se interesan en hacer parte de la Mesa de Gestión del Conflicto; ix. Fase de Especialización, hace referencia a la capacitación técnica, ejercicios vivenciales y entrenamiento de los integrantes de la Mesa de Gestión del Conflicto; y, x. Fase de Continuidad, en la que a través de las alianzas establecidas se potencializan conocimientos y habilidades adquiridas y se sensibiliza a la comunidad educativa para que reconozca y legitime la Mesa de Gestión. (CEPAL & Fundación W.K. Kellogg, 2008).

De acuerdo a Barrios y Tavera (2015) se determinó que la estrategia de Conciliación Escolar integra “los componentes de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, por lo cual, elegir la implementación de la conciliación escolar es cumplir con seguridad y eficacia con todas las actividades que el MEN requiere” (p.14).

Explicando el contenido de la Ley de Convivencia Escolar, Barrios y Tavera (2015, p.6) expresan que en la tura se presentan cuatro componentes principales (Ley 1620, 2013).:

- *Promoción* para fomentar el mejoramiento de la convivencia y el clima escolar con el fin de generar un entorno favorable para el ejercicio real y efectivo de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos;
- *Prevención* cuyo fin es intervenir oportunamente en los comportamientos que podrían afectar la realización efectiva de los derechos humanos, sexuales y reproductivos en el contexto escolar;
- *Atención* que consiste en asistir oportunamente a los miembros de la comunidad educativa frente a las situaciones que afectan la Convivencia Escolar y el ejercicio de los Derechos mencionados; y el componente de
- *Seguimiento* para la evaluación de las estrategias y acciones de promoción, prevención y atención desarrolladas por los actores e instancias del Sistema Nacional de Convivencia Escolar

En este sentido es de importancia para un Establecimiento Educativo la implementación de esta estrategia puesto que las etapas del Programa de Conciliación Escolar permiten llevar a cabo cada uno de los componentes que presenta la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 del mismo año, así:

Tabla 1. Etapas del programa de conciliación escolar

COMPONENTES DE LA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR/ACTIVIDADES	ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CONCILIACIÓN ESCOLAR
I. Componente de Promoción	I. Etapa de Promoción
1. Movilización de las personas y formas de pensar	Se dan a conocer los objetivos del programa y la importancia de su apropiación para la comunidad educativa.
2. Formulación de políticas institucionales.	
2.1. Proyecto Educativo Institucional	Se incluye la conciliación escolar dentro del PEI
2.2. Plan de Estudios	Se incluye el plan de estudios las competencias ciudadanas de manera transversal, comprometiendo a los docentes para que dentro del aula involucren en sus clases el fortalecimiento de las competencias ciudadanas.

COMPONENTES DE LA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR/ACTIVIDADES	ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CONCILIACIÓN ESCOLAR		
2.3. Actualización del Manual de Convivencia	Se incluye en el Manual de Convivencia los contenidos de la Ley 1620 de 2013 y se establece la conciliación escolar como protocolo de atención de situaciones Tipo I.		
3. Desarrollo de iniciativas y proyectos			
3.1. Proyectos pedagógicos transversales	La conciliación escolar, en sí misma, es un proyecto que trasciende el aula y se encuentra presente en la vida escolar diaria y empieza a fortalecerse difundiendo la posibilidad que tienen los miembros de la comunidad educativa de acudir al Centro de Conciliación		
3.2. Iniciativas de proyectos para desarrollar competencias ciudadanas	El programa de conciliación escolar configura una iniciativa probada y eficaz para la formación en resolución de conflictos, competencias ciudadanas y habilidades comunicativas y sociales.		
II. Componente de Prevención	II. Etapa de análisis de la conflictividad		
1. Identificación de factores de riesgo y protección	Se realiza el estudio del clima escolar y se hace la detección de características específicas en el entorno escolar, familiar y social con el fin de determinar el impacto que debe dársele a la transformación del conflicto dentro del Establecimiento Educativo.		
1.1. Clima escolar			
1.2. Características familiares, sociales, políticas, económicas y culturales			
2. Construcción de estrategias para la prevención	III. Etapa de formación en Resolución de conflictos		
	Se llevan a cabo capacitaciones a docentes, estudiantes y familiar con el fin de vincularlos a la misión del programa de conciliación escolar, al final de éstas quienes se encuentren interesados en acreditarse como conciliadores se inscribirán en el programa de formación en MASC.		
3. Comunicación y manejo de la información	Mediante publicidad y mensajes constantes se mantiene la atención sobre la importancia del papel de cada miembro de la comunidad educativa dentro del proceso de fortalecimiento de la convivencia escolar.		
	VI. Etapa de Desarrollo del Programa de Formación en MASC para conciliadores		
III. Componente de Atención	V. Etapa de ejecución del Procedimiento Conciliatorio		
1. Reconocimiento de la situación de conflicto	Una de las partes involucradas o un tercero que haya percibido el conflicto, realiza la solicitud de conciliación ante el Centro de Conciliación Escolar.		
2. Identificación del tipo de conflicto	El docente designado por el Comité Escolar de Convivencia para cumplir con esta función, estudia la solicitud, aclara los hechos y define si el asunto es conciliable, es decir, si es una situación Tipo I, o debe ser remitido a otra instancia para activar protocolos diferenciados para situación Tipo II o Tipo III.		
3. Activación del protocolo diferenciado de atención	Se siguen los pasos del procedimiento conciliatorio.		
IV. Componente de Seguimiento	VI. Etapa de seguimiento		
1. Verificación	Cada mes, en uno de los encuentros de formación continuada para los conciliadores, se realiza evaluación y	El agente de seguimiento de los acuerdos conciliatorios, verifica el cumplimiento de los compromisos	El comité Escolar de Convivencia, en cada sesión ordinaria, realiza evaluación del cumplimiento de actividades, se
2. Monitoreo			
3. Retroalimentación			

COMPONENTES DE LA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR/ACTIVIDADES	ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CONCILIACIÓN ESCOLAR		
	retroalimentación de los procesos de la conciliación que se han llevado a cabo.	adquiridos y el restablecimiento de la relación.	establecer fortalezas y oportunidades de mejoramiento y sugerencias.

Fuente: Barrios y Tavera (2015, p.19)

De esta forma, mediante esta investigación se propone generar un modelo que sirva de base para que puedan impactar de manera positiva Establecimientos Educativos de básica secundaria y media de varios lugares del país. De tal manera, que los estudiantes de estas instituciones sean los principales beneficiados con este modelo.

Limitaciones y delimitaciones

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la investigación hacen referencia a la dificultad de encontrar un Establecimiento Educativo que tuviera disponibilidad y compromiso para brindar sus aportes frente al diseño del modelo; la dificultad de identificar conductas que configuren situaciones de conflictos; la dificultad de encontrar expertos en diseño de espacio que aporten a la construcción de los parámetros; el escaso conocimiento que tienen las personas dentro de los establecimientos educativos sobre la identificación de situaciones de conflicto de acuerdo a la tipología presentada por la Ley de Convivencia Escolar.

Definición de términos

Acoso escolar (intimidación, bullying o matoneo). De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda conducta negativa, intencional, metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niña, niño o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, y que se presenta de forma reiterada o a

lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o de estudiantes contra docentes, y ante la indiferencia o complicidad de su entorno (Decreto 1965 de 2013, artículo 39). El desbalance de poder y el hecho de que el acoso escolar implique agresión repetida por parte de quien tiene más poder sobre quien tiene menos, diferencian al acoso escolar de las situaciones de conflicto manejado inadecuadamente (MEN, 2014).

Agresión Escolar. Toda acción realizada por una o varias personas que conforman la comunidad educativa y que busca afectar negativamente a otras personas de la misma comunidad, de las cuales por lo menos una es estudiante. La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica (Decreto 1965 de 2013, artículo 39).

Conciliación: La conciliación es un mecanismo de solución de conflictos 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 (Ministerio de Justicia y Derecho, 2016).

Conflicto: Situación que se caracteriza porque hay una incompatibilidad real o percibida entre los intereses de una o varias personas (Decreto 1965 de 2013, artículo 39). Esta incompatibilidad puede manifestarse mediante conversaciones, diálogos, discusiones, altercados, enfrentamientos o incluso riñas. Aunque los conflictos pueden escalar hasta generar situaciones de acoso escolar, es importante diferenciarlos, pues las situaciones de acoso escolar se caracterizan por la presencia de agresiones, que se dan de manera recurrente por parte de quienes tienen más poder sobre quienes tienen menos. Teniendo en cuenta que los conflictos son situaciones comunes y propias de una sociedad plural y democrática en la que todas las personas pueden pensar, creer y sentir diferente, lo importante no es eliminarlos o mitigarlos, sino manifestarlos de una forma constructiva, sin agresión. Existen tres formas para manejarlos:

Constructivamente: por medio del diálogo, la negociación o mecanismos alternativos como la mediación. Pasivamente: cediendo ante las exigencias de la otra parte o evadiéndose mutuamente. Inadecuadamente: usando la fuerza o la agresión para imponer los intereses. (MEN, 2014).

Protocolo. Es un plan escrito y detallado de las acciones y estrategias concretas que se van a llevar a cabo en el EE para responder a las situaciones que se presenten en los tres niveles de atención (situaciones tipo I, II y III) (MEN, 2014).

Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar. Es una herramienta que se plantea en la Ley 1620 de 2013 y su decreto reglamentario, como un camino claro compuesto por una serie de acciones, desde diferentes componentes, para responder de forma integral a todas las situaciones que buscan, de una u otra forma, fortalecer la convivencia escolar y mitigar los factores que pueden afectarla (MEN, 2014).

Situaciones Tipo I. Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud (Decreto 1965 de 2013, artículo 40 # 1).

Situaciones Tipo II. Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso, que no poseen las características de la comisión de un delito y que cumplen con cualquiera de las siguientes características: a) Que se presenten de manera repetida o sistemática. b) Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de las personas involucradas (Decreto 1965 de 2013, artículo 40 #3).

Situaciones Tipo III. Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, referidos

en el Título IV del Libro 11 de la Ley 599 de 2000, o que constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente (Decreto 1965 de 2013, artículo 40 #2).

Diseño de espacios: El entorno de aprendizaje físico es un eje central que promueve y fortalece la comunicación de diferentes maneras, la participación en actividades interdisciplinarias, la concepción del estudiante como centro del proceso educativo. En definitiva, el diseño puede desafiar e influenciar la forma de pensar y actuar, sobre todo en las escuelas y entornos de aprendizaje (Castro, 2017).

Capítulo II.

Marco Teórico

En este capítulo se presenta de manera somera la macroteoría y se profundiza en la microteoría que fundamenta la presente investigación. Se inicia con la Teoría del Aprendizaje social de Albert Bandura y el trabajo desarrollado por Jean Paul Lederach enfocado en resolución de conflictos y construcción de paz; se desarrolla el concepto de agresión conectándolo con la necesidad que tiene la educación de ser fortalecida en el desarrollo de competencias ciudadanas; seguidamente se exponen los conceptos principales de los Estándares de Competencias Ciudadanas que son la base para la inclusión de la Convivencia Escolar y la Paz en el ordenamiento jurídico colombiano y la política pública de educación y, finalmente, se presentan investigaciones empíricas de orden nacional e internacional que se han desarrollado bajo el fenómeno de este estudio.

Naturaleza de los conflictos y agresiones en el aula escolar

Para hablar acerca de la naturaleza de los conflictos y los factores que intervienen en los mismos, es importante resaltar el trabajo desarrollado por Jean Paul Lederach (1989), uno de los expertos más reconocidos a nivel mundial gracias a sus aportes en cuestiones de transformación de conflictos, y por los procesos que involucran el diseño e implementación de compromisos estratégicos en la construcción de paz (Salgar, 2016).

A través de distintas obras, dentro de las cuales se destaca “*Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para resolver problemas*”, Lederach (1989) plantea que el conflicto es la interacción de tres elementos importantes: las personas, el proceso y el problema. En este sentido, el reconocimiento de las personas o grupos involucrados determina cuál es la magnitud del problema y ayuda a establecer el camino necesario para la resolución de cualquier tipo de

conflicto. Sin embargo, también es necesario tener en cuenta que “cada persona adquiere una posición determinada en función de una serie de valores, intereses, necesidades y percepciones sobre el problema, los cuales motivan sus acciones y comportamientos”, que, en la mayoría de los casos están condicionados y condicionadas por diferentes emociones intensas que dominan el razonamiento (Herrero y Fregenal, 2001).

En lo que respecta al proceso, Lederach (1992) asegura que “es el modo en el que el conflicto se desarrolla y la forma en que la gente trata de resolverlo, ya sea para bien o para mal” (Lederach, 1992), donde la comunicación es esencial para evitar que exista una proliferación del mismo, teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos las acusaciones personales que nada tienen que ver con el problema en cuestión terminan por deteriorar el proceso y la búsqueda de soluciones impidiendo que las partes involucradas lleguen a un acuerdo en común (Lederach, 1992).

Con relación al último elemento, Lederach divide los conflictos o problemas en innecesarios y genuinos en función de la percepción que se tiene del mismo. Los conflictos genuinos son aquellos en donde existen diferencias esenciales; es decir, “puntos concretos que separan a las personas y que generan, por tanto, cierta incompatibilidad” (Herrero y Fregenal, 2001). Según Lederach, dichas incompatibilidades están dadas por los intereses, valores, necesidades y diferencias de opinión de las personas involucradas; mientras que los conflictos innecesarios son aquellos en donde existe una mala comunicación y se forman estereotipos basados en la desinformación o los malos entendidos (Herrero y Fregenal, 2001).

Por otra parte, para realizar una aproximación acerca de las diversas formas de expresión en medio de un conflicto, es importante tener en cuenta diferentes teorías acerca de la agresividad (Visalli, 2005), dentro de las cuales conviene resaltar en primer lugar a la Teoría del

Aprendizaje Social, desarrollada por Albert Bandura (1986), en la cual se afirma que “los seres humanos interactúan entre sí para crear o modificar la conducta” (Ramírez, 2015, p.51) mediante comportamientos asociados a la imitación o modelos conductuales.

En el desarrollo de esta teoría, Bandura realizó una serie de experimentos enfocados a comprobar que la agresión se produce debido a la observación de modelos violentos que son reproducidos por el estudiante, quien acepta la conducta y luego la realiza. Para dicho fin, utilizó un muñeco de plástico llamado *Bobo*, el cual era atacado mediante agresiones por personas adultas mientras eran observadas por niños entre tres y cinco años, quienes posteriormente repetían de manera idéntica los comportamientos agresivos (Chaux, 2012). De esta manera, fue posible corroborar que este tipo de conductas agresivas se pueden adquirir desde edades tempranas mediante los procesos de observación e imitación de modelos agresivos (Bandura (1977) citado por Andrade, Bonilla & Valencia (2011)).

De otro lado, la definición de agresión en la Teoría de Bandura es conceptualizada como “toda conducta intencionada para provocar un daño ya sea físico o psicológico, a una persona o alguna propiedad” (Ramírez, 2015, p.62). Bajo este concepto, Bandura asegura que el ser humano no nace agresivo, sino que desarrolla este tipo de conductas debido a la influencia que ejerce el contexto sociocultural sobre cada persona y adicionalmente, plantea que las conductas agresivas pueden ser modificadas si se desarrollan mecanismos de consecuencias de forma efectiva y consistente (Ramírez, 2015).

En resumen, la Teoría del Aprendizaje Social propone “que la agresión es aprendida del ambiente por un proceso que involucra la imitación de comportamientos observados, los refuerzos recibidos al actuar agresivamente y los refuerzos obtenidos por otros cuando esos otros

actúan de manera agresiva” (Chaux, 2012, p.58). En este sentido, Chaux (2012), clasifica la agresión en cuatro tipos:

- Agresión física: acciones que buscan hacerle daño físico a otros o a sus pertenencias, por ejemplo, con patadas, puños, cachetadas, mordiscos, golpes con objetos, rompiendo sus pertenencias, etcétera.
- Agresión verbal: hacerles daño a otros con las palabras, por ejemplo, insultos o burlas que hacen sentir mal al otro.
- Agresión relacional: 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 a su grupo (Crick y Grotpeter, 1995).
- Agresión indirecta: hacerle daño a una persona de manera encubierta, sin que la víctima se dé cuenta de quién lo hizo (Björkqvist, Lagespetz y Kaukiainen, 1992).

Adicional a estos cuatro tipos de agresiones, Chaux (2003), también considera la existencia de otros dos tipos de agresiones de acuerdo con sus funciones: agresiones reactivas y agresiones instrumentales. Las agresiones reactivas se refieren “al uso de la agresión como respuesta ante una ofensa real o percibida” (Chaux, 2003, p.49), en donde frecuentemente los insultos o golpes son utilizados para responder cuando una persona se siente agredida (Chaux, 2003).

De otro lado, la agresión instrumental, también conocida como agresión proactiva, no está precedida de ninguna ofensa, sino que, por el contrario, es vista como un instrumento o medio para conseguir un objetivo específico. En el ámbito escolar, se presenta cuando un “niño intimida a otros más pequeños e indefensos, por simple diversión o porque así consigue que le entreguen algo” (Chaux, 2003, p.49).

Social, emocional y cognitivamente, cada una de las formas de conducta agresiva son muy distintas; por ejemplo, a nivel social, los niños y adolescentes que presentan conductas de agresión reactiva son, en general, rechazados, aislados, no tienen muchos amigos y en la mayoría de los casos, tienen un estatus social bajo en comparación con los demás integrantes del grupo. Mientras tanto, quienes presentan conductas de agresión instrumental, aunque no sean muy queridos por sus compañeros, tienden a ser temidos, considerados como líderes y muy admirados debido a su popularidad (Chaux, 2003).

En lo que respecta a las emociones, éstas también juegan un papel significativo en el comportamiento agresivo de los niños y adolescentes. En este caso, la agresión reactiva se relaciona con aquellas dificultades para regular o controlar las emociones negativas como por ejemplo la ira o la rabia. Por su parte, la agresión instrumental, no tiene una clara relación con el manejo emocional y en la mayoría de los casos, el niño o adolescente puede estar muy calmado en el momento en el que agrede a otro (Chaux, 2003).

Por otra parte, en términos cognitivos, mientras que la agresión reactiva está relacionada con la suposición acerca de la intención de los demás en hacer daño, la agresión instrumental, es vista como un medio para obtener beneficios. Cuando un niño se tropieza accidentalmente con otro y este último piensa que lo hizo a propósito, se evidencia un comportamiento agresivo reactivo; mientras que cuando un niño considera que, siendo agresivo, va a conseguir que no lo molesten o le devuelvan algún juguete o lápiz, se presenta un comportamiento agresivo instrumental (Chaux, 2003).

En este orden de ideas, Kreidler (2007) por medio de su estudio titulado “La Resolución Creativa de Conflictos”, asegura que una atmósfera competitiva, los ambientes intolerantes, los bajos niveles de comunicación, la expresión inadecuada de los sentimientos, la carencia de

habilidades para la resolución de conflictos y en algunos casos, el abuso de poder por parte de los maestros, son considerados como los principales factores que causan conflictos dentro de las aulas de clase.

En lo que respecta a las atmósferas competitivas, asegura que “cuando hay una atmósfera muy competitiva en el aula, los estudiantes aprenden a trabajar compitiendo contra los demás, en lugar de trabajar con los demás” (Kreidler, 2007, p.9) y en la mayoría de los casos, los conflictos surgen por la actitud egoísta de todos, la falta de habilidades para trabajar en equipo y la falta de confianza en el maestro o compañeros de clase. De igual manera, con relación a los ambientes intolerantes afirma que, “un aula intolerante es un aula hostil, en la cual hay desconfianza. Frecuentemente está fraccionada y simplemente es molesta, llena de estudiantes que no saben ser colaboradores, tolerantes o siquiera amables” (Kreidler, 2007, p.10).

Finalmente, factores como los bajos niveles de comunicación, la expresión inadecuada de los sentimientos, la carencia de habilidades en la resolución de conflictos y los abusos de poder por parte de los maestros, pueden generar además de malentendidos o percepciones erróneas de las intenciones, sentimientos, necesidades o acciones de los otros, sensaciones como la frustración y represión de sentimientos (Kreidler, 2007).

De otro lado, Pedraza (2017) asegura que, en los contextos escolares, los conflictos también tienen causales de tipo endógeno y exógeno, de manera que, al darles un mal manejo, se generan situaciones de violencia de diferentes niveles. Las de tipo endógeno surgen por las realidades y contextos en los cuales se desenvuelven las instituciones y establecimientos educativos; mientras que las de tipo exógeno, se derivan de las relaciones de poder y desigualdad que existe entre los miembros de la estructura orgánica de los colegios.

Una de las formas de violencia más comunes en las escuelas es el matoneo y según Pedraza (2017), existen dos clases de víctimas cuando se presentan este tipo de conflictos: las pasivas y las activas. Las víctimas pasivas generalmente están en situación social de aislamiento y con frecuencia no tienen amigos entre sus compañeros presentando así dificultades de comunicación y en la mayoría de los casos, demuestran miedo ante la violencia. Por otra parte, las víctimas activas tienen tendencias impulsivas sin pensar en cuál sería la conducta más adecuada.

Procesos de mediación, negociación y reconciliación

Según el estudio realizado por Torrego y Mas (2014), “la mediación es un fenómeno que va más allá de lo procedimental” (p.25) y donde la primera consideración para establecer o plantear todo un sistema de valores consiste en tener una concepción positiva del conflicto en donde se reconozca que el conflicto forma parte de la vida y que, de alguna u otra manera, el desarrollo humano siempre se verá impulsado por los conflictos y la forma en que se tratan. De otro lado, también es necesario tener una visión positiva de las personas que hacen parte del entorno de quienes están involucrados en cualquier tipo de problema, con el fin de poder entablar conversaciones desde una actitud de aceptación básica.

Torrego y Mas (2014) consideran que la confianza también es una característica primordial de los procesos de mediación y exige que cada una de las partes tenga confianza mutua; es decir, confianza en el mediador y confianza en el mismo proceso, ya que “creer en los otros es uno de los elementos que más contribuyen al desarrollo positivo de la vida de un grupo” (Torrego y Mas, 2014, p.25) y en la mayoría de los casos, “cuando se producen los “ritos” de confianza, la comunicación abierta y directa, el ofrecimiento de ayuda y su correspondencia, las personas del grupo están en disposición de cooperar” (Torrego y Mas, 2014, p.26).

De otro lado, Chaux (2003), asegura que “entender los mecanismos que posibilitan la reproducción del ciclo de violencia ayuda a identificar puntos específicos de intervención” (p.54). Dicho en otras palabras, el reconocimiento del tipo de agresión que se presenta en las aulas permite evaluar y determinar los procesos de mediación y reconciliación entre los niños involucrados.

Por otra parte, también afirma que “el ciclo de la violencia empieza en el contexto familiar, escolar y comunitario en el cual crecen los niños y las niñas” (Chaux, 2003, p.54), por lo tanto, es fundamental implementar programas que promuevan el buen trato a nivel familiar, escolar y comunitario. En el contexto familiar, el maltrato infantil, abandono y la permisividad exagerada, influyen de manera directa en el desarrollo de conductas agresivas, de manera que los programas de promoción deben estar orientados a inculcar un ambiente sano y donde los niños puedan verse rodeados de cariño, empatía y seguridad (Chaux, 2003).

Con respecto al contexto comunitario, se requiere la existencia de competencias ciudadanas y programas que orienten su objetivo a disminuir la violencia política, así como también la violencia común. Desde el contexto escolar, conviene analizar los conflictos internos desde los vacíos institucionales que puedan existir con respecto a la disciplina (Funes, 2000) y desde el manejo de las emociones, en especial de la ira o la rabia (Chaux, 2003).

Para Funes (2000), la creación de diversos climas de convivencia pacífica en los centros educativos a través de inculcar y fomentar habilidades sociales como mejorar y tener una buena comunicación y capacidad de negociación y mediación, es una forma eficaz de empezar a hacer efectiva la educación para la paz en el día a día y no solamente por “la simple enunciación de datos o declaraciones de principios que a menudo son vistos por los alumnos como una parte más del currículum” (Funes, 2000, p.91). En este sentido, las situaciones de conflicto al interior de las

instituciones educativas deben ser concebidas no solamente como problemas de disciplina sino también como oportunidades de crecimiento para los niños y adolescentes en donde exista la participación constructiva de manera activa por parte de los protagonistas (Funes, 2000).

Iungman (1996), asegura que el abordaje de los conflictos que aparecen en las escuelas debe ser tratado a través de técnicas de mediación con el fin de generar entornos y ambientes más sanos para los estudiantes. De otro lado, plantea que, en las instituciones, los conflictos que aparecen pueden darse entre maestros, padres y/o entre alumnos, de manera que resulta importante diferenciar quienes son los principales protagonistas de dichos conflictos, para determinar quiénes serán los mediadores o conciliadores (Iungman, 1996).

La intervención de los mediadores según Iungman (1996), ayuda y facilita la comunicación entre las partes involucradas para que puedan resolver los conflictos de manera satisfactoria. Durante esta intervención, el conciliador o mediador utilizando su propio estilo, pericia profesional y experiencia de vida, deberá ayudar a las partes a elaborar un acuerdo que responda a sus necesidades e intereses. Iungman (1996), asegura que “a medida que el mediador progresa en su estudio, observación y experiencia, aprende a usar un juego interrelacionado y dinámico de las técnicas para estimular a las partes a resolver sus conflictos” (p.4).

Iungman (1996) sugiere que para que los procesos de mediación sean exitosos, deben estar basados en cuatro principios fundamentales. El primero de ellos se relaciona con el entendimiento y apreciación de los problemas a los cuales se enfrentan las partes; el segundo, da a conocer que el mediador conoce y valora dichos problemas; el tercero, está basado en el beneficio de la duda para determinar la validez de las posiciones que asumen las partes con respecto a sus problemas, y el cuarto, promueve o sugiere enfoques alternativos para facilitar los acuerdos.

En este proceso, conviene resaltar que, el mediador o conciliador no debe actuar como juez, sino utilizar habilidades y capacidades como la escucha, sensibilidad, autoridad, técnicas de conciencia, inclusión, recompensa, entre otras (Jungman, 1996). De esta manera, el objetivo de la mediación no consiste simplemente en llegar a un acuerdo, sino que las partes se puedan entender, comunicar, aclarar diversas situaciones y entender lo que su actitud o conducta genera en las demás personas para finalmente evaluar la posibilidad de llegar a un acuerdo (Jungman, 1996).

Según Kreidler (2007), en los contextos escolares, los maestros también pueden actuar como pacificadores o mediadores en la medida en que sean capaces de entender el porqué de los conflictos y tengan las habilidades necesarias para enseñar a los alumnos cómo lograr la paz. En este sentido, plantea que las aulas escolares deben ser consideradas como comunidades pacíficas, cálidas y acogedoras caracterizadas por: la cooperación, comunicación, tolerancia, expresión emocional positiva y resolución de conflictos.

En este orden de ideas, según Kriedler (2007), para poder seleccionar las técnicas de resolución de conflictos es fundamental que el maestro considere cuatro cosas importantes:

1. **¿Quién está involucrado?** ¿Cuántos son, cuántos años tienen, qué tan maduros son y qué tan enfadados están? ¿Cuáles son sus necesidades? (Usted entrará en mayores detalles cuando defina el problema).
2. **¿Es el momento adecuado?** ¿Tiene usted suficiente tiempo para manejar las cosas ahora, o debe esperar? ¿Necesitan los participantes calmarse primero? ¿Es demasiado pronto para hablar las cosas?
3. **¿Qué tan apropiada es una técnica de resolución particular?** ¿Es esta una disputa simple sobre los recursos, o es un conflicto complejo sobre los valores? ¿Cuál es el

problema? ¿Resolverá esta técnica el problema? ¿Es la técnica tan sofisticada que los niños primero necesitan entrenarse en ella?

4. **¿La resolución debe ser pública o privada?** ¿Se avergonzarían los participantes por una resolución pública? ¿Beneficiaría a la clase el ver cómo se resuelve este conflicto? ¿Podrían ayudar ellos con la resolución? ¿Tiene usted tiempo para resolverlo públicamente? (p.12)

De esta manera, una de las metas de la “Resolución Creativa de Conflictos” de William J. Kreidler (2007) es lograr que los niños eventualmente resuelvan sus propios conflictos de manera no violenta. Por esta razón, asegura que el uso de técnicas como: mantener la calma, ser imparcial, escuchar activamente, intentar suavizar el conflicto, contar historias o cuentos que tengan enseñanzas, otorgar un tiempo a solas a las partes involucradas, realizar un cuestionario por escrito para conocer los detalles del conflicto, entre otros, facilita el camino para poder resolver los conflictos que se presentan en las aulas escolares (Kreidler, 2007).

Por otra parte, autores como Fisher, Ury y Patton (1981), en su libro “Sí. ¡De Acuerdo!”, aseguran que resolver los conflictos parte del hecho de saber cómo negociar y adicionalmente, afirman que todas las personas están en la capacidad de hacerlo; sin embargo, “aunque se negocia todos los días, no es fácil hacerlo bien. Las estrategias estandarizadas para negociar, con frecuencia dejan a las personas insatisfechas, cansadas o alienadas -y a menudo las tres cosas a la vez” (Fisher, Ury y Patton, 1981, p.9). Por esta razón, plantean que el método más efectivo para lograr una negociación objetiva consiste en: separar a las personas del problema, concentrarse en los intereses más no en las suposiciones, inventar opciones de mutuo beneficio e insistir en que los criterios sean objetivos (Fisher, Ury y Patton, 1981).

De otro lado, en el trabajo desarrollado por Gómez (2009) acerca de la resolución de conflictos escolares, se hace referencia al trabajo de Anatole Pikas (1987) en lo que respecta a las técnicas de mediación. Mediante el método de reparto de responsabilidades, se realizan intervenciones directas con los estudiantes mediante entrevistas individuales con el fin de desestructurar la problemática y acordar estrategias que ayuden a los involucrados. Cabe resaltar que, en este método, se deben tener en cuenta a las víctimas, agresores y espectadores.

Competencias ciudadanas en el manejo de conflictos

Teniendo en cuenta que la Teoría del Aprendizaje Social está basada en el fenómeno de la imitación, en donde las conductas agresivas por parte de los niños ocurren en la mayoría de los casos porque han observado a sus padres o viven en ambientes agresivos, se considera necesario “compensar el efecto negativo que pueda estar teniendo en ellos un ambiente violento” (Chaux, 2012, p.60) y les permita de alguna u otra forma, aprender lo que su contexto diario no les está enseñando.

Con base en ésta y otras necesidades, el Ministerio de Educación Nacional, desde el año 2004 asume el desafío de formación ciudadana, entendida como un “proceso que se puede diseñar, con base en principios claros, implementar, con persistencia y rigor, evaluar continuamente e involucrar en los planes de mejoramiento de cada institución” (MEN, 2004, 5), a partir de un documento denominado Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas, el cual se configuró como política educativa para el país, con el fin de “promover una educación de calidad, que forme mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus responsabilidades sociales y conviven en paz” (MEN, 2011, 6).

Por otra parte, para Vargas (2006) es inquietante que el documento de Estándares de Competencias Ciudadanas no presente bases epistemológicas éticas, filosóficas y pedagógicas mínimas; sin embargo, asegura que éste podría tener fundamentación en la Teoría de la Acción Comunicativa de Jürgien Habermas enfocadas a la acción comunicativa. De otro lado, en este documento también se destaca la importancia de la inclusión de las competencias ciudadanas en el modelo de educación de un país que vive en un contexto de violencia. Según Mockus (citado por MEN, s.f.), “la ciudadanía es un mínimo de humanidad compartida... Ser ciudadano es respetar los derechos de los demás. El núcleo central para ser ciudadano es, entonces, pensar en el otro” (p. 150).

En este sentido y así como lo plantean Chaux, Lleras y Velásquez (2004), “vivir en sociedad y en especial en una sociedad que busca ser democrática, pacífica, equitativa e incluyente representa diversos retos” (p. 18). Cabe resaltar que la inclusión de las competencias ciudadanas en las aulas, son definidas según el Ministerio de Educación Nacional (2011) como una serie de distintos conocimientos, actitudes y habilidades emocionales, comunicativas, integradoras y cognitivas que se articulan entre sí para que todas las personas sean sujetos sociales activos de derechos. Estas competencias son necesarias en la medida en que “le apuntan al desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los educandos” (MEN, 2011, p.22), como por ejemplo la capacidad en la toma de decisiones, adquisición de criterios, trabajo en equipo y resolución de conflictos.

Por otra parte, uno de los pilares fundamentales para la educación en Colombia ha sido durante muchos años la transmisión de conocimientos; sin embargo, a través de la inclusión de las competencias ciudadanas, la cual introduce la toma de conciencia sobre cómo articular conocimientos, emociones y habilidades comunicativas, se considera que los conocimientos son

importantes en la medida en que el actuar de las personas fortalezca su manera de expresarse, entenderse y negociar con otros, reflexionar críticamente sobre la realidad, poder contemplar las perspectivas de los demás, expresar y manejar sus propias emociones y de esta manera actuar en la vida personal y pública, concepto compuesto que articula en su orden las competencias ciudadanas como competencias comunicativas, cognitivas, emocionales e integradoras (MEN, 2011).

Bajo este concepto, la acción ciudadana presenta unas dimensiones fundamentales que interactúan entre sí y son necesarias para fortalecer la formación de la ciudadanía:

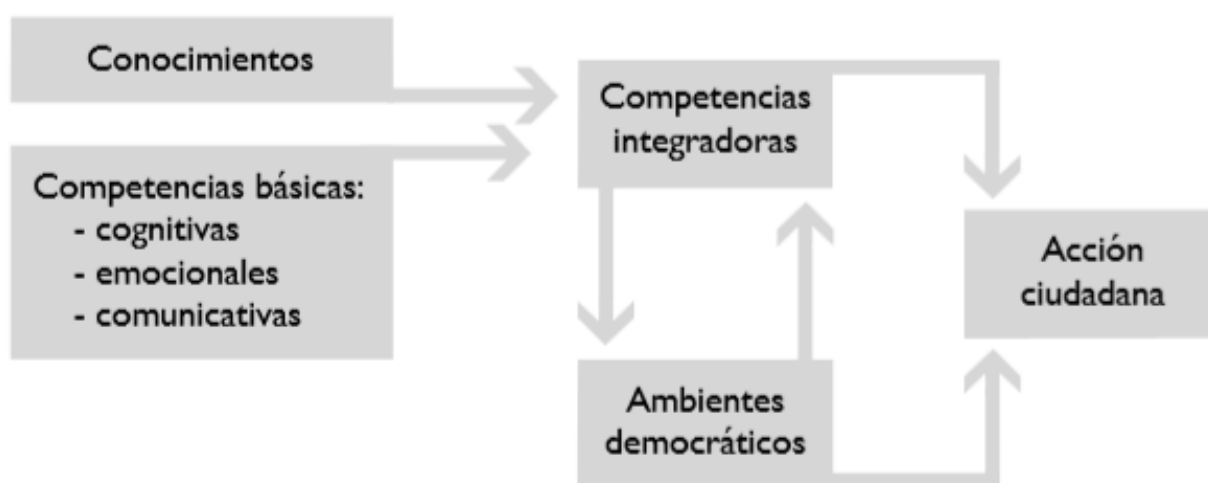


Figura 1. Dimensiones fundamentales para la acción ciudadana.
Fuente: Chaux, Lleras, & Velásquez (2004)

Ministerio de Educación Nacional (2004), se encarga de definir los conceptos de las competencias ciudadanas de la siguiente manera:

Los conocimientos: hacen referencia a aquello que los estudiantes deben saber y comprender sobre el ejercicio de la ciudadanía, concepto que es complementado por Chaux, Lleras, & Velásquez (2004), al expresar que el manejo de los conocimientos no garantiza que el estudiante los ponga en práctica. En este caso, el conocimiento de los derechos fundamentales,

de los mecanismos de participación ciudadana o la acción de tutela creada por la Constitución Política de 1991, requieren, más allá de tener claro el concepto, claridad sobre las formas de poner en movimiento el entorno para hacerlos efectivos.

Competencias cognitivas: son la capacidad de realizar procesos mentales, “implican ponerse en los zapatos del otro y evaluar las consecuencias que puede tener una decisión, personal o colectiva, para la sociedad en general y a largo plazo” (MEN, s.f.); algunas de esas competencias son: a) Toma de perspectiva para lograr acuerdos en beneficio de las partes en interacción y comprender los diferentes puntos de vista; b) Interpretación de intenciones como la capacidad para evaluar de forma adecuada las intenciones y propósitos con que las acciones son realizadas por los demás, con esta se evita en muchos casos la agresión de forma preventiva; c) Generación de opciones, imaginarse de forma creativa múltiples maneras de resolver el conflicto o un problema social; d) Consideración de consecuencias, es la capacidad de considerar los efectos de las posibles acciones personales; e) metacognición, es la capacidad de observar y reflexionar sobre las propias acciones, pensamientos o sentimientos, implica el manejo de sí mismo y evaluarse para corregir comportamientos; f) pensamiento crítico es evaluar la validez de una información, situación o expresión (Chaux, Lleras, & Velásquez , 2004). De acuerdo con Kolangui y Parra (2013) en nivel bachillerato los estudiantes pueden tener un entrenamiento adecuado en la resolución de conflictos y “actuar como mediadores y facilitadores ante los conflictos de la comunidad” (p. 64).

Competencias emocionales son “las habilidades necesarias para la identificación y respuesta constructiva ante las emociones propias y las de los demás” (MEN, 2004). Según Chaux, Lleras, & Velásquez (2004), existen tres competencias de este estilo, que contribuyen en el desarrollo social y ayudan a evitar las conductas agresivas. En primer lugar, la identificación y

manejo de las propias emociones es importante para poder reconocer los signos corporales y los diferentes niveles de intensidad que están asociados con las emociones. “Se trata de que las personas puedan manejar la manera cómo responden ante sus emociones, es decir, que las personas puedan manejar sus emociones y no que sus emociones los manejen” (Chaux, Lleras, & Velásquez, 2004, p.23).

De otro lado, Chaux, Lleras, & Velásquez (2004), consideran que la empatía es otra competencia emocional que permite sentir lo que otros sienten y es fundamental en la medida en que puede ayudar a evitar que las personas se maltraten entre sí. Si una persona es empática, es menos probable que cause algún daño a los demás y siempre intente buscar el perdón y la reconciliación. Según Chaux, Lleras, & Velásquez (2004), una persona compasiva y empática, siempre intentará aliviar los sufrimientos de los demás gracias a esa habilidad de sentir o intentar sentir lo que sienten las otras personas.

Finalmente, la identificación de las emociones de los demás, es esa capacidad que tienen las personas para “identificar lo que pueden estar sintiendo otras personas tanto por medio de sus expresiones verbales y no verbales, como teniendo en cuenta la situación en la que se encuentran” (Chaux, Lleras, & Velásquez, 2004, p.23). Sin embargo, aunque sea necesaria, no es suficiente porque con la identificación de las emociones, en la mayoría de los casos la gente no se involucra emocionalmente, alejándose del ser empático que deben tener las personas cuando se presentan los conflictos.

Competencias comunicativas son las habilidades que se necesitan para entablar una interacción de forma constructiva con las otras personas, comunicando mediante el diálogo los puntos de vista, intereses, posiciones, necesidades y comprender que el otro también busca comunicar. El saber escuchar o la escucha activa, la asertividad y la argumentación, son

presentadas por Chaux, Lleras, & Velásquez (2004) como algunas competencias comunicativas que deben tener las personas en su diario vivir.

Tener la habilidad de saber escuchar no implica solamente “estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir, sino también demostrarles a los demás que están siendo escuchados” (Chaux, Lleras, & Velásquez, 2004, p.23). En este caso, existen varias herramientas que ayudan a mantener una escucha activa, dentro de las cuales se resaltan la atención hacia el lenguaje corporal, evitar la interrupción y el parafraseo. Cada una de ellas facilita según Chaux, Lleras, & Velásquez (2004) la interacción ciudadana, la toma de perspectiva del otro con una mayor facilidad y les asegura a las otras personas que lo que están diciendo está siendo valorado y realmente escuchado. “De esta manera se logran establecer relaciones más genuinas y llegar a acuerdos más fácilmente” (Chaux, Lleras, & Velásquez, 2004, p.23)

De otro lado, aseguran que la asertividad, reconocida como esa capacidad para expresar las necesidades, intereses, derechos, posiciones e ideas, es necesaria para manifestar los desacuerdos o responder a ofensas sin llegar a herir a los demás o hacer daño a las relaciones. Sin embargo, en los ambientes escolares, muchos niños y niñas creen que frente a una ofensa las únicas opciones son “dejarse” o responder agresivamente.

De acuerdo con Chaux, Lleras, & Velásquez (2004), por medio de la asertividad es posible ponerles freno a las ofensas sin necesidad de recurrir a la agresión. En este sentido, “el asertividad es una competencia que no solamente facilita la comunicación clara y directa entre las personas, sino que contribuye a que se respeten tanto sus derechos como los de los demás ciudadanos” (Chaux, Lleras, & Velásquez, 2004, p.23). Finalmente, en lo que respecta a la argumentación, Chaux, Lleras, & Velásquez (2004) aseguran que mediante esta herramienta es posible que los ciudadanos comuniquen sus ideas y posiciones de tal manera que las demás

personas no solamente las entiendan, sino que las compartan y evalúen sin tener que recurrir a la fuerza o al abuso del poder.

Competencias integradoras: articulan las competencias anteriores, fomentan la puesta en práctica de los conocimientos, las competencias cognitivas, emocionales o comunicativas en conjunto. El ejemplo común de estas competencias es el manejo de los conflictos de manera constructiva, en la medida en que requieren de ciertos conocimientos sobre las dinámicas de los conflictos, competencias cognitivas como la habilidad para generar diferentes opciones creativas cuando se presenten situaciones de conflicto, competencias emocionales como lo es el manejo de la rabia y de competencias comunicativas como la capacidad de transmitir asertivamente los intereses sin tener que agredir a los demás (Chaux, Lleras, & Velásquez, 2004).

Por otra parte, en el documento de Estándares de Competencias Ciudadanas mencionado anteriormente, se presentan tres dimensiones fundamentales como ámbitos de aplicación en los que se espera sean aplicadas las competencias. La primera dimensión es **Convivencia y Paz**, la cual se refiere a las relaciones interpersonales e intergrupales como los conflictos, la agresión, el cuidado y las acciones prosociales dentro de las cuales se destacan la cooperación o la ayuda y la prevención de la violencia.

La segunda dimensión es conocida como la **Participación y responsabilidad democrática** y hace referencia a la toma de decisiones, la construcción colectiva de acuerdos, la participación en decisiones colectivas y el análisis crítico de normas. Finalmente, se encuentra la dimensión de la **Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias**, en la cual se reconoce la diversidad humana en una sociedad pluriétnica y multicultural, en donde se pueden presentar problemas de prejuicios, estereotipos y discriminación (Chaux, 2012; MEN, 2004).

Actividades de formación en conciliación escolar

Autores como Johnson y Johnson (1994) proponen el aprendizaje cooperativo como estrategia didáctica en la conciliación escolar asegurando que “el aprendizaje cooperativo reemplaza la estructura basada en la gran producción y en la competitividad, que predomina en la mayoría de las escuelas, por otra estructura organizativa basada en el trabajo en equipo y en el alto desempeño” (p.4).

Mediante el aprendizaje cooperativo se busca, en primer lugar, elevar el rendimiento de todos los alumnos; en segundo lugar, establecer relaciones positivas entre los alumnos en donde se fortalezcan las bases acerca de valorar la diversidad; y, en tercer lugar, proporcionarles a los alumnos experiencias y herramientas para que sean capaces de lograr un desarrollo social, psicológico y cognitivo de manera saludable (Johnson y Johnson, 1994).

Según Johnson y Johnson (1994), “el rol del docente, cuando emplea el aprendizaje cooperativo, es multifacético” (p.4) en la medida en que debe tomar decisiones antes de abordar la enseñanza, explicar a los estudiantes la tarea de aprendizaje y cómo deben ser los procesos de cooperación, supervisar el trabajo de los equipos y evaluar el nivel de aprendizaje. En este sentido, es importante resaltar que “al docente le compete poner en funcionamiento los elementos básicos que hacen que los equipos de trabajo sean realmente cooperativos: la interdependencia positiva, la responsabilidad individual, la interacción personal, la integración social y la evaluación grupal” (p.4).

Según Johnson y Johnson (1994), la interdependencia positiva “crea un compromiso con el éxito de otras personas, además del propio, lo cual es la base del aprendizaje cooperativo. Sin interdependencia positiva, no hay cooperación” (p.9). De esta manera, la responsabilidad individual busca que el grupo asuma el compromiso de alcanzar sus objetivos sin que nadie se

aproveche del trabajo de otros, y solo existe cuando se evalúa el desempeño de cada estudiante y los resultados de dicha evaluación se transmiten al grupo y al mismo estudiante con el fin de determinar quién necesita más ayuda, aliento y respaldo para efectuar cualquier tarea (Johnson y Johnson, 1994).

En lo que respecta a la interacción personal, “los alumnos deben realizar juntos una labor en la que cada uno promueva el éxito de los demás, compartiendo los recursos existentes y ayudándose, respaldándose, alentándose y felicitándose unos a otros por su empeño en aprender” (Johnson y Johnson, 1994, p.9). De otro lado, la integración social, se vale de prácticas interpersonales y grupales para que los alumnos aprendan a funcionar como parte de un grupo. En este caso, “los miembros del grupo deben saber cómo ejercer la dirección, tomar decisiones, crear un clima de confianza, comunicarse y manejar los conflictos, y deben sentirse motivados a hacerlo” (Johnson y Johnson, 1994, p.9).

Finalmente, en la evaluación grupal, “los grupos deben determinar qué acciones de sus miembros son positivas o negativas, y tomar decisiones acerca de cuáles conductas conservar o modificar” (Johnson y Johnson, 1994, p.10). De esta manera el proceso de aprendizaje puede mejorar en forma sostenida generando al mismo tiempo, más oportunidades de reconciliación frente a los conflictos que se presenten en el aula escolar.

De cada uno de estos elementos, la interdependencia positiva es considerada por Johnson y Johnson como el elemento más importante en la medida en que todos los integrantes del grupo aprenden a percibir que la única forma de obtener el éxito individual es cuando todos los integrantes triunfan. “Si uno falla, todos pierden. La clave es entender que los esfuerzos individuales no serán en beneficio propio, sino del grupo” (Torres, 2017).

Gracias a este método de aprendizaje, las personas pueden empezar a preocuparse por el éxito de los demás, lo que es esencial para una sana convivencia. “Si las escuelas promueven la cultura de ser el número uno, a la vez están animando a esos mismos alumnos a desalentar y obstruir los esfuerzos de los otros. En las competencias solo ganan unos pocos” (Torres, 2017). Sin embargo, también es importante tener en cuenta que “para emplear con eficacia el aprendizaje cooperativo, hay que tener en cuenta que no todos los grupos son cooperativos” (Johnson y Johnson, 1994, p.7).

Por otra parte, Johnson y Johnson (1994) sugieren también el uso de herramientas didácticas como el método del rompecabezas y el procedimiento intergrupar llamado Equipo-Juegos-Torneos, como actividades de formación en conciliación y aprendizaje escolar. El método del rompecabezas incentiva a los alumnos a que sean interdependientes y consiste en “darles la información distribuida en distintas partes, como si fueran las piezas de un rompecabezas” (p.13). Según Johnson y Johnson (1994), gracias a este método, los alumnos obtienen en partes separadas la información necesaria para realizar las tareas y de otro lado, cada uno de los miembros del grupo aprenden a ser responsables en la medida en que puedan conocer a fondo la información y transmitirla a los demás miembros del grupo.

El procedimiento intergrupar de Equipo-Juegos-Torneos, consiste en comparar el nivel de rendimiento en lo que respecta a la cooperación de los grupos o equipos de trabajo con el objetivo de que todos los miembros del grupo aprendan el material que se les asigne. De esta manera, según Johnson y Johnson (1994), es posible reducir los conflictos en las aulas escolares, ya que cada estudiante tendrá la oportunidad de participar y cooperar en las actividades programadas por el docente sin necesidad de recurrir a conductas agresivas o comportamientos violentos.

De otro lado, Torrego y Villaoslada (2004) aseguran que, en los centros educativos, “hace falta pensar sobre la gestión de la convivencia” (p.32) y “adoptar sistemas más avanzados de gestión de la justicia” (p.32). Por esta razón, propone diversos modelos de regulación y tratamiento de conflictos de convivencia en las instituciones educativas que logren atender las tres facetas más importantes cuando de resolver conflictos se trata: reparación, reconciliación y resolución (Torrego y Villaoslada, 2004).

En primer lugar, se encuentra el modelo punitivo, el cual tiene su fundamento en “la reglamentación normativa y la determinación proporcionada de las consecuencias derivadas del incumplimiento de las mismas” (Torrego y Villaoslada, 2004, p.33). Dicho en otras palabras, este método funciona aplicando una sanción o corrección ante un conflicto entre dos personas o la violación de la normatividad. En este caso, el Consejo Escolar, o la persona encargada, deberá aplicar una corrección de tipo sancionador; sin embargo, también es cierto que, al aplicar este método, “es muy probable que el conflicto quede latente, sin resolverse en profundidad, ya que el tema subyacente que puede estar ocasionándolo, probablemente no llegue a abordarse” (Torrego y Villaoslada, 2004, p.34), causando resentimientos y rechazo a la escuela por parte de los estudiantes.

De otro lado, se encuentra el modelo relacional, el cual “se caracteriza por hallar en el espacio de la relación, las posibles salidas al conflicto, trabajando no sólo sobre las soluciones sino también sobre la propia relación, desde un plano exclusivamente privado” (Torrego y Villaoslada, 2004, p.34). En este modelo se otorga el poder de resolución a los protagonistas, quienes tienen la posibilidad de entenderse y ofrecer o aceptar las reparaciones que consideren necesarias. De esta manera, aunque la dificultad de este modelo se encuentre en hallar los

tiempos o espacios adecuados para el diálogo, tiene la ventaja de brindar oportunidades de escucha y aprendizaje (Torrego y Villaoslada, 2004).

Finalmente, mediante el modelo integrado, se busca facilitar la resolución de conflictos por medio de la comunicación directa de las partes a través del diálogo, entendimiento mutuo, consenso y oportunidades de aclarar, comprender y aceptar o liberar culpas, de manera que las necesidades de ambas partes sean atendidas de igual manera. En este sentido, Torrego y Villaoslada (2004), reconocen que las ventajas de este modelo residen en el potencial de reparación de los daños causados ya sea a personas u objetos, recuperación de las personas distanciadas, separadas, enfrentadas y con posibilidad de acercarse, reconocerse, reconsiderarse y abrirse a la cooperación y resolución en la medida en que se preste atención a los elementos que generalmente pasan desapercibidos y son en la mayoría de los casos desatendidos como por ejemplo, emociones, necesidades, etc. (Torrego y Villaoslada, 2004).

Otro de los programas para la prevención del acoso y formación en conciliación escolar es el llamado Programa Olweus de Prevención contra el Acoso, desarrollado por Dan Olweus en 1993. Este programa se caracteriza por no aceptar el acoso dentro de las escuelas cambiando las estructuras de oportunidades y recompensas, de tal manera que existan menos posibilidades y ninguna recompensa al comportamiento acosador que se presenta dentro y fuera de la escuela. Los principios que rigen este programa están asociados con la cordialidad, interés positivo y por parte de los adultos, límites firmes ante comportamientos inaceptables y la aplicación consistente de sanciones sin llegar al castigo físico y punitivo (Olweus, 1993).

Por otra parte, cabe resaltar que, en Colombia se ha aumentado la visibilidad del ámbito de Convivencia y Paz en los últimos años y desde la política pública se han implementado diferentes programas y estrategias, que intentan fortalecer el campo de la resolución de

conflictos. A partir del programa Aulas en Paz se han desarrollado algunas competencias ciudadanas fundamentales para el manejo constructivo de conflictos y la prevención de la agresión, dentro de las cuales se destacan el manejo de la ira, empatía, toma de perspectiva, generación creativa de opciones, consideración de consecuencias, escucha activa, asertividad y cuestionamiento de creencias (Aulas en Paz, 2008).

De otro lado, debido a las movilizaciones de académicos, investigadores, organizaciones sociales y civiles, que se han presentado durante los últimos años, el Gobierno de Colombia ha decidido centrar su atención en la creación de normas que sean el eje central de los establecimientos educativos, secretarías de educación municipales y departamentales, así como también del Ministerio de Educación Nacional (MEN).

Con la expedición de la Ley 1620 de 2013 o Ley de Convivencia Escolar y su Decreto Reglamentario 1965 de 2013, se busca reglamentar el ejercicio de los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Esta iniciativa fortalece la convivencia escolar por medio de la creación de mecanismos que prevengan, promociónen y brinden atención y seguimiento a los programas que mejoren el clima escolar y disminuyan las acciones que vayan en contra de la convivencia y el ejercicio de los derechos humanos (DDHH), sexuales y reproductivos (DHSR) de los grupos de estudiantes, dentro y fuera de las escuelas (MEN, 2014).

La Guía N°49 o Guías Pedagógicas para la Convivencia Escolar desarrolladas por el Ministerio de Educación también brindan herramientas pedagógicas a los establecimientos y comunidades educativas de todo el país. Los principales objetivos de estas guías son (Guía N°49, 2014):

- Ofrecer orientaciones prácticas para el proceso de actualización de los manuales de convivencia de los Establecimientos Educativos.
- Proponer herramientas pedagógicas y de orden didáctico que faciliten la comprensión y la puesta en marcha de las acciones planteadas en los cuatro componentes de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.
- Presentar una serie de recomendaciones prácticas del orden pedagógico para cada una de las personas que conforman la comunidad educativa; para que desde su rol puedan fortalecer la convivencia escolar.
- Consolidar elementos prácticos para la prevención, identificación y atención de situaciones relacionadas con la violencia sexual o que atenten contra el ejercicio de los DHSR, en el marco de la Ley 1620 de 2013 (p.10).

El Programa Hermes, es un programa creado con el fin de transformar los conflictos escolares a partir de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Uno de sus principales objetivos es prevenir el matoneo o bullying en los colegios de la ciudad de Bogotá y de otro lado, brindar herramientas pedagógicas para el desarrollo de competencias sociales en los jóvenes. El Programa “recibe el nombre “Hermes” haciendo alusión al Dios griego quien era reconocido por sus habilidades de mediador y mensajero, así como el Dios del comercio y las comunicaciones” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018).

Influencia del diseño y disposición del espacio escolar

Ledesma (2012) asegura que “todo espacio posee carácter educativo” en la medida en que los espacios “otorgan calidad a la enseñanza, condicionan, favorecen o dificultan el desarrollo y aprendizaje de los niños y las niñas de educación infantil” (p.1). Según Ledesma (2012), la organización y planificación de los espacios escolares deben responder a una serie de criterios

pedagógicos y de otro lado, a las necesidades infantiles de movimiento, exploración, juego, comunicación, etc. Con el uso adecuado del espacio, se pueden crear ambientes favorecedores para lograr el equilibrio personal de alumnos y profesores (Ledesma, 2012).

Por otra parte, Ledesma (2012) plantea que “la manera de cómo se utiliza el espacio indica el tipo de relaciones que se dan en el centro, cómo está regulada la convivencia, el tipo de disciplina, la metodología predominante, etcétera” (p.4) y de otro lado, Johnson y Johnson (1994), aseguran que “la disposición y el arreglo del espacio y los muebles del aula afectan casi todas las conductas de los alumnos y del docente, y pueden facilitar o bien obstruir el aprendizaje” (p.21). En este sentido, el aspecto físico y espacial de las aulas o salones de clase se consideran importantes en la medida en que “el arreglo del aula influye en el rendimiento de los alumnos y en la cantidad de tiempo que dedican a realizar tareas debido a que afectan el foco de atención visual y auditivo de los estudiantes” (Johnson y Johnson, 1994, p.21).

Son estas las razones por las cuales, la buena disposición del espacio escolar influye de manera significativa en la seguridad, sensación de bienestar, satisfacción, comodidad y, además, motiva a los estudiantes a mejorar su estado de ánimo y rendimiento escolar. Sin embargo, a pesar de que no exista una regla general en cuanto a la disposición del espacio escolar que logre satisfacer todas las necesidades, es importante que el docente mantenga arreglado este espacio en forma flexible estableciendo puntos de referencia y límites bien definidos (Johnson y Johnson, 1994).

Por otra parte, los elementos visuales también resultan ser atractivos para centrar la atención de los alumnos en ciertos puntos del aula. “La eficacia del ambiente visual está dada por la interacción del color, la forma y la iluminación” (Johnson y Johnson, 1994, p.22), de tal manera que definir los límites territoriales de los lugares de trabajo puede hacerse mediante el

uso de rótulos y signos para señalar las áreas, colores que capten la atención visual, líneas trazadas en el suelo o paredes que delimiten las distintas áreas de trabajo o flechas dibujadas en la pared, entre otras (Johnson y Johnson, 1994).

La iluminación también influye en la forma en la que se capta la atención de los alumnos en la medida en que la luz directa que ilumina parte del aula sirve para intensificar y orientar la atención de los estudiantes. Según Johnson y Johnson (1994), “las zonas muy iluminadas atraen a la gente y dan una sensación de actividad. Las áreas en penumbras que circundan a las luminosas funcionan como límites. Al cambiar la actividad en el aula, también cambiará la iluminación” (p.22).

En resumen, “la forma en que el docente arregle el aula puede aumentar o bien reducir la cantidad de problemas de disciplina” (Johnson y Johnson, 1994, p.22). En este sentido, es importante tener en cuenta que los alumnos suelen comportarse mal porque creen que nadie los está viendo; por esta razón es fundamental que el docente redistribuya el espacio o el aula escolar teniendo en cuenta las herramientas anteriormente mencionadas, con el fin de poder crear más aulas en paz y formar estudiantes capaces de resolver conflictos de manera pasiva.

Para el diseño del espacio intervienen ciertos elementos que ayudan a configurarlo. Entre estos se distinguen 4 grupos: Los elementos conceptuales, visuales, de relación y prácticos. (Wong, 1991)

Los elementos conceptuales son aquellos que están presentes en todos los objetos sin necesidad de tener una representación literal en ellos.

- Punto: “Un punto indica posición. No tiene largo ni ancho” (Wong, 1991, p. 11). Es el comienzo y final de una línea.



Figura 2. Punto

1. Línea: El recorrido de un punto en el espacio es una línea. “Tiene largo pero no ancho. Tiene posición y dirección. Forma los bordes de un plano” (Wong, 1991, p. 11).



Figura 3. Línea

2. Plano: “El recorrido de una línea en movimiento se convierte en un plano. Tiene largo y ancho, pero no grosor. Tiene posición y dirección. Define los límites externos de un volumen” (Wong, 1991, p. 11)

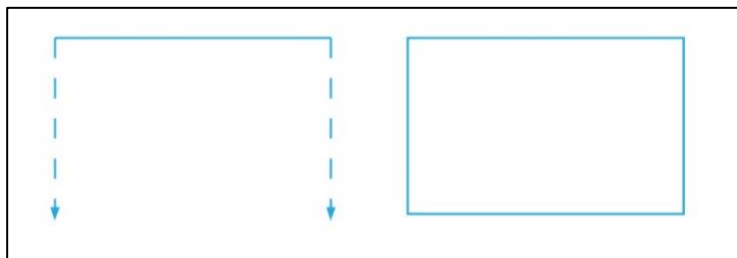


Figura 4. Plano

3. Volumen: “El recorrido de un plano en movimiento se convierte en un volumen” (Wong, 1991, p. 11). Tiene largo, ancho y grosor.

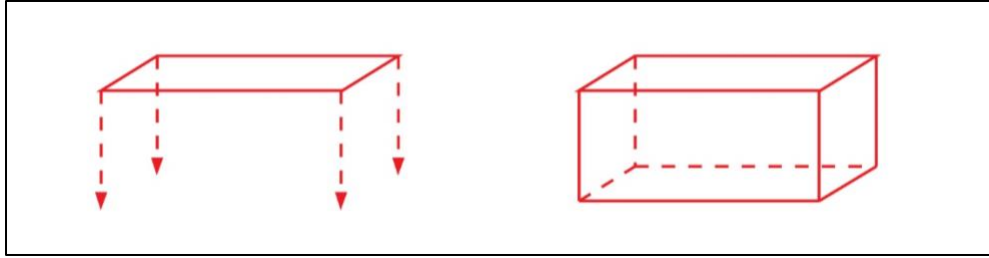


Figura 5. Volumen

Los elementos visuales son las características que hacen visibles a los elementos conceptuales.

4. Forma: Todo lo que se puede ver tiene una forma que ayuda a la identificación principal en la percepción de la realidad.

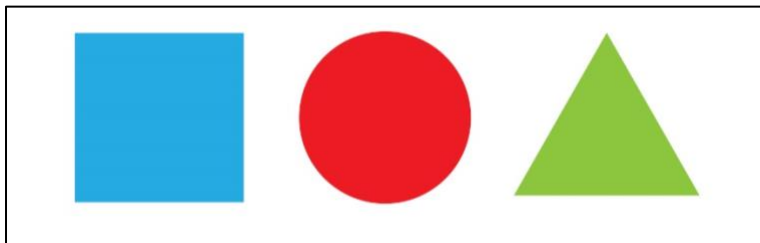


Figura 6. Forma

• Medida: “Todas las formas tienen un tamaño. Se refiere a la magnitud o la pequeñez”
(Wong, 1991, p. 11).

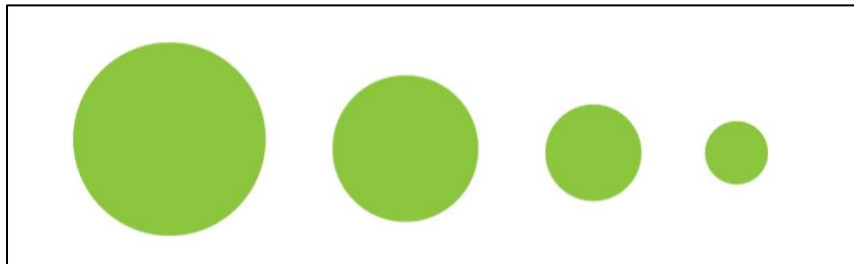


Figura 7. Medida

- Color: “Una forma se distingue de otra por medio del color” (Wong, 1991, p. 11). Este comprende todas las variaciones cromáticas.

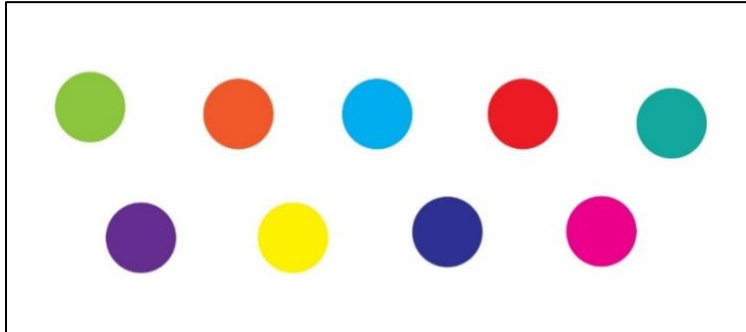


Figura 8. Color

- Textura: “Puede ser plana o decorada, suave o rugosa” (Wong, 1991, p. 11). Atrae al sentido del tacto y de la vista.



Figura 9. Textura

Los elementos de relación definen la interrelación entre las formas.

- Dirección: Depende de cómo está relacionada la forma con el observador, con el marco que la contiene o con otras formas.

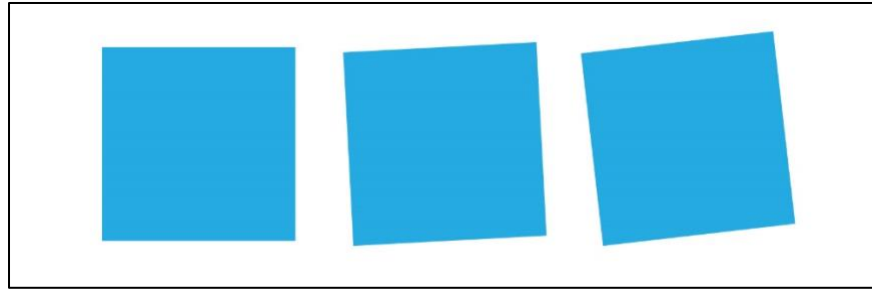


Figura 10. Dirección

- Posición: “La forma está juzgada por su relación respecto al cuadro o la estructura del diseño” (Wong, 1991, p. 12).

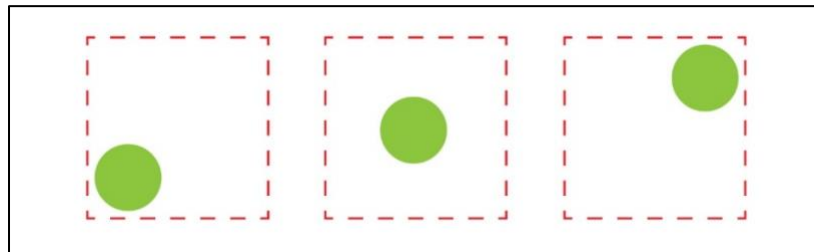


Figura 11. Posición

- Espacio: Todas las formas ocupan un espacio y ese espacio puede estar vacío, lleno o sugerir una profundidad.

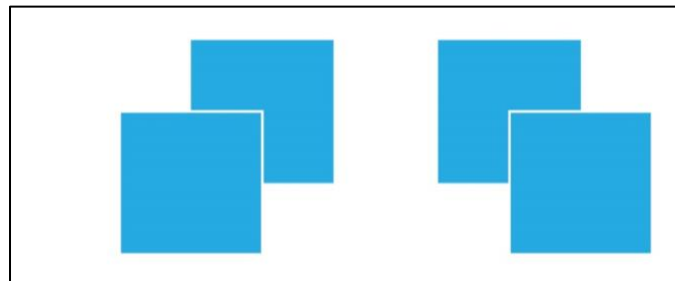


Figura 12. Espacio

- Gravedad: “La sensación de gravedad no es visual sino psicológica” (Wong, 1991, p. 12).

El cerebro tiende a atribuir pesantez o liviandad, estabilidad o inestabilidad a las formas o grupos de formas.

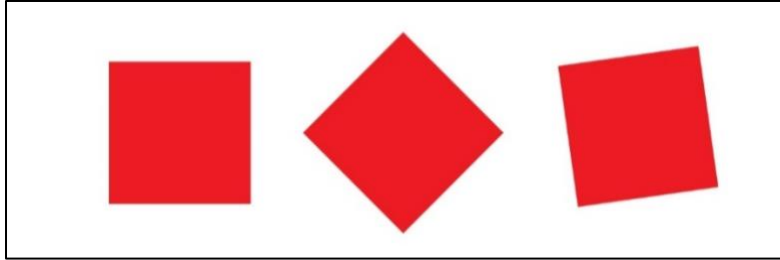


Figura 13. Gravedad

Los elementos prácticos dan sentido al diseño.

- Representación: “Cuando una forma deriva de la naturaleza o del mundo, es representativa. Puede ser realista, estilizada o semiabstracta” (Wong, 1991, p. 12)
- Significado: “El significado se hace presente cuando el diseño transporta un mensaje” (Wong, 1991, p. 12)
- Función: “Un diseño debe servir para un determinado propósito” (Wong, 1991, p. 12)

En el desarrollo del centro de conciliación se considera al ambiente físico y la relación que tiene con la resolución de conflictos. En este sentido, Tina Seelig docente de la Universidad de Stanford, afirma en su conferencia TED que existen 6 factores que influyen y fomentan la creatividad de las personas a la hora de solucionar los problemas. En la figura 14 se pueden observar dichos factores: cultura, actitud, recursos, conocimiento, imaginación y por último hábitat. “El espacio en que estamos dice mucho, cada espacio es el escenario en el que actuamos nuestra vida, nos dice el papel que jugamos y como debemos actuar” (Seelig, 2012, p. 1)

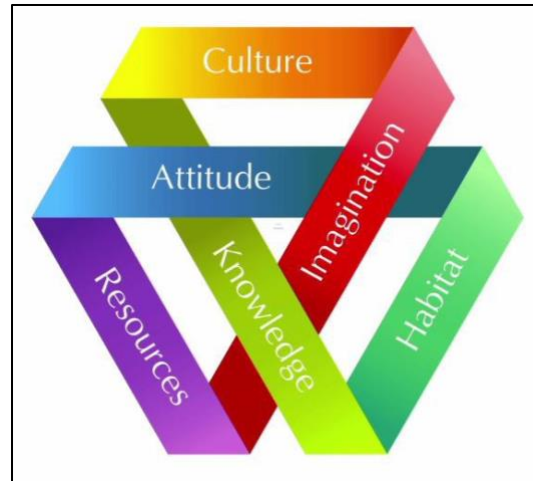


Figura 14. Factores que fomentan la creatividad

Es necesario observar y tener en cuenta las condiciones físicas de los espacios, tales como la altura del techo, la iluminación, el aroma del ambiente, la acústica, etc, puesto a que estas afectan la manera de actuar, trabajar, sentirse, aprender y jugar. El aspecto de un lugar transmite a los que lo habitan las conductas que deben adoptar; lo que se debe y lo que no se debe hacer dentro del espacio lo dicta el mismo (Seelig, 2012)

De igual forma en cada uno de los elementos que hacen parte de este ambiente físico, se analizan los colores y texturas que intervienen en el discurso del espacio. El color puede ser un canal de comunicación entre el ambiente y las personas, puede expresar ideas sin el uso del lenguaje oral o escrito y provocar respuestas emocionales ya sea por una combinación de colores o un color en sí.

Existen innumerables valores, tintes y matices dentro de cada color, sin embargo, encontramos los principales dentro del Círculo cromático. En él, se ubican los 3 colores primarios (Amarillo, rojo, azul) en los vértices de un triángulo, en medio de ellos aparecen los colores secundarios formados por la combinación de dos primarios (Naranja, Verde, Morado) y al lado de cada uno de los secundarios aparecen los colores terciarios los cuales se forman por la

combinación de un primario con un secundario. En la figura 15 se puede apreciar el Círculo Cromático con los colores primarios, secundarios y terciarios.

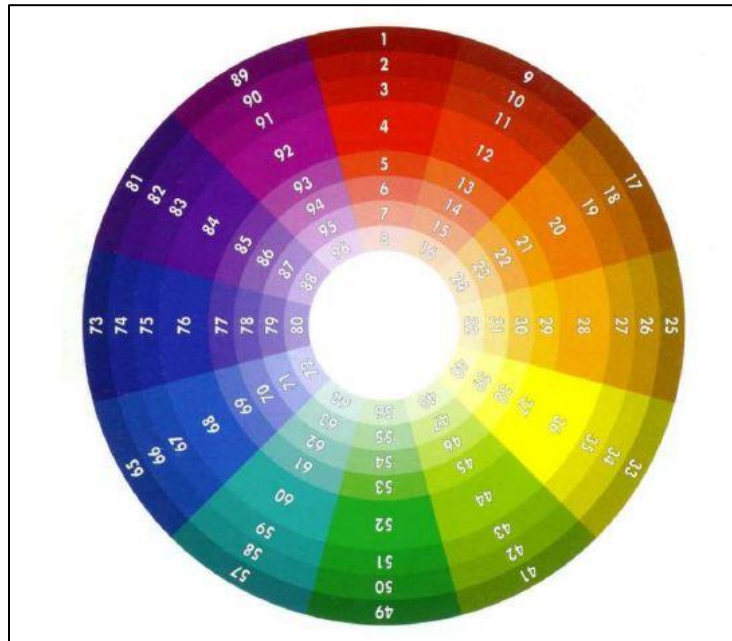


Figura 15. Círculo Cromático

Para formular con precisión el lenguaje del color, es preciso comprender primero la armonía del color. Esto significa saber qué colores usar y en qué orden y proporciones, para poder crear el estado de ánimo deseado, comunicar una idea o producir una reacción (Whelan, 1994).

Investigaciones empíricas

A continuación, se presentan investigaciones del orden nacional e internacional concordantes con el fenómeno de estudio en esta investigación:

La investigación **Transmission of aggression through imitation of aggressive models** (Bandura, Ross & Ross, 1961), fue la continuación de una serie de estudios cuya realización fue encabezada por el teórico Albert Bandura, y tuvo como objetivo obtener una prueba crucial que

permitiera la generalización de patrones sobre la respuesta imitativa de conductas agresivas en niños.

La investigación fue cuantitativa de tipo experimental, en la que se seleccionó una muestra de 36 niños y 36 niñas entre 37 a 69 meses con una edad promedio de 52 meses, involucrados en el programa de educación inicial de la Universidad de Stanford. Se contó con dos adultos, un hombre y una mujer quienes desempeñaron el rol de modelo de imitación y una mujer a cargo del estudio con los 72 niños.

El diseño experimental utilizado fue dividir en ocho grupos, cada uno compuesto por seis niños y se mantuvo un grupo control compuesto por 24 niños. La mitad de los niños como sujetos experimentales fueron expuestos a modelos agresivos y la otra mitad fue expuesta a modelos que fueran moderados y no agresivos en sus comportamientos. También se subdividieron los grupos según el sexo, la mitad vio la conducta desde un modelo del mismo sexo y la otra mitad desde un modelo del sexo opuesto. Los sujetos fueron evaluados en cuatro escalas de calificación de cinco puntos donde se indicaba la medida en que los sujetos mostraban agresión física, verbal, agresión hacia objetos inanimados e inhibición a la agresión.

Como resultados del estudio se obtuvo que, ante la comparación del comportamiento de los sujetos, se reveló que los sujetos expuestos a modelos agresivos reprodujeron una gran cantidad de agresión similar a la de los modelos y que sus puntuaciones medias difirieron marcadamente de las de los sujetos de los grupos no agresivos y del grupo control. Los sujetos en la condición agresiva también mostraron significativamente más comportamiento imitativo y no imitativo agresivo y generalmente fueron menos inhibidos en su comportamiento que los sujetos en la condición no agresiva.

Se encontró que la imitación estaba influenciada diferencialmente por el sexo del modelo con los niños mostrando más agresividad que las niñas después de la exposición al modelo masculino; Los sujetos que observaron los modelos no agresivos, especialmente el modelo masculino moderado, eran generalmente menos agresivos que sus controles.

La investigación **Lecciones del programa de prevención temprana de la violencia, Medellín, Colombia** (Duque, Orduz, Sandoval, Caicedo & Klevens, 2007) realizado por el profesor Luis Fernando Duque, José Fernando Orduz, Juan de Jesús Sandoval, Beatriz Elena Caicedo y Joanne Klevens, tuvo como objetivo planteado Describir las características y la evolución del Programa de Prevención Temprana de la Violencia del Municipio de Medellín, Colombia, y evaluar los resultados de la primera etapa tres años después de su implementación.

El Programa objeto de estudio fue creado en 2001 como parte del Programa de Convivencia Ciudadana del municipio de Medellín, con objeto de disminuir los índices de agresión, propiciar el desarrollo de comportamientos prosociales y prevenir la violencia y la agresión, el consumo de sustancias psicoactivas y el bajo rendimiento escolar en los niños de entre 3 y 11 años de edad escolarizados en las instituciones educativas públicas de enseñanza preescolar y básica primaria del municipio de Medellín, contaba con intervenciones dentro de los establecimientos educativos y dentro de las familias.

La metodología en la investigación utilizada fue realizar un análisis anterior (año 2001) y posterior (año 2004) de cinco variables —síntomas de agresión directa, síntomas de agresión indirecta, síntomas de prosocialidad y rendimiento escolar— en una muestra por conveniencia de 339 niños y sus familias que habían participado en el programa.

Dentro de los resultados se evidenciaron varios efectos positivos del programa. Se observó una disminución de los síntomas de agresión directa y de los de agresión indirecta, pero

en este último caso sólo en niñas y en mayores de 12 años. Se evidenció asimismo un aumento en la prosocialidad en niños de todas las edades y de ambos sexos, incluso en los que presentaban menor grado de prosocialidad en 2001. También se observó en todo el grupo una mejora del rendimiento escolar. Estos resultados pueden haber sido afectados por algunas modificaciones en la implementación del programa de prevención y por la gran peligrosidad del barrio, que ocasionó una disminución de la frecuencia de las visitas domiciliarias a las familias.

La conclusión de la investigación fue que El programa parece tener efectos preventivos, puesto que se observa una disminución de la agresión directa en los niños con mayor nivel de agresión, y un efecto protector en el aumento de la prosocialidad en los niños menos agresivos.

El estudio **La paz nace en las aulas: evaluación del programa de reducción de la violencia en Colombia** (Jiménez, Lleras & Nieto, 2010) fue realizado por Manuela Jiménez, Juanita Lleras y Ana María Nieto; el objetivo fue presentar las diferentes estrategias mediante las cuales un programa de promoción de convivencia y prevención de la agresión (Aulas en Paz) ha afrontado los retos encontrados durante su desarrollo, y particularmente en el proceso de expansión nacional.

El estudio fue cualitativo y se analizó el proceso de diseño, implementación y evaluación que ha tenido el programa, identificando las distintas categorías problemáticas que se han presentado, así como las soluciones generadas. Dentro de los resultados se identifican tres retos, que se deben tener en cuenta en el proceso de desarrollo e implementación de programas enfocados en competencias ciudadanas: la formación docente, la institucionalización y la sostenibilidad del programa en las instituciones educativas, de igual forma, contemplan las autoras que se evidencia la complejidad y dificultad de mantener la calidad de un programa mientras se busca aumentar su incidencia y cobertura.

La investigación **El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores**, realizada por el teólogo Luis Evelio Castillo-Pulido, fue un de tipo cualitativo, análisis documental, en la presentó algunas conceptualizaciones sobre la violencia que evidencian la dificultad para definirla, posteriormente presenta los desarrollos y construcciones en torno al acoso escolar, se da a conocer su definición, la manera como este surge y se hace manifiesto, y los actores que en él intervienen, lo que muestra cómo se ha venido estudiando el fenómeno en el ámbito internacional y de manera particular en Colombia. Finalmente, se argumenta la importancia que tienen los estudios sobre el acoso escolar, a partir de la pregunta por el sentido que los actores le otorgan.

La investigación Estrategias de resolución de conflicto en el aula, aplicadas por docentes, en procesos de socialización de niños y niñas de 5 y 6 años de edad, del sector rural de Santa Marta D.T.C.H. fue realizado por Doly Patricia Arévalo Rangel del Sistema de Universidades Estatales del Caribe SUE Caribe en el año 2013; su objetivo fue caracterizar las estrategias de resolución de conflictos en el aula, aplicadas por docentes en procesos de socialización de niños y niñas de 5 y 6 años de edad, del sector rural de Santa Marta D.T.C.H; sus objetivos específicos fueron a) Describir las estrategias pedagógicas aplicadas por docentes para la resolución de conflictos en el aula de preescolar, b) Establecer las interacciones que en el hogar y en el aula fomentan u obstaculizan los procesos de socialización de niños y niñas en edad preescolar en relación con el conflicto. b) Identificar las estrategias de resolución de conflictos que fomentan la cultura de la no violencia en el aula.

La investigación fue cualitativa y la población definida fueron tres de los profesores de la Institución Educativa Distrital Técnica Ecológica de la Revuelta que aplican estrategias de

resolución de conflictos en el aula de clases de niños y niñas en edad preescolar dentro de un contexto específico, siete niñas, siete niños, diez padres de familia para un total de 48 individuos.

La técnica de recolección de información fue la observación no participante, estas observaciones fueron registradas en diarios de campo; entrevistas semiestructuradas que fueron desarrolladas por los docentes de preescolar con los niños, niñas y sus padres para determinar la descripción de situaciones cotidianas de conflicto en el aula y en el entorno familiar, y grupos focales reunidos durante seis sesiones a los que se integraron los padres de familia para disertar sobre las estrategias de resolución de conflictos en el hogar.

Dentro de las conclusiones de la investigación se encuentran que el niño y la niña aprender las estrategias de resolución de conflictos de las vivencias en el hogar, en la institución educativa y en su comunidad; es responsabilidad de estos agentes de socialización ofrecer adecuados modelos de comportamiento para la construcción de la cultura de paz.

La investigación **Violencia en los colegios de Bogotá: contraste internacional y algunas recomendaciones**, realizado por Enrique Chaux y Ana María Velásquez, es una investigación cuantitativa de carácter comparativo sobre la prevalencia de distintos tipos de violencia y delincuencia en las escuelas y son puestas en perspectiva frente a estudios similares realizados en otros países.

Para el estudio se contó con una muestra de 87.302 estudiantes de 885 colegios oficiales y no oficiales de la ciudad de Bogotá y sus alrededores; los colegios se seleccionaron a través de un muestreo aleatorio estratificado realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE); en este tipo de muestreo se clasificó la población (colegios de cada localidad) en estratos (de grado quinto a undécimo) y se extrajo una muestra representativa de

cada uno de ellos. Sus edades oscilaron entre los 8 y los 23 años; de ellos, el 48,6% fueron hombres y el 51,4% mujeres.

Como instrumentos de recolección de información se utilizaron tres cuestionarios en los que se basa el estudio, según la descripción que hacen los investigadores:

El primero de los instrumentos fue un cuestionario para estudiantes sobre la agresión, violencia y delincuencia que han sufrido, observado o ejercido dentro del colegio, o en el camino desde su casa hasta el colegio o viceversa. El instrumento evalúa la exposición a violencia en la familia, en el barrio y entre sus amigos, y algunos factores de riesgo (p. ej., drogas, pandillas, armas) y factores protectores (p. ej., relaciones afectivas) en esos contextos. Además, evalúa actitudes⁴ y competencias de los estudiantes, así como sus percepciones sobre las normas en el colegio. Algunos de los ítems se adaptaron de instrumentos nacionales e internacionales, en tanto que otros se construyeron específicamente para este estudio. El cuestionario inicial pasó por un proceso de prueba (pretest) en el que se sometió a discusión con un grupo de expertos y maestros, para luego hacer modificaciones a los ítems con base en entrevistas individuales con estudiantes. Finalmente, se hizo un pilotaje con una muestra de 20 colegios con el fin de evaluar el operativo de recolección de datos y la calidad de las preguntas. Luego del pilotaje, se eliminaron varios ítems del instrumento para mejorar la confiabilidad de algunas escalas. Adicionalmente se utilizaron dos instrumentos más, uno para los coordinadores académicos y otro para observadores, que aportaban información sobre las condiciones físicas, académicas, administrativas y disciplinares del colegio, entre otras. Todos estos instrumentos fueron de autodiligenciamiento; es decir, los respondieron el propio participante, ya fuera estudiante, coordinador académico u observador asignado (monitor o encuestador).

Los datos obtenidos se compararon con los resultados de estudios similares de Canadá y El Salvador, sobre categorías de análisis: Agresión física y peleas, Agresión verbal, Exclusión, Intimidación, Robos, Inseguridad en la escuela, Agresión de profesores a estudiantes, Armas en peleas, agresión y amenazas, porte de armas, venta de drogas, presencia de pandillas y pertenencia de estas.

Dentro de los resultados se observa según la discusión que presentan los autores:

En algunos aspectos particulares, los niveles no son sustancialmente más altos que los reportados en otros contextos. Como ocurre por ejemplo con los niveles de agresión leve, como la agresión verbal, la exclusión y la intimidación; sin embargo, hay situaciones que deben despertar alarmas, como los robos, el porte de armas blancas y la venta de drogas en los colegios de Bogotá, que suceden en frecuencias muy superiores a lo que reportan los estudiantes de otros países. Además, se informan que en las escuelas de Bogotá la prevalencia de agresiones físicas entre los estudiantes es similar a la de las escuelas de El Salvador y que porcentajes semejantes de estudiantes pertenecen a pandillas juveniles en ambos contextos. Estos resultados son preocupantes, en especial si se toma en cuenta que El Salvador es uno de los países con mayores problemas de pandillas y violencia juvenil en el continente americano, y que se seleccionó la muestra de colegios salvadoreña por presentar problemas de rendimiento académico, disciplina o delincuencia.

La investigación **Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: Comentarios sobre cinco investigaciones en violencia escolar** realizada por el Doctor Enrique Chaux Torres de la Universidad de los Andes, fue una investigación cualitativa, de tipo descriptivo en la que presenta un compendio de evaluaciones y estudios realizados por teóricos sobre el fenómeno de la violencia escolar.

Según Chaux (2011) se utilizaron diversos métodos de recolección de datos, entre los que se encuentran: Cuestionarios basados en nominaciones (Dias et al.), cuestionarios de autoreporte de conductas (Varela), cuestionarios de reporte de observación de conductas entre compañeros (Varela), entrevistas individuales semi-estructuradas (López et al; Potocnjak et al.), grupos focales (López et al; Potocnjak et al.), encuestas basadas en viñetas (Pérez), observaciones no participantes (López et al.) y revisión de documentos (López et al.). Esto permite una diversidad de tipos de análisis que van desde estrategias cuantitativas, como las ecuaciones estructurales (Dias et al.), hasta estrategias cualitativas, como la teorización enraizada (Potocnjak et al.) o la producción de repertorios interpretativos.

Dentro de los resultados se presentan la perspectiva de los estudiantes a cerca del fenómeno de la violencia en la escuela, el rol de los profesores, la comunidad educativa, el contexto cultural, las implicaciones para políticas públicas y entre ellas, la capacitación de profesores en ejercicio y de profesores en formación, la promoción de programas integrales y el apoyo a nuevas evaluaciones.

El estudio **Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares** (Machado, González & Carbonel, 2012), realizado como trabajado de grado de la Maestría en Educación de la Universidad del Caribe por las autoras Adelaida Machado Hernández, Gisela González Ortega y Tatiana Carbonel Manjarrez. La investigación fue cuantitativa con enfoque empírico analítico, cuyo objetivo era el diseño de una cartilla que incluyera estrategias pedagógicas que contribuyan a la solución pacífica de conflictos que se presentan dentro de la Institución Educativa Distrital Nicolás Buenaventura de la ciudad de Santa Marta.

La población motivo de estudio estuvo conformada por los integrantes de la comunidad educativa de la I.E.D. Nicolás Buenaventura de Santa Marta, de la cual hacían parte 77 docentes

y directivos, 3.500 padres de familia y 2.470 estudiantes. Se eligió sexto grado como objeto de estudio por ser el nivel en el que inicia el Bachillerato y al cual concurren estudiantes de diferentes contextos educativos. La muestra seleccionada fue de 35 estudiantes de sexto grado de básica secundaria, entre 10 y 13 años, siete docentes con los que tienen relaciones académicas y los padres de familia de estos estudiantes.

Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron tres encuestas que fueron aplicadas a los tres grupos de estudio; las fases de la investigación fueron el diagnóstico de las situaciones conflictivas de los estudiantes que ocurren con mayor frecuencia, basándose en evidencias como las actas de convivencia, el anecdotario donde se recopiló la información, y posteriormente la aplicación de las mencionadas encuestas.

Los resultados obtenidos fueron que los estudiantes frecuentemente están inmersos en situaciones negativas como claramente muestran las estadísticas donde el 57.1% de los estudiantes han sido objeto de burlas, el 22.9% de los estudiantes de apodos y el 20% manifiestan que hay intolerancia e irrespeto entre compañeros, todos estos factores generan conflictos en la institución, y los docentes y directivos de la institución manifiestan preocupación ante los constantes conflictos que se generan entre los estudiantes, tomando algunas medidas: el 42.5% llaman al estudiante a coordinación, el 28.5% hacen un llamado al acudiente y el 14.3% hacen alguna amonestación.

El artículo titulado **La Mediación Escolar: Construcción Colectiva de Justicia en el municipio de Pasto**, (Molina & Mosquera, 2010) realizado por Diana Molina Rodríguez y Erika Mosquera Arturo como un avance para la investigación que en el 2009 llevaban en curso denominada “Experiencias del Centro de Mediación Escolar del Programa de Derecho de la

Universidad Cooperativa de Colombia en la Institución Educativa Municipal Mariano Ospina Rodríguez INEM de Pasto” a cargo del grupo de investigación La Minga.

Se utiliza una metodología cualitativa de tipo de Investigación acción. La población objetivo de estudio en el INEM de Pasto, se trabajó con niños entre 12 y 18 años de edad, al igual que docentes y padres de familia. Como instrumentos se utilizaron el relato de vida, la observación, entrevistas y encuestas.

El desarrollo del artículo se configuró a través de tres categorías principales: niños y niñas en medio de la antinomia: sujetos sociales de derechos; justicia en las aulas; la construcción cultura del concepto de igualdad material entre los miembros de la comunidad educativa. Respecto a la primera categoría se establece que uno de los propósitos del Centro de Mediación Escolar en formar nombres y mujeres con competencias ciudadanas para que promuevan un ambiente favorable para la convivencia. Se propone la creación de un libro de actas del centro de conciliación que al largo plazo se podrán constituir como documentos de valor simbólico y un referente para los nuevos estudiantes.

En lo que respecta a la segunda categoría, en este aspecto los estudiantes de Derecho intentar insertar en los diálogos de los actores de la comunidad educativa, fundamentos de Estado de Derecho, tal como la justicia comunitaria, en donde a pesar de las diferencias que puedan existir entre ellos, deben existir pactos de no agresión. En lo que respecta a la última categoría, se hace referencia a la importancia de los jóvenes y su facultad de juicio para reconocer que viven en una sociedad, violenta, que excluye y es cerrada por el mundo tecnológico. De tal forma que con el dialogo de los estudiantes de Derecho se ha logrado crear expectativas y esperanza en los estudiantes para que se reconozcan como parte de *los mismos* a pesar de sus diferencias y que comienzan a pensar como ciudadanos con justicia y democracia.

El artículo titulado **Construcción de Convivencia Pacífica en y desde la Escuela: Mediación Escolar** (Correa, Navarro, Nieves, Ruiz y Téllez, 2010), realizado por un grupo de estudiantes de la Universidad Cooperativa de Colombia seccional Bucaramanga, como resultado del proyecto de investigación CONADI llevada a cabo durante los años 2008 y 2009; tiene como propósito reflexionar sobre la trascendencia educativa, social y jurídica de la convivencia pacífica en la escuela.

La metodología utilizada es de enfoque pedagógico centrado en la teoría constructivista; se aplicó una investigación acción-participativa en donde se combina la teoría y la praxis. También se acudió a la cartografía social para evidenciar la complejidad de las situaciones donde operan los establecimientos educativos. Se contó con la participación de 8 colegios del Área Metropolitana de Bucaramanga, y su comunidad educativa: directivos, docentes, padres y madres de familia y estudiantes de cada una de las instituciones.

Se plantearon las siguientes líneas de acción: sensibilización de la comunidad educativa; investigación de conflictividad-caracterización; formación de mediadores y mediadoras; implementación de la mediación escolar; sistematización de experiencias en manejo de conflictos; conclusiones y aprendizajes del proceso.

A partir de esto se evidencia una riqueza de aprendizajes producto del intercambio de saberes y experiencias entre los diferentes actores. Para la construcción de una convivencia pacífica se requiere transformar las relaciones que existen en la comunidad educativa que están basadas en el autoritarismo, el miedo, la recriminación y el cumplimiento de normas para pasar a una participación social y creativa a la construcción de una comunidad ética configurada a través del respeto a la diferencia, el amor y el reconocimiento del otro como un ser con derechos.

Según el estudio **Espacios de innovación y transformación: el caso de IDEO** (García, 2007), los espacios de trabajo están siendo modificados para generar nuevas dinámicas dentro de las organizaciones, que incentiven la creatividad, la colaboración, la innovación y la confianza. Tal es el caso de IDEO, una organización con 350 empleados que se dedica al diseño de productos centrados en el usuario, como también, servicios, procesos y ambientes. IDEO ha evolucionado desde el carácter convencional del diseño industrial hasta una empresa de innovación que ayuda a sus usuarios a re diseñar sus procesos, servicios, imagen y lugares de trabajo.

A pesar de ser similares los espacios en las oficinas de IDEO, cada uno está diseñado para apoyar la generación de ideas y se orienta a un tipo de trabajo específico, ya sea colaborativo/grupal o de “incubación” /individual. El caso de IDEO nos muestra que los espacios transforman las prácticas que se dan en él y ayudan al fortalecimiento de capacidades en las personas que los habitan.

Así mismo, la arquitecta Rosan Bosch (Bosch, s.f.) dice “El diseño tiene que relacionarse con el desarrollo personal, de la mente y el cuerpo. No es sólo un instrumento de decoración, sino una herramienta para el cambio.” En este sentido, ha trabajado con varios proyectos de colegios y universidades en donde aplica su teoría sobre el diseño cambiando los espacios e impactando directamente en los procesos de aprendizaje. En 2010, Bosch creó el Activity Park para la escuela Skåde, donde se combinan el juego, el deporte y la imaginación logrando nuevos medios para el ejercicio mostrándolos de manera divertida y emocionante.

Capítulo III.

Metodología

El estudio es una investigación cualitativa, descriptiva con el enfoque Teoría Fundamentada, pretende generar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar dentro de un Establecimiento Educativo. Para ello se han dispuestos cuatro fases de desarrollo de la investigación: *1. Identificación del fenómeno de estudio, 2. Recolección de datos cualitativos, 3. Análisis de datos, 4. Elaboración de teoría y construcción del informe final* y dentro de ellas se enuncian las respectivas actividades a ser realizadas.

La muestra objeto de estudio se ha seleccionado a través del muestreo intencionado de tipo comprensible a partir de los criterios de idoneidad, pertinencia y utilidad, delimitándola a teorías, experiencias, programas, prácticas y documentos oficiales de carácter nacional e internacional atinentes al fenómeno de estudio de esta investigación.

La técnica de recolección de datos que fue empleada es principalmente el análisis de documentos y contenidos; se utilizó un instrumento diseñado a partir del sistema de clasificación de datos propio del enfoque de investigación, en el que se cuenta con categorías y subcategorías predeterminadas derivadas a de los objetivos específicos; finalmente se presenta la triangulación como la técnica de análisis de datos tendiente al diseño del modelo implementación de Centro de Conciliación Escolar en un Establecimiento Educativo.

Método de investigación

Este estudio está orientado desde el paradigma de investigación cualitativa en educación, cuyo propósito es “la comprensión de los significados de situaciones, actividades y relaciones” (Fraenkel & Wallen, 2009, p. 425), y la descripción y análisis de conductas sociales, pensamientos y percepciones con el fin de elaborar teorías, desarrollar normas, progresar en la

práctica educativa, explicar temas sociales y estimular conductas. (McMillan, & Schumacher, 2005).

El paradigma de la investigación cualitativa permite abordar de manera descriptiva el problema de investigación planteado: ¿Qué aspectos son importantes para el diseño de un modelo de un Centro de Conciliación Escolar en Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media?, desde el cual se analizarán teorías sobre resolución de conflictos en la escuela, para comprender las situaciones de conflicto y diseñar la manera en que los Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media pueden efectuar la Conciliación Escolar como una estrategia de atención de estas situaciones.

El enfoque de investigación cualitativa que se utiliza en este estudio es el denominado Teoría Fundamentada, que pretende la formación de ideas teóricas partiendo de datos, desde un método de comparación constante y el análisis de datos que han sido recogidos inicialmente por el investigador para obtener variedad de perspectivas sobre los fenómenos, los cuales posteriormente son comparados de forma constante a través del análisis de categorías de información para sugerir una matriz que especifique las condiciones y consecuencias del fenómeno (McMillan, & Schumacher, 2005).

En este sentido, a través del análisis de datos derivados de teorías, posiciones, experiencias y prácticas sobre conciliación escolar como estrategia de resolución de conflictos en la escuela, la investigadora obtendrá variedad de perspectivas sobre el fenómeno que le permitirán realizar su constante comparación mediante el análisis de categorías de información para intentar generar una teoría sobre el modelo de implementación de un Centro de Conciliación Escolar en un establecimiento educativo.

Fases de la investigación

Según Fraenkel & Wallen (2009), dentro de las fases de la investigación cualitativa se encuentran: a) identificación del fenómeno de estudio, identificación de los participantes del estudio, generación de hipótesis, recolección de datos, interpretaciones y conclusiones; la investigadora adapta estas fases al diseño de investigación cualitativa Teoría Fundamentada y describe su desarrollo en cuatro etapas de la siguiente manera:

1. Identificación del fenómeno de estudio: La aproximación bibliográfica, el proceso investigativo anterior de la investigadora y su desempeño como Conciliadora en Derecho y consultora jurídica de establecimientos educativos permiten que identifique como fenómeno de estudio la Conciliación Escolar, desde la necesidad de los establecimientos educativos de implementar una estrategia de resolución de conflictos escolares que permita la construcción de acuerdos a partir del empoderamiento de los estudiantes de forma autónoma y consciente; estrategia que requiere su desarrollo como modelo, partiendo de la determinación de las situaciones de conflicto que pueden conciliarse entre pares-estudiantes, la construcción de contenidos de enseñanza creativa para la formación de la comunidad educativa en la estrategia y de los parámetros de ambiente físico que tendría el Centro de Conciliación Escolar.

2. Recolección de datos cualitativos: A partir del desarrollo del instrumento de recolección de datos, en el que se analizaron categorías de información derivadas de teorías, experiencias, prácticas y posiciones sobre la conciliación escolar como estrategia de resolución de conflictos en la escuela, se obtuvo el insumo para desarrollar los objetivos específicos del estudio.

3. Análisis de datos: De acuerdo al diseño de Teoría Fundamentada, se realizó una constante comparación de las perspectivas presentes en los datos obtenidos de las categorías de

análisis, para comprender el fenómeno educativo y crear una teoría derivada del análisis mismo que genere el modelo de implementación de un Centro de Conciliación Escolar en establecimientos educativos.

4. Elaboración de teoría y construcción del informe final: Se realizó la redacción de las conclusiones obtenidas a partir del análisis de los datos, las cuales se encuentran consignadas en el último capítulo y además, se creó una guía que contiene los contenidos de enseñanza creativa para la formación de la comunidad educativa en conciliación escolar, los parámetros de ambiente físicos del centro de conciliación escolar, el procedimiento de la conciliación escolar y las situaciones de conflicto que pueden conciliarse en el marco de la estrategia.

Tabla 2. Fases de la investigación.

FASES	ACTIVIDADES
1. IDENTIFICACIÓN DEL FENÓMENO DE ESTUDIO	• Revisión de material bibliográfico.
	• Ubicación de investigaciones sobre fenómenos similares.
	• Lectura de antecedentes.
	• Formulación del objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.
	• Validación del problema de investigación y los objetivos con expertos.
	• Identificación de la macro teoría dentro de la Educación.
	• Lectura profunda sobre clases, paradigmas, diseños y enfoques de investigación desde diferentes autores.
	• Determinación del paradigma de investigación y el diseño de investigación.
2. RECOLECCIÓN DE DATOS CUALITATIVOS	• Lectura sobre categorías de análisis.
	• Diseño del instrumento de recolección de información.
	• Lectura y observación de teorías sobre el fenómeno.
	• Lectura y observación de prácticas y experiencias sobre el fenómeno.

FASES	ACTIVIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lectura y observación de posiciones sobre el fenómeno. ▪ Lectura y observación de documentos oficiales.
3. ANÁLISIS DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparación de las teorías, posiciones, prácticas, experiencias y documentos oficiales obtenidos del proceso de recolección de datos cualitativos a partir del desarrollo del instrumento. ▪ Verificación de los datos obtenidos a través de la triangulación.
4. ELABORACIÓN DE TEORÍA Y CONSTRUCCIÓN DEL INFORME FINAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redacción de la guía sobre contenidos de formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de Establecimientos Educativos. ▪ Redacción del capítulo de orientaciones sobre las condiciones de diseño del espacio físico del centro de conciliación escolar. ▪ Escritura del documento final, conclusiones y recomendaciones.

Fuente: Adaptada de Calderón y Camargo (2016).

Población y selección de muestra

La población corresponde a la comunidad educativa del Establecimiento Educativo Glenn Doman Escuela Precoz la cual trabaja los niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica, siendo una institución privada, ubicada en el municipio de Floridablanca.

La muestra objeto de estudio fue seleccionada a través del muestreo intencionado, según McMillan, & Schumacher (2005), en el cual el investigador busca abundante información sobre escenarios, situaciones, acontecimientos para tomarlos como objeto de estudio. Según Patton (citado en McMillan, & Schumacher, 2005), el muestreo intencionado consiste en “seleccionar casos con abundante información para estudios detallados” (p.406).

El muestreo intencionado se basa en conocimientos previos del propósito específico de la investigación y del juicio personal para seleccionar la muestra; el conocimiento previo del

investigador le permite creer que la muestra seleccionada es representativa (Fraenkel & Wallen, 2009), de esta manera, en este estudio la investigadora ha realizado la selección de la muestra, a partir de dos organismos de Glenn Doman Escuela Precoz, el Gobierno Escolar y el Comité de Convivencia; así como también se seleccionaron dos expertos en Convivencia Escolar y Resolución de Conflictos, del nivel nacional y local, y un experto en diseño de espacios.

El Gobierno Escolar

La muestra fue de siete educandos pertenecientes al Gobierno Escolar en la instancia del Consejo de los Educandos del nivel de secundaria de Glenn Doman Escuela Precoz.

El Gobierno Escolar de acuerdo al Decreto 1860 de 1994, tiene como función considerar iniciativas de toda la comunidad educativa en relación con el reglamento escolar, su adopción y verificación; la organización de actividades culturales, comunitarias, sociales, deportivas y artísticas; y conformar organizaciones para la participación democrática en la escuela (Glenn Doman Escuela Precoz, 2017).

El Gobierno Escolar en la Escuela está conformado por diferentes instancias, así:

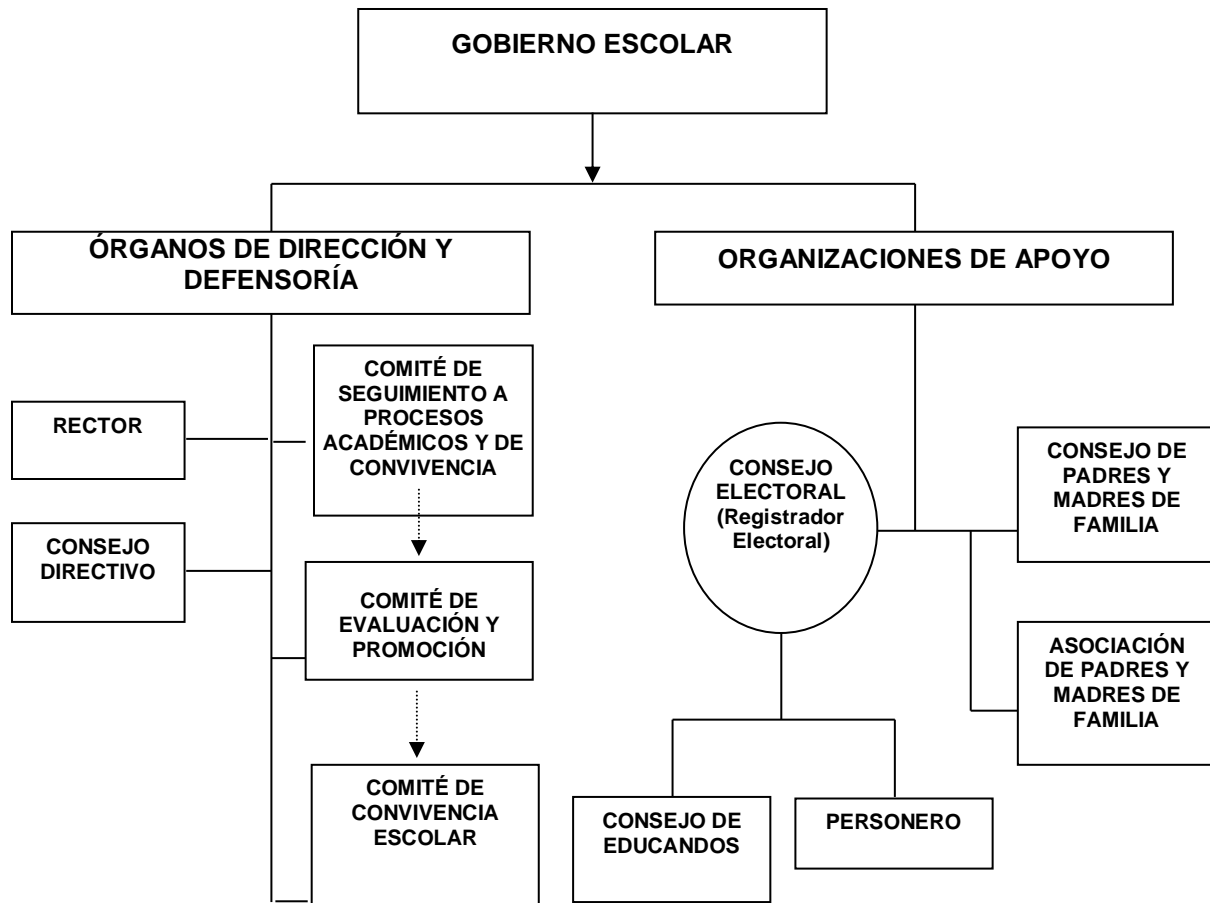


Figura 16. Gobierno Escolar.
Fuente: Glenn Doman Escuela Precoz (2017)

Una de las instancias del Gobierno Escolar en la Escuela es el Consejo de Educandos, el cual está integrado por “el personero y un representante por cada grado a partir de Transición y los demás existentes en la Básica Primaria y Básica Secundaria” (Glenn Doman Escuela Precoz, 2017, p.69). De acuerdo a esto, los participantes del grupo focal fueron los representantes del año 2018 pertenecientes a los grados sexto, séptimo, octavo, noveno, décimo y undécimo y la personera electa para el año 2018.

Comité Escolar de Convivencia

El Comité de Convivencia Escolar, de acuerdo al Pacto de Convivencia de Glenn Doman Escuela Precoz es el órgano “encargado de liderar los procesos de convivencia escolar dentro de

la Escuela” (Glenn Doman Escuela Precoz, 2017, p.69); una de sus funciones es “liderar en los establecimientos educativos acciones que fomenten la convivencia, la construcción de ciudadanía, el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos y la prevención y mitigación de la violencia escolar entre los miembros de la comunidad educativa” (Ley 1620 de 2013, art. 13.2).

El Comité de Convivencia Escolar de la Escuela está conformado por (Glenn Doman Escuela Precoz, 2017, p.62):

- El Rector-Escuela, quien preside el Comité. En su ausencia lo presidirá la persona que
- haya sido delegada por medio de Resolución Rectoral.
- Coordinadoras.
- Psicóloga.
- Personero estudiantil.
- Representante de los Educandos ante el Consejo Directivo y Comité de Convivencia.
- Dos delegados del Consejo de Madres y Padres de Familia, elegidos en el marco de la primera reunión de este Consejo, de acuerdo a los perfiles acordes con el Comité Escolar de Convivencia.
- Un Maestro delegado de forma permanente, para participar en el Comité.

La muestra fue de siete miembros del Comité de Convivencia Escolar de la Escuela, entre ellos, una madre de familia, el Rector de la Escuela, la Coordinadora del Nivel de Preescolar, la Coordinadora del Nivel de Primaria, la Coordinadora del Nivel de Secundaria, la psicóloga de la Escuela y una Maestra de la Escuela.

Expertos en Convivencia Escolar y diseño de espacios

José Fernando Mejía Correa

Psicólogo de la Universidad de los Andes, con maestría en Política Educativa Internacional de la Universidad de Harvard. Experiencia en dirección de programas educativos. Consultor nacional e internacional en formación ciudadana para entidades como el BID, la OEA y el ICFES, y ha participado en el diseño de políticas educativas sobre esta área en Colombia. Tiene experiencia en evaluación de programas y participación como experto en proyectos de desarrollo y evaluación de competencias ciudadanas en Latinoamérica. Director del programa Aulas en Paz de la Corporación Convivencia Productiva (Aulas en Paz, 2014); Coautor del libro “Competencias ciudadanas: de los estándares al aula”. (Aulas en Paz, 2013).

Camilo Andrés Rodríguez Martínez

Historiador, Magíster en Historia y actualmente estudiante de Maestría en Gestión Educativa de Calidad de la Universidad Santiago de Compostela, España. Es docente de Ciencias Sociales del grado Décimo en el Colegio San Pedro Claver de Bucaramanga y coordina el programa Mediadores del mismo Establecimiento Educativo.

Luis Hernando Navas Mora

Arquitecto, Especialista en Gerencia Integral de Obras, Magíster en Administración de Empresas, investigador en sostenibilidad de espacio creativos. Actualmente se desempeña como Jefe del Departamento Planta Física de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y es asesor de UNAB Creative. Experto en diseño de espacio físico.

De tal forma que la muestra se compone de:

Tabla 3. Composición de la muestra

Muestra	Descripción
Gobierno Escolar	7 miembros
Comité de Convivencia	7 miembros
Expertos en Convivencia Escolar y Resolución de Conflictos	3 expertos

Número de educandos	4	8	14	18	10	15	14	14	17	17	14	17	7	9	8
TOTAL	44				70				53				17		

(Glenn Doman Escuela Precoz, 2018).

De esos 184 educandos matriculados en Glenn Doman Escuela Precoz para el año escolar 2017 con Necesidades Educativas hay 32 educandos y con capacidades excepcionales hay 7 educandos, el resto, es decir, 145 son educandos regulares. Dentro de las Necesidades Educativas que atiende Glenn Doman Escuela Precoz están:

- Síndrome de Down
- Síndrome Convulsivo-Pequeño Mal
- TDAH
- Trastorno Generalizado del Desarrollo
- Asperger
- Problemas del Lenguaje
- Hemiparesia
- Síndrome de Soto
- No Oyente con Implante Coclear
- Hipoacusia
- Síndrome trisomía parcial del cromosoma 2p
- Autismo
- Trastornos Emocionales

En el contexto geográfico, la Escuela es un “Potrero”, que se presta fácilmente para construir personas Formadas y únicas, críticas, irreverentes y divergentes en su pensamiento.

La misión de esta institución es promover la Formación Pedagógica de los educandos y comunidad en general desde principios básicos como la socialización, el aprendizaje, la convivencia, la inclusión, la diversidad, entre otro, para Hacer y Ser Personas más humanas, demasiado humanas al servicio de la humanidad (Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001-2008 Glenn Doman Escuela Precoz. 2013).

La visión está concebida para que en el año escolar 2022 sea una organización reconocida local, nacional e internacionalmente por (Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001-2008 Glenn Doman Escuela Precoz. 2013).:

- La excelencia, la Formación Humana y la alta calidad de sus educandos egresados bachilleres.
- Ser una Escuela Inclusiva y Diversa.
- Ser una Escuela Personalizada.
- Ser una Escuela Colaborativa en sus procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Ser una Escuela fortalecida en toda su organización con una cultura de gestión, consolidada y estable financieramente y modernizada su infraestructura física y tecnológica.

La Escuela, además tiene una Mega escrita como pocas instituciones del país y es llegar a 2022 siendo no la primera sino la Mejor Escuela en Formación, infraestructura y liderazgo. Desde el sistema de gestión de calidad Glenn Doman Escuela Precoz tiene estipulado unos objetivos y una política de calidad muy acorde a sus principios y a lo requerido por el Ministerio de Educación Nacional. (Peña y Pérez, 2018).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Teniendo en cuenta que la Teoría Fundamentada es el enfoque de este estudio, se requirió el planteamiento de un instrumento de recolección de datos que permitiera comparar y contrastar las diferentes teorías y demás elementos de estudio de una manera determinada a través de categorías de análisis en concordancia con lo que expresan McMillan, & Schumacher (2005), quienes afirman que el investigador propone unas categorías previamente, de tal forma que sea una estrategia para tener códigos o temas específicos. Estos códigos provienen de la pregunta de investigación, de temas relevantes hallados en la bibliografía.

Para el diseño de los instrumentos de recolección de datos con sus categorías se desarrolló un sistema de clasificación a partir de los datos, por lo cual se siguieron los pasos indicados por McMillan y Schumacher (2005):

- Paso 1: Obtener una visión del conjunto luego de anotar las ideas sobre los datos mientras se realizan lecturas;
- Paso 2: Ubicar los temas generales para denominar o nombrar cada segmento de datos, especialmente aquellos que son recurrentes en las lecturas de los elementos de estudio.
- Paso 3: Comparar para conectar temas y agrupar temas semejantes mediante conexiones, según la Figura 1, y realizar una plantilla que contenga los temas principales encontrados, los temas relevantes para la investigación y los demás temas hallados sean relevantes o no.
- Paso 4: Probar el sistema de clasificación provisional analizando los temas recurrentes que pueden ser subcomponentes y podrían llegar a ser categorías.

- Paso 5. Perfeccionar el sistema de organización, identificando los temas que aparecen en casi todos los conjuntos de datos y son importantes para el objetivo de la investigación y siendo agrupados en categorías y subcategorías.

De esta forma se desarrollaron temas como categorías con sus respectivas subcategorías, comprendiendo que una categoría es entendida como “un concepto abstracto que representa el significado de temas similares. No obstante, los temas pueden formar parte de más de una categoría. Esto es posible porque el contenido de un tema (exposición explícita) puede poseer varias connotaciones (significados implícitos)” (McMillan, & Schumacher, 2005, p.492).

Tabla 5. Definición de las categorías de la investigación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	DEFINICIÓN
1. Determinar la procedibilidad de la Conciliación Escolar como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media	Situaciones que afectan la convivencia escolar	Según Chaux (2012), pueden ser situaciones derivadas de intimidación o conflicto escolar; la intimidación implica abuso del desequilibrio de poder, generada por agresión repetida y sistemática, es inaceptable y debe prevenirse, y el conflicto no implican desequilibrio de poder, no es necesario prevenirlo sino aprender a manejarlos y puede entenderse como una oportunidad de aprendizaje.
	Proceso de conciliación escolar/mediación escolar	Según el Ministerio de Educación (2014), la conciliación también es llamada mediación; es un mecanismo alternativo para el manejo de conflictos en el cual una persona neutral ayuda a las partes a enfrentarlos constructivamente. La mediadora o mediador no decide la solución, sino que facilita el proceso de tal manera que sean las partes involucradas las que logren encontrarla (Torrego, 2000). La mediación es un mecanismo muy útil y efectivo para el manejo de conflictos escolares (Burrell, Zirbel & Allen, 2003). Además, permite la práctica de competencias ciudadanas como la toma de perspectiva, la escucha activa, la asertividad y la generación creativa de opciones, tanto entre quienes tienen el conflicto como por las mediadoras y mediadores (Chaux, 2012). La mediación, sin embargo, requiere de un proceso importante de capacitación antes de que el grupo de estudiantes sean capaces de apoyar constructivamente el proceso con compañeras y compañeros (Torrego, 2000). Además, requiere también de un apoyo institucional para que el programa pueda ser implementado en la práctica.
2. Establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar	Competencias ciudadanas para el manejo de conflictos	Según el Ministerio de Educación de Colombia (2004), las competencias ciudadanas son el conjunto de conocimientos y de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articulados entre sí, hacen posible que

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	DEFINICIÓN
en Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media		el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática. Retomando el concepto de competencia como saber hacer, se trata de ofrecer a los niños y niñas las herramientas necesarias para relacionarse con otros de una manera cada vez más comprensiva y justa y para que sean capaces de resolver problemas cotidianos. Las competencias ciudadanas permiten que cada persona contribuya a la convivencia pacífica, participe responsable y constructivamente en los procesos democráticos y respete y valore la pluralidad y las diferencias, tanto en su entorno cercano, como en su comunidad, en su país o en otros países (p.8).
3. Integrar actividades de formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media	Actividades de formación en Conciliación Escolar	El proceso formativo de los mediadores escolares, se basa primordialmente en el aprendizaje de una serie de habilidades y técnicas que podrían desarrollarse a partir de cuatro aspectos: El conflicto y sus elementos, la mediación, habilidades para una comunicación eficaz y experimentar la mediación (Torrego, 2003).
4. Establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar	Diseño del espacio	Según Duarte (2003), "el ambiente físico de aprendizaje es el escenario donde existen y se desarrollan condiciones favorables de aprendizaje" (p. 5); y según Castro (2017), "el entorno de aprendizaje físico es un eje central que promueve y fortalece la comunicación de diferentes maneras, la participación en actividades interdisciplinarias, la concepción del estudiante como centro del proceso educativo" (p.1).

Las categorías se definieron de acuerdo a McMillan, & Schumacher (2005), de manera que cada una se conecta con un determinado objetivo específico planteado para la investigación. Las categorías predeterminadas que se definieron son cinco: 1. Situaciones que afectan la convivencia escolar, 2. Proceso de conciliación escolar/mediación escolar, 3. Competencias ciudadanas para el manejo de conflictos, 4. Actividades de formación en Conciliación Escolar, 5. Diseño del espacio.

Derivado del ámbito temático identificado como Convivencia Escolar, el problema de investigación, los objetivos de la misma y las categorías, se definieron las subcategorías de análisis y las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron durante el estudio, de acuerdo al diseño de investigación Teoría Fundamentada, con el fin de que al realizar la

comparación constante entre las teorías, conceptos y experiencias que conforman los elementos de estudio, la investigadora generara una teoría que responda al problema de investigación.

Las subcategorías se identificaron como temas en su mayoría comunes dentro de los elementos de estudio, cuya inmersión permite resolver los objetivos específicos de la investigación; las técnicas de recolección de datos cualitativos fueron la observación y el análisis de documentos y contenidos.

Tabla 6. Categorías y subcategorías de análisis

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Convivencia Escolar	¿Cómo se puede diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación en básica secundaria y media de establecimientos educativos?	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de establecimientos educativos.	1- Determinar la procedibilidad de la Conciliación Escolar como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos.	Situaciones que afectan la convivencia escolar	Naturaleza de las situaciones	Análisis de contenido, grupo focal con Comité Escolar de Convivencia, grupo focal con Gobierno Escolar, entrevistas semiestructuradas a expertos.
					Tipologías de conflicto e intimidación	
					Causas y consecuencias de los conflictos en el aula	
					Clases de conflictos en el aula	
					Conflicto escolar y agresión escolar	
					Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante	
				Proceso de conciliación escolar / mediación escolar	Etapas de desarrollo cognitivo para resolver conflictos	
					Pasos para la negociación	
					Procedimiento	
					Rol del conciliador	
Perfil del Conciliador						
	Manejo de la ira					

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
			2- Establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos.	Competencias ciudadanas para manejo de conflictos	Toma de perspectiva Escucha activa Generación creativa de opciones Consideración de consecuencias Compresión del conflicto Competencias integradoras Competencias cognitivas Competencias comunicativas Competencias emocionales	Entrevistas semiestructuras a expertos en convivencia escolar y análisis de contenido.
			3- Integrar actividades de formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos.	Actividades de formación en Conciliación Escolar.	El conflicto y sus elementos La mediación Habilidades para una comunicación eficaz Experimentar la mediación	Entrevistas semiestructuradas a expertos en convivencia escolar y análisis de contenido.
			4- Establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de	Diseño del espacio	Influencia del ambiente físico sobre el aprendizaje. Psicología del color.	Entrevistas semiestructuradas a experto en diseño del

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
			Conciliación Escolar.		El impacto de las texturas en las personas. Requerimientos funcionales de los elementos. Propuesta de diseño Presupuesto de la construcción del ambiente físico.	espacio y análisis de contenido.

De esta forma a partir de las categorías y subcategorías se construyeron los instrumentos de recolección de la información, propuestos de la siguiente manera:

- Entrevista semiestructurada al Gobierno Escolar (Grupo Focal): Tiene por objetivo recopilar información sobre la procedibilidad de la conciliación escolar. Está compuesta por 11 preguntas de tipo abierta (Anexo A).
- Entrevista semiestructurada al Comité Escolar de Convivencia (Grupo Focal): Tiene por objetivo recopilar información sobre la procedibilidad de la conciliación escolar, contenidos de formación y actividades de formación. Está compuesta por 16 preguntas de tipo abierta (Anexo B).
- Entrevista semiestructurada a Expertos (1): Tiene por objetivo recopilar información sobre procedibilidad de la conciliación escolar, contenidos de formación y actividades de formación. Está compuesta por 16 preguntas de tipo abierta (Anexo C).
- Entrevista semiestructurada a Expertos (2): Tiene por objetivo recopilar información sobre el diseño del espacio del centro de conciliación escolar. Está compuesta por 8 preguntas de tipo abierta (Anexo D).

Validación de los instrumentos

El proceso de validación de los instrumentos fue realizado por los siguientes expertos:

Validador 1

Nombre y apellido del validador: ALFREDO DUARTE FLETCHER.

Profesión: Odontólogo de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga – Licenciado en Filología e Idiomas de la Universidad Libre del Socorro.

Títulos obtenidos: Magíster en Lingüística de la Universidad de Jaén, España.

Master in teaching english as a foreign language de la Universidad Internacional Iberomercana de Puerto Rico. Doctorado en Educación en la UNINE de México – en curso.

Entidad donde trabaja: Universidad Cooperativa de Colombia.

Cargo que desempeña: Decano de la Facultad de Educación.

Validador 2

Nombre y apellido del validador: DIEGO ALEJANDRO GUERRERO CASTILLO.

Profesión: Abogado – Docente universitario.

Títulos obtenidos: Abogado, Especialista en Derecho Público, Magíster en Educación, Diplomado en Docencia Universitaria.

Entidad donde trabaja: Unidades Tecnológicas de Santander.

Cargo que desempeña: Docente.

Validador 3

Nombre y apellido del validador: BAINNY XIOMARA RONDÓN DELGADO.

Profesión: BACTERÓLOGA

Títulos obtenidos: Especialista en Salud Ocupacional - UMB. Magíster en Educación - UCC.

Entidad donde trabaja: Uniminuto

Cargo que desempeña: Docente de metodología de la investigación.

La validación de los instrumentos realizada por cada uno de los expertos se encuentra en el Anexo E.

Procedimiento para la aplicación de los instrumentos

El procedimiento para la aplicación de los instrumentos se realizó de la siguiente manera:

- Solicitud de autorización para la recolección de información a la institución educativa Glenn Doman.
- Reunión inicial con el Comité de Convivencia Escolar para hablar sobre la investigación y solicitar la realización de las entrevistas a través de un grupo focal.
- Reunión inicial con el Gobierno Escolar para hablar sobre la investigación y solicitar la realización de las entrevistas a través de un grupo focal.
- Solicitud personal a los expertos para realizar las entrevistas.
- Se coordinaron y programaron fechas para la realización de los grupos focales en cada caso, y la autora del proyecto moderó la implementación de las entrevistas.
- Para el caso de los expertos, la autora se puso en contacto con cada uno y de manera personal se realizó cada una de las entrevistas.
- En cada caso se contó con la disponibilidad de tiempo de los entrevistados y mostraron disposición y manejo del tema en cada pregunta.

Análisis de datos

Según Fraenkel y Wallen (2009), McMillan y Schumacher (2005) y Hernández, Fernández y Baptista (2006), el propósito de la Teoría Fundamentada como enfoque de investigación cualitativa es elaborar una teoría sustantiva, y el objetivo de este paradigma de investigación es “realizar afirmaciones generales sobre las relaciones entre las categorías al ir descubriendo modelos en los datos. Un modelo es una relación entre las categorías. Conforme los investigadores desarrollan categorías, buscan modelos o relaciones entre ellas” (McMillan, & Schumacher, 2005, p. 494), esta relación entre las categorías o teoría sustantiva para el caso del estudio es el diseño un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar dentro de los establecimientos educativos.

Posterior a la realización de la implementación de las entrevistas a través de los grupos focales y de manera personalizada con los expertos, se realizó la transcripción de las mismas (Anexo F) y luego se genera el proceso de codificación a partir de las categorías propuestas mediante el programa Atlas.Ti.

Para la búsqueda del modelo de análisis de la información se utilizaron técnicas, las cuales son estrategias del investigador para el análisis de datos; el investigador cualitativo no está obligado a registrar de forma rigurosa sus procesos analíticos (McMillan, & Schumacher, 2005), sin embargo, si se ha de seguir los parámetros de la técnica a utilizar, en este estudio se usó la triangulación como estrategia para el análisis de la información.

McMillan, & Schumacher (2005), presentan la triangulación como un proceso de validación de las fuentes de datos, de tal forma que el proceso consiste en comparar diferentes fuentes, situaciones y métodos para conocer cada una de las percepciones puestas en contraste y comparación.

De acuerdo con Okuda y Gómez (2005), la triangulación se puede dar desde distintos enfoques: triangulación metodológica, triangulación de datos, triangulación de investigadores y triangulación de teorías. Dados estos enfoques, en lo que concierne a esta investigación, se realizó el proceso de triangulación de investigadores, en la medida que este método es llevado a cabo por distintas personas de diferentes disciplinas, “de esta manera se reducen los sesgos de utilizar un único investigador en la recolección y análisis de datos y se le agrega consistencia a los hallazgos” (p. 122).

Mediante la triangulación, la investigadora realizó comparaciones y contrastó los elementos de estudio a partir de las categorías y subcategorías de análisis con el fin de identificar

similitudes y proceder a la redacción del modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar dentro en Establecimientos Educativos.

Consideraciones Éticas

Las consideraciones éticas surgen a partir de la necesidad de informar a las personas implicadas en la investigación sobre el alcance y el uso de la información que ellos aportaron al proyecto. Para ello, se diseñaron unos formatos de consentimiento informado y cartas de autorización dirigidas a los docentes, directivos, estudiantes y expertos que colaboraron en el estudio (Anexo G).

De igual forma, en lo que corresponde a la declaración de los principios éticos del investigador se hace referencia a la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud, la cual establece en el artículo 6 que se deben tener en cuenta los siguientes criterios para desarrollar investigaciones con seres humanos (Ministerio de Salud, 1993, p. 2):

- a. Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- b. Se realizará solo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo.
- c. Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (mínimos), los cuales no deben, en ningún momento, contradecir el artículo 11 de esta resolución.
- d. Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.
- e. Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el

Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la institución.

En lo que concierne a esta investigación de acuerdo con el artículo 11 de la citada resolución, se establece que es una investigación sin riesgo (Ministerio de Salud, 1993, p. 3):

Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta.

Capítulo IV.

Resultados

La investigación persiguió en su desarrollo el objetivo general planteado como diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de establecimientos educativos, para cuya consecución se definieron cuatro objetivos específicos así: 1. Determinar la procedibilidad de la Conciliación Escolar como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos, 2. Establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos, 3. Integrar actividades de formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos, 4. Establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.

A través de la aplicación de los instrumentos de recolección de información dentro de los que se encontraron grupos focales, entrevistas semiestructuradas y análisis documental, se dio respuesta a la pregunta de investigación formulada: ¿Cuáles son las condiciones jurídicas, formativas, arquitectónicas y de diseño del espacio que involucra un Centro de Conciliación Escolar?

En el presente capítulo se exponen los resultados principales obtenidos a través de la implementación de las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales. Los subcapítulos están estructurados de la siguiente manera: Codificación de la información, proceso de triangulación, guía para formación de mediadores,

Codificación de la Información

El proceso de codificación de la información obtenida por medio de las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales se realiza mediante el programa Atlas.Ti, teniendo como base las categorías propuestas en la metodología (Figura 17):



Figura 17. Categorías de análisis

El proceso de codificación de las entrevistas a través de las categorías se realiza de acuerdo con el siguiente esquema (Figura 18), posteriormente se muestra la información en tablas de acuerdo a las categorías de análisis propuestas:

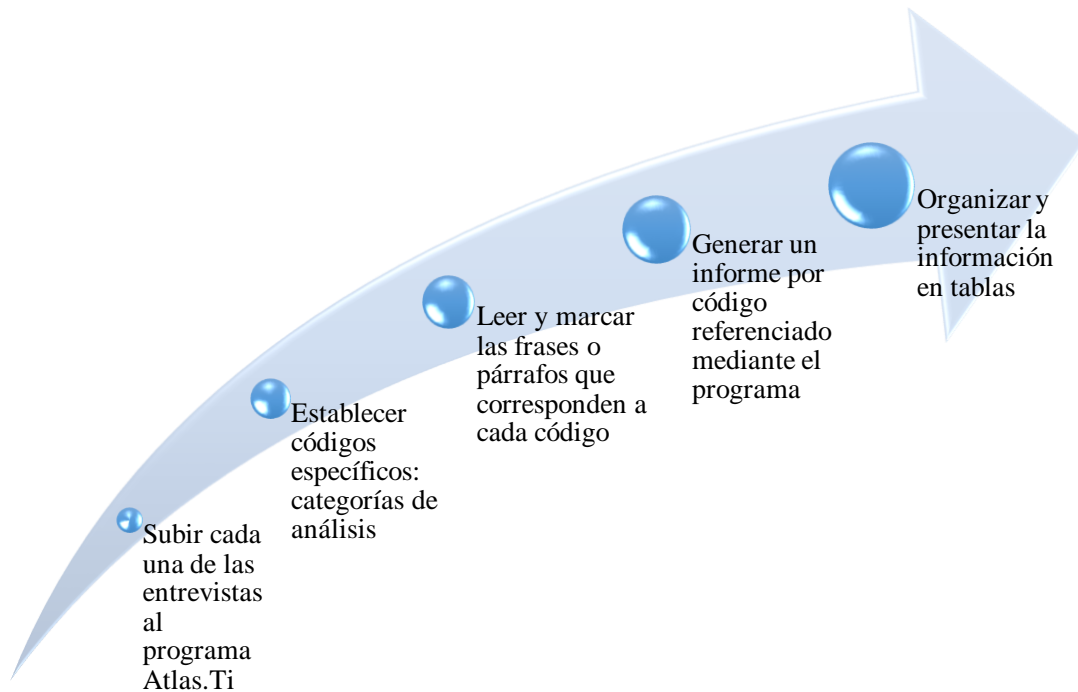


Figura 18. Proceso de codificación

Tabla 7. Situaciones que afectan la convivencia escolar

Codificación de la primera categoría: Situaciones que afectan la convivencia escolar
<p>En estas edades al comienzo los conflictos se dan por chismes, por cosas que los niños dicen de los demás, comienza a haber las primeras relaciones de noviazgo o de atracción por el sexo opuesto entonces comienzan los conflictos en el sentido de que me gusta la misma persona, o no que no me gustan estas personas, también hay conflicto por grupitos, entonces puede haber un grupo que quiere hacer unas cosas que otro grupo también quiera hacer, también puede haber conflicto por usos de espacios, por ejemplo el uso de las canchas o los lugares para practicar deportes, estos son como los más comunes (Entrevista José Fernando Mejía)</p>
<p>Si se usa la agresión o si se maltrata a otro pues lo que pasa con la agresión es que escala, entonces cuando usualmente los conflictos se manejan así, la agresión tiende a subir y puede a llegar incluso volverse violencia (Entrevista José Fernando Mejía)</p>

Codificación de la primera categoría: Situaciones que afectan la convivencia escolar
El sufrimiento físico, el psicológico, pero también hay consecuencias para el ambiente escolar que a su vez implica que la gente comience a aprender otras cosas que no son tan chéveres (Entrevista José Fernando Mejía)
Los niños pueden darse puños en el recreo, eso es un conflicto mal manejado y eso puede ser sujeto a mediación, pero si hay una situación repetida y sistemática que es Bullying, eso ya es tipo 2 (Entrevista José Fernando Mejía)
Los conflictos también pueden llegar a ser muy agresivos porque la violencia escala (Entrevista José Fernando Mejía)
Los conflictos son bien manejados, pues tienen consecuencias positivas, como el fortalecimiento de las relaciones y un mejor ambiente (Entrevista José Fernando Mejía)
Son conflictos de la cotidianidad por ejemplo un chisme, un comentario que no me gustó, también se habla, de por ejemplo de copia, de que se hizo fraude entre ellos mismos (Entrevista Camilo Rodríguez)
Ellos salen los fines de semana a fiesta y en las fiestas pasan cosas entonces ya el chisme se empieza a trastocar, empieza como filtrarse a través de fotografías y demás, entonces empieza a ser un poco más complejo cada la situación porque hay una cosa que ellos dicen (Entrevista Camilo Rodríguez)
En este caso los adolescentes que es que ya no me habla, era mi amiga, era mi amigo y ahora ya no somos, él está con otro grupo de amigos, me dejo y ahí empieza esa dualidad a estar presente y a salir donde muchas veces entre comillas (Entrevista Camilo Rodríguez)
Es complicado por qué el papa empieza el papa a ver el colegio como un estrado judicial y entonces es ahí donde usted dice, en qué momento el colegio se volvió un juzgado y es ahí donde empezamos a encontrarnos con esas pequeñeces (Entrevista Camilo Rodríguez)
El conflicto es una cosa que es muy de los seres humanos muy de las poblaciones, no es que eso solo pasa en cierto estrato social, en cierta población, error, el conflicto está tan latente en nuestras vidas entonces siempre nosotros somos conscientes de que el conflicto es una realidad (Entrevista Camilo Rodríguez)
Eedes sociales, familias mal llamadas conflictivas, comentarios, problemas de alcohol algunas veces, y también algunos casos esporádicos de drogadicción (Entrevista Camilo Rodríguez)

Codificación de la primera categoría: Situaciones que afectan la convivencia escolar
Las diferencias entre nosotros, entre los compañeros de clases (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Diferente pensamiento político, religioso, cosas que se hablan en la clase (Grupo focal: Gobierno Escolar)
La intolerancia frente a esas diferencias (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Los comentarios ofensivos (Grupo focal: Gobierno Escolar)
La falta de comunicación entre educandos que hace que no se comprenda los unos a los otros (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Gritos, entorno tóxico (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Golpes. Empujones peleas (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Respuestas agresivas (Grupo focal: Gobierno Escolar)
la intolerancia entre las personas (Grupo focal: Gobierno Escolar)
es la falta de comunicación, eso hace que el ambiente se ponga pesado; antes éramos muy intolerantes eso hacía que existieran roces y eso llevaba a peleas (Grupo focal: Gobierno Escolar)
otras causas de discusiones son los rumores y los chismes (Grupo focal: Gobierno Escolar)
las personas sienten la presión social y no voy a decir que me duele porque me van a seguir diciendo cosas y lo voy a tomar como un juego y vamos a seguir así y me voy a guardar las cosas y ya veré que hago después (Grupo focal: Gobierno Escolar)
A medida que cambia la magnitud del problema cambia la magnitud de lo que se siente, si ya el problema es muy grande me voy a sentir peor de cuando discutíamos por algo mínimo (Grupo focal: Gobierno Escolar)
diferencia es que en el tipo uno si pasa más rápido el sentimiento, en los otros dos tipos do y tres hay más sentimientos negativos más arraigados, va a ser más duradero el sentimiento (Grupo focal: Gobierno Escolar)
en el tipo uno los sentimientos no duran mucho y la conciliación ayuda a eso, en cambio en el tipo dos es más difícil cambiar de parecer en los sentimientos, pero si entra rápido a conciliar puede que los sentimientos malos se desaparezcan (Grupo focal: Gobierno Escolar)

Codificación de la primera categoría: Situaciones que afectan la convivencia escolar
En el tipo 2 y tipo 3 pues las consecuencias a nivel emocional son un poco más visibles, a veces se hace necesario acudir a apoyos externos de terapia de psicología para poder manejar no solamente la percepción de un contexto escolar en cuanto hablamos de un educando sino también de un contexto familiar (Grupo focal: Comité de Convivencia)
los educandos ese afectan emocionalmente y físicamente, porque si han sido agredidos de alguna manera donde el compañero ha hecho agresión física a otro (Grupo focal: Comité de Convivencia)

Tabla 8. Proceso de conciliación escolar / mediación escolar

Codificación de la segunda categoría: Proceso de conciliación escolar / mediación escolar
los conflictos son bien manejados, pues tienen consecuencias positivas, como el fortalecimiento de las relaciones y un mejor ambiente (Entrevista José Fernando Mejía)
si estamos hablando de que la conciliación es mediación y que implique la intervención de un tercero neutral (Entrevista José Fernando Mejía)
yo creo que los estudiantes deberían ser mediadores (Entrevista José Fernando Mejía)
las situaciones tipo 1 son las que más se prestan o cuyo manejo debería ser a través de la conciliación porque son conflictos en donde las personas pueden llegar a un acuerdo y conseguir la solución de beneficio mutuo (Entrevista José Fernando Mejía)
mientras que la situaciones tipo 2 son abusos de poder en donde la conciliación puede ser incluso inapropiada (Entrevista José Fernando Mejía)
el problema de la conciliación es que implica que las dos partes tenga de alguna manera tengan un poder similar o balanceado de manera que pueda entenderse y llegar a una solución en el que no una se imponga sobre la otra, en que no haya miedo, en que no haya coerción, en las situaciones tipo 2 (Entrevista José Fernando Mejía)
creo que es la mejor forma de manejar el conflicto, y la agresión también, usualmente la agresión tiene por detrás un conflicto mal manejado (Entrevista José Fernando Mejía)
La situación tipo 2 es un tipo específico de agresión que es Bullying, entonces puede haber múltiples agresiones en el colegio, unas corresponden al tipo I y otras corresponden al tipo II. (Entrevista José Fernando Mejía)

Codificación de la segunda categoría: Proceso de conciliación escolar / mediación escolar
los niños pueden darse puños en el recreo, eso es un conflicto mal manejado y eso puede ser sujeto a mediación, pero si hay una situación repetida y sistemática que es Bullying, eso ya es tipo 2. (Entrevista José Fernando Mejía)
en la vida real es más Estudiante- estudiante (Entrevista José Fernando Mejía)
yo creo que deberían ser todos, pero no sé si eso sea adecuado en los contextos que tenemos ahora (Entrevista José Fernando Mejía)
La adolescencia, yo creo que los chinos que están al final del ciclo se van a ir pronto, usualmente lo que es mejor formar los de noveno o décimo para que estén unos años ahí sirviendo como de mediadores (Entrevista José Fernando Mejía)
finales de primaria, como pre-adolescencia y adolescencia (Entrevista José Fernando Mejía)
desde lo institucional tiene que haber un proceso de formación, la creación de espacios para que los estudiantes puedan desarrollar su labor, la institucionalización y la armonización con el manual de convivencia, la alineación de toda la comunidad educativa para que todos los profesores que es lo que se hace y como se llega allá, y ya específicamente cuando algo pasa, es decir cuando algo ya hay dos niños allí que quieren que haya un mediador, pues primero tienen que saber que existe esa figura, saber a quién recurrir y cuando (Entrevista José Fernando Mejía)
la mediación obviamente no puede ser impuesta, entonces ahí comienza una llegada y esa llegada tiene los mismos pasos que tiene que ver primero con un encuadre pequeño en donde se cuenta primero porque se está ahí (Entrevista José Fernando Mejía)
Porque conciliación suena a que lo hace un juez y un juez tiene poder, entonces cuando alguien tiene poder es difícil que sea percibido como alguien neutral, en cambio mediación es algo que puede hacer más un par. O que suena a algo que hace un par, que conserva mucha más neutralidad y menos protagonismo (Entrevista José Fernando Mejía)
¿venga por qué lo hizo? ¿Cuál fue la razón? ¿Por qué lo pensaste? ¿Qué te motivó a hacerlo? (Entrevista Camilo Rodríguez)
del aula se busca que los chicos traten de solucionar sus problemas a través de herramientas que uno les da (Entrevista Camilo Rodríguez)

Codificación de la segunda categoría: Proceso de conciliación escolar / mediación escolar
lo que se trata es que los chicos vayan solucionando los problemas desde el mismo monitor de clase en este caso nosotros en el colegio del gobierno escolar, nosotros hablamos del gobernador del salón (Entrevista Camilo Rodríguez)
como estamos en una academia la idea es que los problemas, los solucionemos tal al interior de la academia sin necesidad de vincular a cuartos, a quintos a sextos, y menos a la justicia del país eso es lo que buscamos básicamente (Entrevista Camilo Rodríguez)
dentro del proceso de mediación entre los pares no lo veo yo posible de hecho cuando se ha hecho, que los adultos tratamos de mediar, se hace necesario una figura adulta, para qué, para que el otro chico no se vaya a sentir intimidado el otro tampoco, el chico que es mediador, está ahí presente y lo que trata uno ahí es de hablar, que el chico mediador hable y uno respaldar, ósea como dice el cuento es como un triángulo, y fuera del triángulo está el adulto como observador y yo creería que esa triangulación es, como para dar un esbozo de lo que es, así funciona en este momento en el programa mediadores, donde siempre hay un profesor como figura nuclear (Entrevista Camilo Rodríguez)
la idea es que el papá venga de una manera ya consciente de la situación y ya poder aplicar la mediación (Entrevista Camilo Rodríguez)
no creo ya es un conflicto muy fuerte, ahí el problema ahí no es tanto los chicos, porque en últimas los chicos pues de poderlos conciliar si, ahí son los papás (Entrevista Camilo Rodríguez)
el conflicto escolar si es posible conciliarlo (Entrevista Camilo Rodríguez)
agredir tanto física como verbalmente, es un proceso que va más allá de lo que nosotros podemos controlar (Entrevista Camilo Rodríguez)
solucionar un conflicto que puede solucionar un chico, estudiante-estudiante, sería una posibilidad completa (Entrevista Camilo Rodríguez)
la mediación es un proceso donde la equidad de género y la igualdad está presente (Entrevista Camilo Rodríguez)
dentro de los 10 y 12 años ya empezamos a hablar de una conciencia donde el chico es capaz de inferir que es bueno y que es malo para él, que es bueno y es malo para su sociedad, y lo más importante como lo afecta o lo beneficia a él (Entrevista Camilo Rodríguez)

Codificación de la segunda categoría: Proceso de conciliación escolar / mediación escolar
la idea es que el mediador en los conflictos sea del mismo grado, la idea de paridad, el adulto sencillamente está en esa triangulación como observador no de vinculado, la misma dinámica funciona para todos los grados, a menos de que el papá aconseje al chico de que no hable (Entrevista Camilo Rodríguez)
la persona afectada suele ser quien comunica el conflicto, entonces en los pasos esta, escuchar las partes, siempre se van a escuchar las dos versiones (Entrevista Camilo Rodríguez)
el chico que es mediador siempre es un chico que es muy neutral, desde la credibilidad de ellos mismos, se hablan ellos aquí, ellos lo comentan (Entrevista Camilo Rodríguez)
si son esporádicas y se puede llegar a un acuerdo entre ellos dos (Grupo focal: gobierno escolar)
considero que, si son conciliables, en caso de mi salón, en esas situaciones se llega a un acuerdo, pero como te decía tiene que haber una empatía, si eso no se genera se necesita que alguien, un mediado o conciliador, entre a ayudar (Grupo focal: gobierno escolar)
hay gente que se cierra mucho a su opinión, lo que hay que hacer es abrirle la mente a las personas para que tengan otras expectativas (Grupo focal: gobierno escolar)
no creo que sea conciliable, como es repetitivo, ahí hay un conflicto mayor entre las dos personas, y como ya es repetitivo es más grave, no sé si entre ellos dos lleguen a un acuerdo, seria hablar con los padres ya que ellos son la autoridad (Grupo focal: gobierno escolar)
la autoridad de un estudiante no creo que sirva para hacer efecto en una situación tipo dos
muchas veces hay amenazas, o como bullying, es como, si usted dice algo le pego de nuevo, entonces la otra persona no habla y se queda callado (Grupo focal: gobierno escolar)
es mejor detener el problema desde el principio, desde cuando es una situación tipo uno no dejar que trascienda (Grupo focal: gobierno escolar)
lo ideal es que siempre haya una persona en el centro de conciliación (Grupo focal: gobierno escolar)
el conciliador debe hacer saber a las personas de lo sucedido y tratar de hacerles entrar en razón (Grupo focal: gobierno escolar)

Codificación de la segunda categoría: Proceso de conciliación escolar / mediación escolar
antes de acudir al centro, sería mejor que el conciliador dialogue con los dos por separado antes de intervenir a los dos, para que con los ánimos arriba no se genere más problemas (Grupo focal: gobierno escolar)
escuchar primero la situación, dar su punto de vista, algo así como un concepto, que esto sea la ruta constante a seguir como arreglo (Grupo focal: gobierno escolar)
sería mejor trabajar las actas, pero que sean actas que se queden dentro del centro de conciliación (Grupo focal: gobierno escolar)
es mejor siempre tener los acuerdos escritos, uno no sabe en qué momento una situación tipo uno se vuelva una situación tipo dos (Grupo focal: gobierno escolar)
lo que pasa es que el conciliador (nosotros) proponemos el acuerdo y haríamos seguimiento de la situación para ver si se cumplió, si ellos ya no cumplen pues nosotros ya no podemos realizar nada, nosotros hicimos lo que podíamos hacer que es la conciliación y el seguimiento de cumplimiento (Grupo focal: gobierno escolar)
se haga un tipo de elección y que los estudiantes digan en un papelito quien sería un buen conciliador (Grupo focal: gobierno escolar)
ellos tienen que hacer el proceso de mediación sea con sus pares o con el adulto que estuvo en la situación, se escuchan parte y parte, se informa a la familia a través de la agenda (Grupo focal: Comité de Convivencia)
La idea en si es que se identifiquen las responsabilidades y las acciones en cada situación los protagonistas, que hizo cada uno y pues eso es lo que se puede hacer (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Noveno décimo y undécimo (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Yo también pienso que noveno, décimo y undécimo. Pueden, primero por la edad de desarrollo de ellos. Porque hay una mayor madurez a nivel emocional, porque logran posicionarse realmente desde un punto neutral independiente de que haya un vínculo más cercano a una de las partes (Grupo focal: Comité de Convivencia)
un chico de quinto ya conoce que es una situación y ya puede saber cómo manejarla y dentro del salón poner ejemplo de cómo manejar esa situación para que ya en secundaria pueda ser un

Codificación de la segunda categoría: Proceso de conciliación escolar / mediación escolar
mediador, no un conciliador, pero si un mediador de las situaciones (Grupo focal: Comité de Convivencia)
ocurre la situación, siguen el conducto regular que es acudir al adulto que esté presente de manera inmediata en la situación, ese adulto si o si debe venir a coordinación y ya aquí entre adultos definimos dependiendo de lo que ocurrió si hay que acudir a ese centro de conciliación o definitivamente según esa situación ya debemos es activar otra ruta (Grupo focal: Comité de Convivencia)
yo pienso que ellos deben llegar siempre a coordinación antes de pasar al lugar de la mediación, porque como decía Cleo, debemos definir de ahí si realmente va hacia allá o deberá irse por otra ruta, entonces el niño debe actuar primero, el del grado (Grupo focal: Comité de Convivencia)
debe haber un líder dentro de cada grado y en el momento que se presente la situación pues lógicamente si está en adulto, van a definir, se llevan a coordinación y de ahí se pasa al lugar de la mediación. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
El centro de conciliación es el lugar donde se va a hacer la reflexión como tal, la mediación. El niño como digo es quien observa situaciones conflictivas dentro de su aula de clase y lo expresa y lo dice. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Definir junto con la coordinadora la necesidad de que se haga el proceso de la conciliación o del manejo ya desde la parte disciplinaria, pero que el abordaje inicial debe ser de la persona en este caso adulto que vivió la situación y quien acompañaba en ese espacio. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
El educando debe hacer el primer acercamiento hacia este adulto o hacia el coordinador y ya definir si se hace ese proceso de conciliación (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Las personas que deben estar haciendo este proceso de conciliación deben tener claridad de que situaciones pueden abordar solos y que situaciones no, pero siempre informando. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Primero escuchar las partes ¿no? Quien esté conciliando debe conocer la situación desde la perspectiva de cada una de las partes que haga parte de la situación (Grupo focal: Comité de Convivencia)

Codificación de la segunda categoría: Proceso de conciliación escolar / mediación escolar
Poder escuchar el punto de vista de cada uno es importante porque no todos lo percibimos de la misma forma, pero sí que digamos la solución no nazca de quien concilie sino de las mismas personas que hicieron parte del conflicto. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Ya sea un acta, ya sea un formato que se establezca para los procesos de conciliación, pero si debe quedar registro y debe ser pensada y firmada por las partes de la situación. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Nuevamente reunir a las partes para mirar cómo se llevó a cabo esa estrategia y si realmente fue una solución dentro del proceso. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Yo pienso que el conciliador lo que debe hacer es escuchar las partes, después de escuchar las partes pues identificar qué fue lo que hizo en parte de cada uno de ellos que se generara la situación, después sacar una conclusión que resuelva la situación y cuatro, debe quedar un Registro de esa situación para hacerle un seguimiento al proceso. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Yo pienso que la escuela es quien debe dar ese nombre y más bien buscar si el niño... darle las herramientas y hablarle sobre las fortalezas que tiene (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Yo pienso que el muchacho que va a ser elegido no debe ser tanto digamos por los mismos educandos sino por el equipo de maestros, el equipo de coordinadores y el rector, la psicóloga también debe estar ahí lógicamente porque entre todos miramos son unas características que reúna realmente ese niño para poderlo como líder. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Postulación no (Grupo focal: Comité de Convivencia)

Tabla 9. Competencias ciudadanas para manejo de conflictos

Codificación de la tercer categoría: Competencias ciudadanas para manejo de conflictos
Yo creo que los estudiantes deberían ser mediadores. (Entrevista José Fernando Mejía)
El problema de la conciliación es que implica que las dos partes tenga de alguna manera tengan un poder similar o balanceado de manera que pueda entenderse y llegar a una solución en el que no una se imponga sobre la otra, en que no haya miedo, en que no haya coerción, en las situaciones tipo 2 (Entrevista José Fernando Mejía)

Codificación de la tercer categoría: Competencias ciudadanas para manejo de conflictos
Si los chinos están en presencia de una situación tipo II por ejemplo que involucre burlas, ahí la intervención de los niños es muy importante, pero no es para medias sino para defender asertivamente los derechos de la víctima, entonces la idea es que ahí los niños paren la situación, le digan a quien lo está haciendo que deje de hacerlo, no se rían, no celebren la cosa, no le echen más leña al fuego, si hay una intervención de los pares allí (Entrevista José Fernando Mejía)
La adolescencia, yo creo que los chinos que están al final del ciclo se van a ir pronto, usualmente lo que es mejor formar los de noveno o décimo para que estén unos años ahí sirviendo como de mediadores (Entrevista José Fernando Mejía)
Hay unos colegios que prefieren los niños que tienen más habilidades por sí mismo, que tienen cierto liderazgo y que sean los más juiciosos (Entrevista José Fernando Mejía)
Hay otros que cogen a los chinos que también son líderes, pero son líderes no tan positivos y niños que no son tan juiciosos pero que tienen una influencia sobre sus pares, usualmente lo importante es que la comunidad lo vea como algo legítimo y a quien pueden acudir, que los pueda ayudar y que sea alguien que pueda conservar su neutralidad en las situaciones y que bajo ninguna circunstancia abuse de su poder (Entrevista José Fernando Mejía)
Hacer una formación de todos los niños del colegio y en cada curso en esa misma formación uno se va dando cuenta cuales son aquellos estudiantes que tienen habilidades en los juegos de roles y en estas actividades que uno hace para formarlos, y a partir de ahí los selecciona (Entrevista José Fernando Mejía)
La mediación misma, con los pasos del proceso, el rol del mediador, que los chinos entiendan que no van a solucionar los problemas, que no van a aconsejar, sino que van a ayudar a que las partes se entiendan, también tienen que recibir entrenamiento de técnicas de comunicación, en más actividades, en la escucha activa, en saber cómo recibir los mensajes del otro, también tienen que recibir entrenamiento en identificación y manejo de emociones tanto de las emociones de ellos mismos como de las emociones de los demás, algo de creatividad para lograr la producción de alternativas y además también algunas clases de pensamiento crítico para evaluar las alternativas, ayudarle a las partes a ver las alternativas y construir acuerdos. Las más importantes son, yo creo que de comunicación (Entrevista José Fernando Mejía)

Codificación de la tercer categoría: Competencias ciudadanas para manejo de conflictos
La emoción permea muchas situaciones particulares, la Ira es una emoción, pero la ira también tiene un desencadenamiento a otras situaciones más (Entrevista Camilo Rodríguez)
La mediación es un proceso donde la equidad de género y la igualdad está presente (Entrevista Camilo Rodríguez)
La idea es que el mediador en los conflictos sea del mismo grado, la idea de paridad, el adulto sencillamente está en esa triangulación como observador no de vinculado, la misma dinámica funciona para todos los grados, a menos de que el papá aconseje al chico de que no hable (Entrevista Camilo Rodríguez)
El chico que es mediador siempre es un chico que es muy neutral, desde la credibilidad de ellos mismos, se hablan ellos aquí, ellos lo comentan (Entrevista Camilo Rodríguez)
Los chicos que han estado en el proceso, porque eso es voluntario, y tiene que también tener la aprobación del curso ósea, se postulan varios y votamos y en los salones en los que no salen, el Gobernador entra a asumir ese rol, que es escogido por voto popular (Entrevista Camilo Rodríguez)
Como soy una figura de amiga pues puedo intervenir, pero si la persona no se quiere abrir conmigo ahí si no puedo hacer nada (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Una persona que es neutral sin que apoye a uno más que otro (Grupo focal: Gobierno Escolar)
la edad en que la persona ya se sienta capacitado, que tenga una conciencia formada para esas situaciones; por ahí 12 o 13 años (Grupo focal: Gobierno Escolar)
yo creo que entre los 12 o 17, lo más importante no es la edad sino la madures sobre las cosas (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Yo creo que por ahí entre los 13 a los 18 años, también depende mucho de la madures y como maneje los problemas, la seriedad con la que resuelva los problemas (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Es mejor que sea un par por la empatía (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Yo creo que es mejor alguien superior a la edad, porque si es menor no se va a interesar mucho, si es un par creo que no escucharía cuando quiera ayudar, es mejor mayor (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Los representantes podríamos ejercer esa función (Grupo focal: Gobierno Escolar)

Codificación de la tercer categoría: Competencias ciudadanas para manejo de conflictos
El conciliador debe hacer saber a las personas de lo sucedido y tratar de hacerles entrar en razón (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Neutral, flexibilidad en las posturas de las personas, comprensión, madurez, seriedad (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Compromiso, líder, empatía, confidencialidad (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Si podríamos proponer las características, por ejemplo, con lo del personero tocaba cumplir unos requisitos (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Noveno décimo y undécimo (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Las personas que deben estar haciendo este proceso de conciliación deben tener claridad de que situaciones pueden abordar solos y que situaciones no, pero siempre informando. (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Yo pienso que el conciliador lo que debe hacer es escuchar las partes, después de escuchar las partes pues identificar qué fue lo que hizo en parte de cada uno de ellos que se generara la situación, después sacar una conclusión que resuelva la situación y cuatro, debe quedar un registro de esa situación para hacerle un seguimiento al proceso (Grupo focal: Comité de Convivencia)
El perfil del conciliador ya dijimos que primero debe estar matriculado en algún grado sea noveno, décimo o undécimo (Grupo focal: Comité de Convivencia)
No tenga ningún procedimiento ni condicionamiento ni a la convivencia, ni académico, ni de seguimiento, para tener la parcialidad y la neutralidad dentro del grupo (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Que se destaque como líder, que tenga habilidades sociales, que tenga una capacidad para resolver situaciones (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Si el conciliador no va a ser con quien tenga empatía la mayor parte del grupo, seguramente no lo van a buscar la mayor parte de los educandos de la escuela, pues es importante tener en cuenta a todas las partes (Grupo focal: Comité de Convivencia)
Que sea una persona centrada, que sea una persona muy objetiva, muy madura para la edad que debe tener (Grupo focal: Comité de Convivencia)

Codificación de la tercer categoría: Competencias ciudadanas para manejo de conflictos
Yo pienso que el muchacho que va a ser elegido no debe ser tanto digamos por los mismos educandos sino por el equipo de maestros, el equipo de coordinadores y el rector, la psicóloga también debe estar ahí lógicamente porque entre todos miramos son unas características que reúna realmente ese niño para poderlo como líder (Grupo focal: Comité de Convivencia)

Tabla 10. Actividades de formación en Conciliación Escolar

Codificación de la cuarta categoría: Actividades de formación en Conciliación Escolar
Yo creo que los estudiantes deberían ser mediadores (Entrevista José Fernando Mejía)
Desde lo institucional tiene que haber un proceso de formación (Entrevista José Fernando Mejía)
Hay unos espacios específicos en donde ya uno sabe que puede ir al salón de conciliación, por ejemplo, o hay unos horarios o por ejemplo una mesa, atiende el conciliador directamente (Entrevista José Fernando Mejía)
Hacer una formación de todos los niños del colegio y en cada curso en esa misma formación uno se va dando cuenta cuales son aquellos estudiantes que tienen habilidades en los juegos de roles y en estas actividades que uno hace para formarlos, y a partir de ahí los selecciona (Entrevista José Fernando Mejía)
La mediación misma, con los pasos del proceso, el rol del mediador, que los chicos entiendan que no van a solucionar los problemas, que no van a aconsejar, sino que van a ayudar a que las partes se entiendan, también tienen que recibir entrenamiento de técnicas de comunicación, en más actividades, en la escucha activa, en saber cómo recibir los mensajes del otro, también tienen que recibir entrenamiento en identificación y manejo de emociones tanto de las emociones de ellos mismos como de las emociones de los demás, algo de creatividad para lograr la producción de alternativas y además también algunas clases de pensamiento crítico para evaluar las alternativas, ayudarle a las partes a ver las alternativas y construir acuerdos. Las más importantes son yo creo que de comunicación (Entrevista José Fernando Mejía)

Codificación de la cuarta categoría: Actividades de formación en Conciliación Escolar
Juegos de roles, en donde se simulen conflictos, en donde haya partes que tengan una posición, otros que tienen otra y partes que jueguen el rol de mediadores (Entrevista José Fernando Mejía)
Casi todas las actividades son formativas, o casos, se le plantean casos hipotéticos (Entrevista Camilo Rodríguez)
Nos apoyamos con cátedra de La Paz o competencias ciudadanas (Entrevista Camilo Rodríguez)
Dar su opinión de la situación a las dos partes, y decirles posibles formas de resolverlo, mirar la aceptación de lo que los dos dicen, puede proponer arreglos, pero no puede imponer (Grupo focal: Gobierno Escolar)
Le pueden dar como talleres de conciliación o una formación digamos no tan grande como para ser un conciliador (Grupo focal: Comité de convivencia)
que todos tengan como esas capacitaciones de identificar que es un conflicto, que es una agresión, cuando puedo acudir al centro de conciliación, cuando necesariamente pues debo Informárselo a mi maestro y todas esas particularidades para que en ultimas el proceso sea favorable (Grupo focal: Comité de convivencia)
Trabajo en equipo; tolerancia; respeto; qué es conciliación (Grupo focal: Comité de convivencia)
¿Qué es mediar?, ¿Qué es un conflicto?, ¿Qué es agresión?, ¿Cuál es la diferencia?, ¿Cuáles son los debidos procesos a seguir frente a las situaciones tipo 1?, ¿Cuáles son las tipo 2 y cuáles son las tipo 3? (Grupo focal: Comité de convivencia)
A través de talleres, todas las capacitaciones que se les puedan trabajar a ellos, ya sea dentro de la misma escuela o por fuera de la escuela si hay alguna capacitación, invitarlos para que ellos asistan (Grupo focal: Comité de convivencia)
Las capacitaciones, los talleres, la simulación de situaciones, donde ellos intervengan, tomen decisiones, las plenarias, las mesas redondas (Grupo focal: Comité de convivencia)
Desde psicología se da talleres enfocados a tolerancia, manejo emocional, pero si es importante como que se dé también una formación, ya eso sí sería a nivel interno, lo que es ser un mediador (Grupo focal: Comité de convivencia)

Codificación de la cuarta categoría: Actividades de formación en Conciliación Escolar
Cámara de Comercio tiene un centro en donde se hacen pues estos procesos de conciliación y mediación en donde capacitan también a los muchachos y a las personas que hacen parte de este centro (Grupo focal: Comité de convivencia)

Tabla 11. Diseño del espacio

Codificación de la quinta categoría: Diseño del espacio
Hay unos espacios específicos en donde ya uno sabe que puede ir al salón de conciliación, por ejemplo, o hay unos horarios o por ejemplo una mesa, atiende el conciliador directamente (Entrevista José Fernando Mejía)
El ambiente físico está directamente relacionado con los ambientes académicos, obviamente hay que dar unas condiciones físicas óptimas para que el desarrollo de la clase y todo el proceso académico fluya de la mejor forma (Entrevista Luis Navas)
El tema de comodidad, el tema de iluminación y el soporte de la parte tecnológica como sonido (Entrevista Luis Navas)
Los estudiantes identificaron el tema de que si el amueblamiento está en un mismo sentido hacia el docente y el docente está arriba y él es como el centro de atención, empieza a haber una jerarquización, donde él está arriba y los estudiantes están abajo (Entrevista Luis Navas)
El tema de iluminación, de comodidad, todo eso se ha manejado, pero el tema este que nos salió en amueblamiento, nos está generando un área como de investigación para proponer unos diseños que puedan romper ese paradigma (Entrevista Luis Navas)
Al igual que la comodidad de los espacios, el color también es fundamental (Entrevista Luis Navas)
El blanco da una sensación de tranquilidad y eso pues ayuda a que los estudiantes estén en un ambiente mejor (Entrevista Luis Navas)
Siempre ha influenciado el tema de colores, y más vivos, para que ellos los aprendan a identificar y en ese momento también van aprendiendo los nombres, van mezclando con imágenes, con frases, pero prácticamente desde siempre (Entrevista Luis Navas)

Codificación de la quinta categoría: Diseño del espacio
Estar aislado acústicamente, que se puede cerrar y que la gente de afuera, independientemente de donde esté ubicado, no pueda escuchar nada (Entrevista Luis Navas)
Tendrían que tener un aire acondicionado que les regule la temperatura, y en cuanto a amueblamiento puede ser una mesa normal, que les permita verse completos y poder interactuar (Entrevista Luis Navas)
La iluminación esté enfocada directamente en el área en donde ellos están trabajando, puede ser artificial porque lo más seguro es que el espacio no se preste para iluminación natural, entonces se refuerza con artificial, pero ideal que fuera natural (Entrevista Luis Navas)
Si tengo un espacio abierto y un interacción con la naturaleza, también mejora los ambientes, y si estamos hablando de un conflicto, pues también nos puede ayudar a disminuir las tensiones (Entrevista Luis Navas)
Tenemos unos espacios que son cerrados, más o menos de unas dimensiones de unos 10 metros cuadrados, obviamente con unas sillas cómodas (Entrevista Luis Navas)
Me gusta el amueblamiento para que se rompa un poquito la rigidez, aquí están mirando el tema de una ventana para que puedan tener iluminación natural (Entrevista Luis Navas)
Mesa redonda, con el fin de que no tenga puntas y para que no tenga diferenciación, esos serian todos los elementos que hemos evaluado (Entrevista Luis Navas)
El puff es llamativo hasta cierto tiempo, ya después de cierto tiempo cuando no se empiezan a acomodar pues a tratar de acomodarse, no sé, es llamativo, se ve moderno, pero podrían explorar con un tipo de silla que logre lo que ustedes quieren aquí, que es como crear un espacio más relajado que permita lo que se va a hacer, pero que sea más cómoda, porque con sé de cuanto sean las sesiones, si estamos hablando de media hora, listo (Entrevista Luis Navas)
Buscar un color más tenue en la línea de la aguamarina, o un azul aguamarina (Entrevista Luis Navas)
Me gusta que sean claros y que concuerde un poquito con el del piso, por eso te digo tratar de que el piso sea claro con el fin de que se vea más apacible (Entrevista Luis Navas)

Triangulación de la Información

La triangulación de la información se realiza con el propósito de dar solución al planteamiento del problema propuesto inicialmente, ¿Cuáles son las condiciones jurídicas, formativas, arquitectónicas y de diseño del espacio que involucra un Centro de Conciliación Escolar? De igual forma, es importante mencionar que se hicieron tres entrevistas semiestructuradas a expertos; se realizó un grupo focal dirigido al Comité de Convivencia que estaba compuesto por equipo directivo, un padre de familia, coordinadoras y una docente y otro grupo focal para el Gobierno Escolar en su órgano Consejo de Educandos, compuesto por educandos de nivel de secundaria (Figura 19).

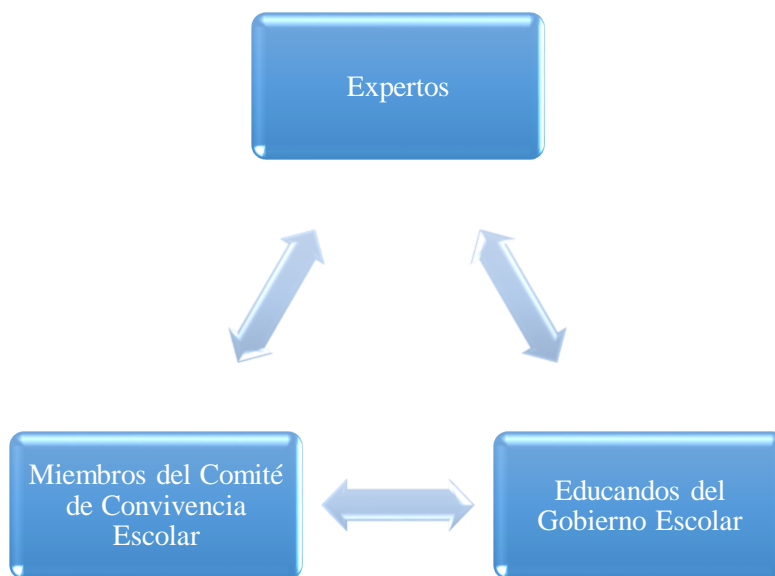


Figura 19. Proceso de triangulación

La triangulación de la información se propone a partir de las categorías de análisis propuestas en el capítulo de metodología: 1. Situaciones que afectan la convivencia escolar, 2. Proceso de conciliación escolar / mediación escolar, 3. Competencias ciudadanas para manejo de conflictos, 4. Actividades de formación en Conciliación Escolar, 5. Diseño del espacio.

Situaciones que afectan la convivencia escolar

Las respuestas de los entrevistados en relación con las situaciones que afectan la convivencia escolar, están enfocadas en primera medida hacia los adolescentes, ya que se especifica que se está hablando de estudiantes de bachillerato; esto es importante resaltarlo ya que los problemas de convivencia escolar difieren respecto a las edades de los estudiantes, debido a que no es lo mismo el ambiente escolar que viven los niños de primaria a los estudiantes adolescentes y jóvenes. Dado esto, el experto José Fernando Mejía estima que estas situaciones que inciden en el ambiente escolar son los chismes, el inicio de relaciones de noviazgo entre los estudiantes por lo cual se dan casos en que algunos gustan de la misma persona y empieza el conflicto, también se generan grupos dadas sus filiaciones y empiezan las disputas entre ellos y también sucede que se dan disputas territoriales, por espacios en la institución con las canchas o lugares deportivos.

De manera complementaria el experto Camilo Rodríguez señala que además existen conflictos que se generan por ambientes externos a la institución cuando los estudiantes comparten en fiesta o salidas y llegan a la institución a hablar de eso, a burlarse de compañeros, a mirar fotos en redes sociales y especular, crear chismes y demás. Este tipo de situaciones suelen ser un poco más complejas porque los docentes desconocen lo sucedido fuera de la institución, y a su vez estas situaciones se trasladan a la misma y se convierten en un problema dentro del ambiente escolar.

La respuesta de los educandos del gobierno escolar frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar se orienta más hacia cuestiones propias del ser humano, las diferencias entre ellos mismos, la intolerancia de ellos hacia las diferencias, la falta de comunicación, los rumores, chismes y mal entendidos.

Es importante en este punto entender que el conflicto es un aspecto inherente al ser humano y que el problema surge no porque se presente conflicto sino porque los seres humanos no saben manejar el conflicto, por distintas circunstancias como la falta de control emocional (manejo de la ira, la envidia, etc), lo cual repercute en la presencia de espacios negativos, en agresiones, disputas, comportamientos mal sanos, entre otros (Todos los entrevistados coinciden en este punto). Como consecuencia de un conflicto mal manejado se presentan agresiones físicas, maltrato psicológico, y los demás estudiantes empiezan a aprender y a reproducir estas situaciones; como dijo José Fernando Mejía las agresiones escalan e incluso se convierten en violencia, y es fácil que suceda esto si no se resuelven los conflictos en un menor grado, por ejemplo, dos niños pueden darse puños en el recreo y esto puede ser mediado; pero si se comienza a presentar el mismo caso de manera sistemática entonces ya se convierte en Bullying y esta situación no puede ser mediada. Contrario a esto, si los conflictos son bien manejados también traen consecuencias positivas, que inciden en el fortalecimiento de las relaciones y en la presencia de un mejor ambiente de convivencia.

Lo mismo sucede con las consecuencias de los conflictos mal manejados, se presentan también en niveles, a medida que avanza una agresión también las consecuencias son mayores. Los educandos del gobierno escolar manifiestan que cuando se realiza mediación en el tipo I es mucho más fácil que los problemas se olviden y se superen con rapidez, en cambio cuando los conflictos ya han pasado a ser tipo II, ya existen sentimientos negativos más arraigados y es más difícil que se pueda solucionar y superar el conflicto.

Adicionalmente, en algunos casos los conflictos que se presentan dentro de la institución se trasladan al ambiente familiar y los padres también se muestran intolerantes ante estas situaciones lo cual genera un conflicto mayor. Como lo menciona Camilo Rodríguez los padres de

familia llevan estos conflictos a otro nivel y empiezan a extrapolarlo al ámbito judicial y hablan de denuncias, de llevar el caso a la fiscalía; entre otros. Cuando la mayoría de los casos se pueden conciliar dentro de la institución.

Los resultados de la categoría se pueden sintetizar en la siguiente figura:



Figura 20. Situaciones que afectan la convivencia escolar

Proceso de conciliación escolar / mediación escolar

Respecto al proceso de conciliación escolar / mediación escolar se encontraron varios argumentos en contraste en relación con la forma en que se debe dar un proceso de conciliación escolar. En primera medida José Fernando Mejía que como ya se manifestó es experto en convivencia escolar y mediación escolar, considera en primer lugar que los estudiantes tienen la capacidad de fungir como mediadores escolares, es decir, que puedan ejercer como una tercera figura neutral ante una disputa. De igual manera, los educandos del gobierno escolar señalan que sí es posible que los mismos estudiantes sean mediadores escolares, que en muchos casos algunas personas que tienen empatía con todos los de un salón cuando se presenta una disputa interviene de manera neutral y logra solucionar el problema. Así mismo el comité escolar, indica

que es importante que las disputas o conflictos se puedan solucionar entre sus pares, así como ocurre en el caso de los adultos, cuando ocurren estas situaciones.

Ante esto difiere el experto Camilo Rodríguez quien tiene experiencia en la realización de centros de conciliación en colegios y afirma que el proceso de mediación se da con la figura de un par mediador pero que también es necesario que exista un docente observando el proceso de mediación porque ocurre que, en muchos casos, las partes que entran en conflicto no consideran al mediador como una figura de autoridad que pueda interceder en el conflicto, como alguien neutral y que posibilite la solución del conflicto. De esta forma, lo que hace el docente es apoyar y respaldar al mediador para que las partes del conflicto le den el lugar que corresponde; el experto insiste en que solo con la figura del docente como observador se puede generar un buen proceso de mediación.

En lo que refiere al manejo de situaciones tipo I, tipo II y tipo III de acuerdo con el Decreto 1965 de 2013, la autora había propuesto inicialmente la posibilidad de que en los Centros de Conciliación Escolar se pudieran manejar las situaciones tipo I y tipo II; pero en teoría y práctica solo está permitido que los Centros de Conciliación Escolar manejen situaciones tipo I, ya que los otros dos tipos poseen un nivel mucho mayor de complejidad, que en el caso del tipo II requieren de especialistas y en las de tipo III de instancias judiciales. Ante esta hipótesis, José Fernando Mejía sostiene que las situaciones tipo I son las que más se presentan en los colegios y su manejo debería darse a través de la mediación ya que las personas pueden llegar a un acuerdo y generarse beneficios mutuos. En este tipo de situaciones se entiende que las dos partes tienen de alguna manera un poder similar de tal manera que la solución pueda ser balanceada; contrario son las situaciones de tipo II en donde ya existe una figura de poder que prevalece sobre la otra, y en estos casos la conciliación es inapropiada dado que se puede

presentar un escenario de miedo y coerción; es por ello que la conciliación solo es posible cuando se da entre dos pares con poderes similares, en otro tipo de situaciones es necesario contar con expertos en la materia.

Los educandos del gobierno escolar también consideran que las situaciones de tipo II no son conciliables en la medida que el conflicto que ya se ha convertido en un acto repetitivo, y se requiere consultar con instancias mayores ya sean sus padres de familia y profesionales; además, sostienen que el estudiante mediador no tiene suficiente autoridad para solucionar este tipo de situaciones. El experto Camilo Rodríguez también afirma que las agresiones verbales y físicas repetitivas ya no son conciliables, se trata de un conflicto que ya es muy fuerte y que ha pasado a otro nivel que supera la mediación. De esta forma, se evidencia que la mediación solo es posible cuando se presentan conflictos de tipo I y que lo importante sería que no se presentaran situaciones de tipo II, que se pudieran solucionar antes de que pasen a esta instancia.

En cuanto a la posibilidad de que el estudiante-mediador pueda resolver conflictos ocurridos entre estudiantes pares, entre estudiante y docente, entre padre y directivo, y otras relaciones de la comunidad educativa, los expertos manifiestan que lo ideal es que el estudiante mediador pueda resolver conflictos en todas estas esferas, pero lo que se da en la realidad es que el mediador resuelva conflictos solo entre estudiantes. Esto limita el alcance que tiene la figura de mediador, pero a su vez enfoca el proceso de mediación al manejo y entendimiento del comportamiento de los jóvenes, adolescentes y niños, lo cual disminuye la complejidad de la formación de los mediadores escolares.

En lo que concierne a la edad o etapa escolar en la cual están mejor capacitados los estudiantes para desempeñar el rol de mediadores, José Fernando Mejía señala que los estudiantes del grado noveno, decimo y once, están en la capacidad de asumir este papel; Camilo

Rodríguez coincide en que los adolescentes son los que pueden tener mayores habilidades para fungir como mediadores. Igualmente, los miembros del comité de convivencia afirman que los estudiantes de noveno, décimo y undécimo tienen la edad adecuada para cumplir con este rol, ya que tienen la madurez emocional para lograr mantenerse en un punto neutral frente a un conflicto independientemente de la cercanía que pueda tener con sus pares.

Paralelamente, respecto a la pregunta sobre cuál es la edad o etapa escolar apta para que los estudiantes puedan acudir a un centro de conciliación escolar, José Fernando Mejía sostiene que los niños que van culminando la etapa de primaria, los adolescentes y los jóvenes pueden acudir a la mediación para resolver sus conflictos; Camilo Rodríguez considera que desde los 10 a 12 años los estudiantes ya tienen la capacidad de discernir lo bueno de lo malo y de saber que cualquier acción repercute de manera positiva o negativa; los miembros del Comité de Convivencia también aseguran que los niños de quinto primaria ya están en la capacidad de entender y reconocer este tipo de situaciones.

Conceptualmente, José Fernando Mejía sostiene que el proceso de conciliación debe estar alineado con los estándares del manual de convivencia y armonizado con toda la comunidad educativa, de tal forma que cualquier integrante conozca en qué consiste el proceso de conciliación, a quién deben recurrir y cuándo se debe acudir allí. El proceso de conciliación surge cuando se escuchan inicialmente las dos partes implicadas de tal forma que el mediador pueda escuchar las dos versiones y se mantenga imparcial ante lo sucedido; pero para ello el acercamiento de las dos partes hacia el mediador debe ser voluntario y no impuesto (José Fernando Mejía). Los educandos del gobierno escolar sostienen que es importante que el mediador escuche a cada una de las partes por separado y posteriormente reunirse los tres; mientras que el comité de convivencia escolar asegura que no es necesario una comunicación por

separado, pero sí es importante escuchar las dos partes, de tal forma de que se identifiquen las responsabilidades y las acciones de cada uno.

En cuanto al protocolo que se debe seguir para que se remita una situación al Centro de Conciliación Escolar, el comité de convivencia escolar insiste en la necesidad de establecer una ruta de acción para el manejo de conflictos, de tal forma que lo primero sea que se remita al docente que ha presenciado el mal manejo del conflicto, posteriormente el caso se remita al director del grupo, luego a coordinación y sea en esta última instancia que se decida si el caso debe remitirse al Centro de Conciliación o a otra instancia mayor, de tal forma que se mantenga el protocolo establecido en el Manual de convivencia.

Posterior a la remisión de un caso al Centro de Conciliación, el Gobierno Escolar y el Comité de Convivencia aseguran que se debe dejar anotado en actas o informes cada uno de los casos que se presenten de tal forma que quede un registro de que ese caso fue atendido en esa instancia, de qué forma se hizo, para que sirva como referente de pedagógico e informativo en caso de requerirse. Así mismo es necesario, que se establezca un proceso de seguimiento periódico por parte del Centro de Conciliación Escolar frente a los casos atendidos para asegurarse que se están cumpliendo los acuerdos pactados.

Frente a la selección del conciliador, los expertos señalan que se puede hacer mediante la postulación voluntaria de los estudiantes que estén interesados en ser mediadores, pero teniendo en cuenta que deben cumplir ciertas características para que sean idóneos en este rol. Camilo Rodríguez afirma que el proceso en su colegio se realiza por votación en cada uno de los grupos y si nadie se postula el gobernador asume ese rol. Los estudiantes del gobierno escolar señalan que los líderes de los salones deberían ser quienes sean los mediadores, como ellos mismos, porque son los que representan una figura de empatía y liderazgo frente a los demás compañeros.

Por su parte, los miembros del comité de convivencia señalan que no se debe hacer este proceso por postulación, que se debe seguir un filtro más riguroso para su escogencia, y es precisamente que sean los docentes y el equipo directivo quienes elijan a estas personas, y se les pregunte de manera voluntaria si desean ser mediadores.

Los resultados de la categoría se pueden sintetizar en la siguiente figura:

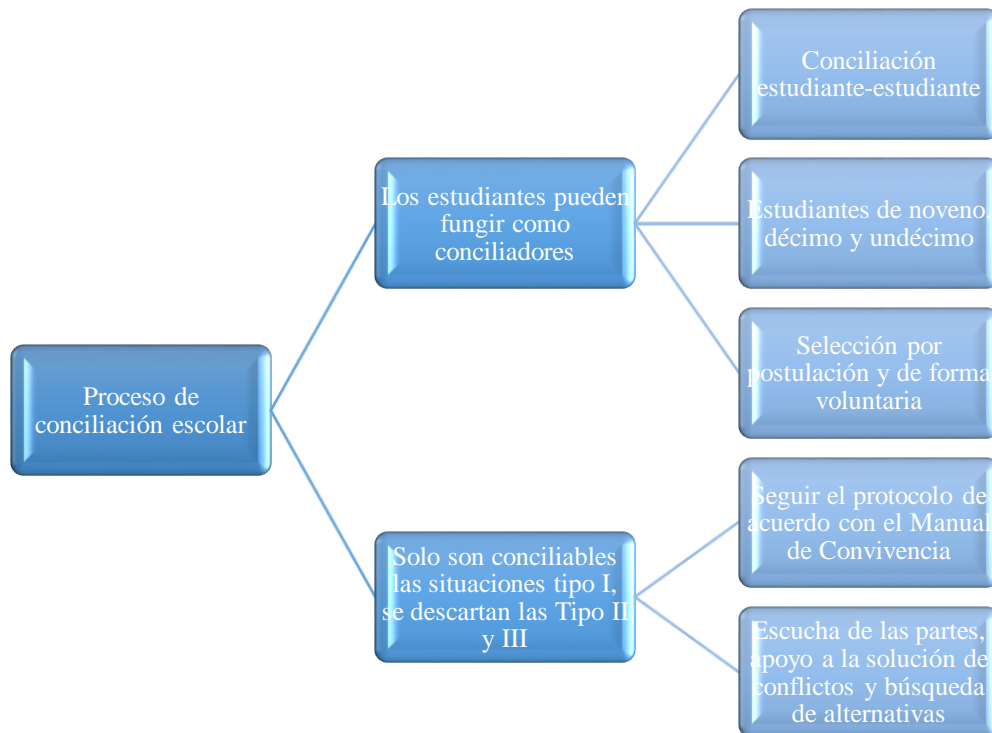


Figura 21. Proceso de conciliación escolar

Competencias ciudadanas para manejo de conflictos

Respecto a las competencias ciudadanas necesarias para el manejo de conflictos, como se había planteado en la categoría anterior, en primer lugar, es importante que los estudiantes posean un desarrollo cognitivo adecuado y por lo tanto se establece que los adolescentes y jóvenes de los grados noveno, décimo y undécimo son lo más aptos para desempeñar el rol de mediadores.

José Fernando Mejía indica que en muchos colegios prefieren que el mediador sea una persona que demuestre liderazgo y que sea juicioso también, mientras que otros colegios prefieren líderes, pero sin necesidad que tengan un liderazgo positivo o sean juicios, lo importante es que vean a ese líder como algo legítimo, alguien a quien acudir, que sea neutral y que no abuse de su poder. Camilo Rodríguez asegura que el mediador debe ser un chico muy neutral y generar credibilidad en su grupo. Los educandos del gobierno escolar manifiestan que ellos mismo pueden asumir ese rol ya que son líderes, y, además indican que los mediadores deben cumplir con ciertas características: neutral, flexibilidad en las posturas de las personas, comprensión, madurez, seriedad, compromiso, empatía y confidencialidad. Así mismo, los miembros del comité de convivencia indican que los mediadores no pueden tener ningún condicionamiento ni procedimiento convivencial o académico para que sea una figura neutral e imparcial dentro del grupo; que sea un líder; que tenga habilidades sociales para resolver conflictos y sea empático con toda la comunidad educativa.

Uno de los aspectos más importantes frente a las competencias ciudadanas es que el estudiante tenga claridad sobre su rol de mediador. Esto se puede identificar, por ejemplo, como propone José Fernando Mejía, mediante ejercicios en clase, proponiendo casos y reconociendo cuáles estudiantes desarrollan mejor estas competencias. Deben entender que ellos no van a aconsejar, no van a solucionar problemas, van a hacer que las partes se entiendan, van a ayudar a ver alternativas y construir acuerdos. De acuerdo con el Comité de Convivencia Escolar los mediadores deben saber reconocer qué situaciones pueden abordar solo y cuáles situaciones no pueden abordar por sí mismos.

Los resultados de la categoría se pueden sintetizar en la siguiente figura:



Figura 22. Competencias ciudadanas para el manejo de conflictos

Actividades de formación en Conciliación Escolar

En lo relacionado con las actividades de formación en Conciliación Escolar, José Fernando Medía considera que desde lo institucional se debe dar ese proceso de formación, es decir, que sea la misma institución que se involucre en la formación de conciliadores para alinear la conciliación con lo propuesto en el manual de convivencia. Este espacio de formación puede empezar en las mismas aulas de clase, promoviendo el manejo de conflictos adecuado y despertando en los estudiantes competencias y habilidades sociales y ciudadanas. Así mismo esta formación debe estar enfocada al entrenamiento de técnicas de comunicación, a la escucha activa, a saber cómo recibir el mensaje del otro; también tienen que recibir entrenamiento en identificación y manejo de emociones tanto de las emociones de ellos mismos como de las emociones de los demás, algo de creatividad para lograr la producción de alternativas y además también algunas clases de pensamiento crítico para evaluar las alternativas, ayudarle a las partes a ver las alternativas y construir acuerdos. Estas actividades pueden ir acompañadas por juegos de roles donde se simulen conflictos y ellos pueden ejercer su rol de mediadores.

Camilo Rodríguez confirma también que estas actividades deben ser formativas y también deben plantear casos hipotéticos de conflictos. En el caso de la institución donde se encuentra Camilo, manifiesta que apoyan la formación de mediadores en la catedra para la Paz y en competencias ciudadanas.

El Comité de Convivencia Escolar manifiesta que las actividades deben integrar temas específicos tales como la resolución de conflictos, identificar qué es un conflicto, qué es una agresión, qué es una conciliación; cuáles son los procesos a seguir frente a una situación Tipo I, Cuáles son situaciones Tipo II y Tipo III. También desde la psicología talleres enfocados al manejo emocional.

Los resultados de la categoría se pueden sintetizar en la siguiente figura:

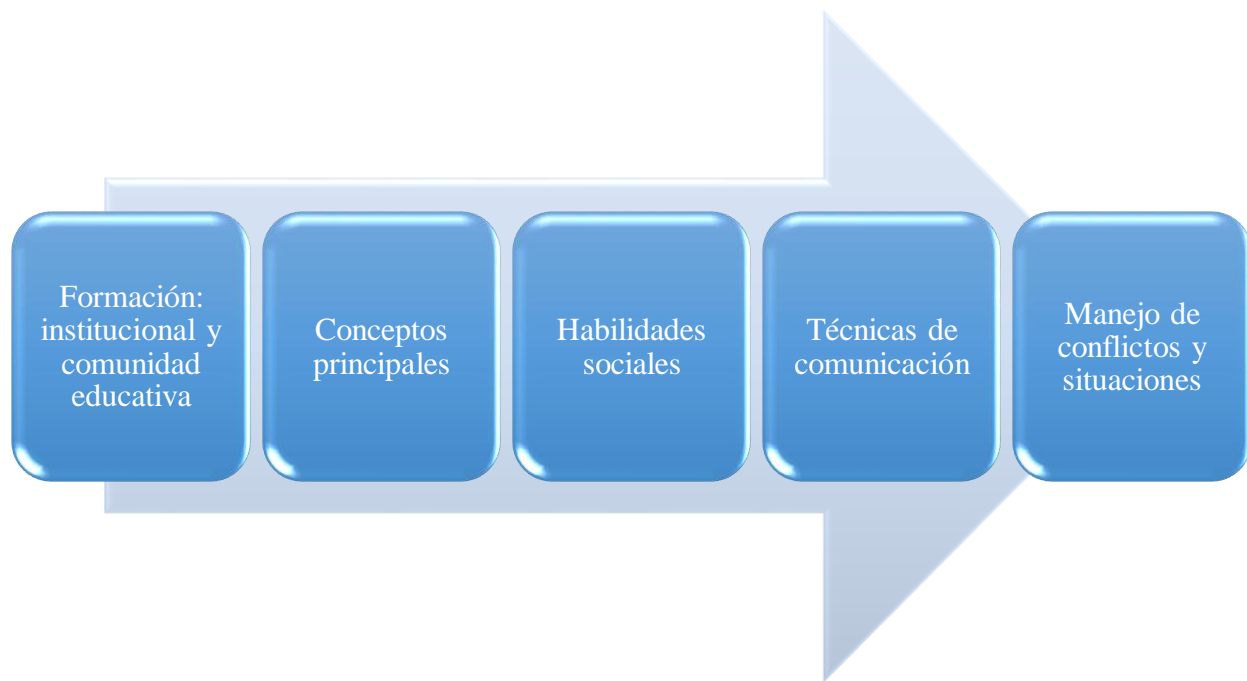


Figura 23. Actividades de formación en Conciliación Escolar

Diseño del espacio

El diseño del espacio es una categoría importante para el desarrollo de la investigación en la medida que se desea aplicar en el futuro, por ello, se establece un diseño de acuerdo con lo estudios referidos al manejo de colores, texturas, materiales y arquitectura. Se ha aplicado una entrevista a un experto con preguntas relacionadas sobre este tema sobre los cual se ha logrado modificar el diseño propuesto inicialmente a partir de la sola teoría.

José Fernando Mejía sostiene que debe existir un espacio físico, exclusivo para el proceso de conciliación, donde se encuentre el conciliador y se establezcan unos horarios adecuados de atención. Luis Hernando Navas manifiesta que se deben tener en cuenta algunos elementos arquitectónicos para el espacio físico del Centro de Conciliación Escolar, estos deben incluir comodidad, iluminación y buen manejo del amoblamiento. Hay que considerar que la selección, ubicación y posición de los muebles no pueden dar un aire de jerarquía entre alguno de los presentes, por el contrario, se debe proponer un diseño más uniforme que rompa con el paradigma de las jerarquías. También es importante tener en cuenta los colores del salón, dado que los colores representan algún estado psicológico y emocional, por ejemplo, el blanco representa tranquilidad, y es puede influir en que los estudiantes se sientan en un mejor ambiente al momento de la conciliación. Recomienda utilizar colores de la línea aguamarina (Luis Hernando Navas).

Puede ser un espacio cerrado para mantener privacidad y puede tener unas dimensiones de 10 m², o puede ser un espacio abierto que tenga relación con un ambiente natural para que ayude a relajar a los estudiantes. En cuanto a la iluminación debe estar enfocada directamente sobre el área donde están trabajando, puede ser artificial o natural. Los muebles deben permitir la visibilidad entre ellos, la mesa puede ser baja para que se vean completos y puedan interactuar, y

redonda con el fin de que no tenga puntas para que no halla diferenciación, las sillas deben ser cómodas, no recomienda que sean pufs porque se cansan e incomodan más rápido los estudiantes sin espaldar en la silla (Luis Hernando Navas).

Los resultados de la categoría se pueden sintetizar en la siguiente figura:

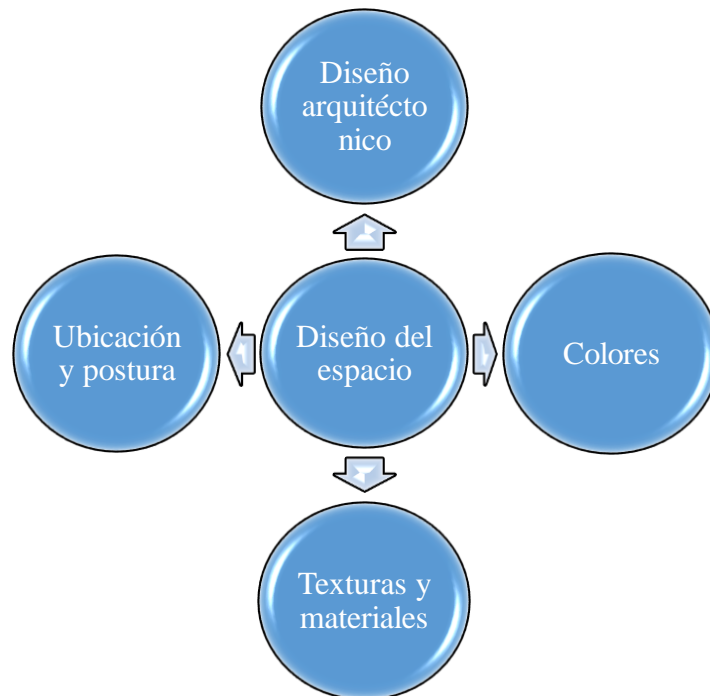


Figura 24. Diseño del espacio

Guía para la formación de Mediadores

Presentación

Las actividades que se formulan en esta investigación están enfocadas en los resultados obtenidos en la categoría “Actividades de formación en Conciliación Escolar” desarrollada en el capítulo 4.2.4. Además, tienen como sustento los planteamientos teóricos y conceptuales de Torrego (2003), Chaux (2011), y Mejía (2012), por cual se formulan cuatro temas específicos para la creación de las actividades:

1. El conflicto.

2. La mediación o Conciliación.
3. Habilidades de comunicación.
4. Manejo de conflictos y situaciones de conciliación.

Objetivo:

Formar y preparar mediadores a través de actividades que desarrollen conocimientos, competencias y habilidades para el proceso de mediación.

Metodología

Estas actividades de formación para mediadores pueden ser realizadas por la misma institución en actividades curriculares, para lo cual se establecerá un cronograma a un mes de tal forma que se realicen dos actividades por semana de manera secuencial; es decir, que en la primera semana se desarrollen las actividades del tema 1. El conflicto; en la segunda semana las actividades del tema 2. La mediación; en la tercera semana las actividades del tema 3. Habilidades de comunicación y en la última semana las actividades del tema 4. Manejo de conflictos y situaciones de mediación.

Para ello es importante que se hallan seleccionado previamente los moderadores y se disponga de al menos 4 horas semanales para la realización de los dos talleres por cada tema. Así mismo se debe contar con la participación de un docente encargado de orientar el desarrollo de cada uno de las actividades.

Todas las actividades deben ir acompañadas por lecturas que serán referenciadas en cada una de estas actividades.

Actividades


1. El conflicto

Tabla 12. Actividad 1. El conflicto

ACTIVIDAD 1
<p>Realice la siguiente lectura:</p> <p>De acuerdo con Mejía (2012):</p> <p>“Los conflictos son parte inherente de la interacción humana. Nuestras relaciones están marcadas por diferencias de intereses y por posiciones encontradas. Dos niños quieren jugar con el mismo juguete, comer el mismo pastel, tener las mismas cosas, ocupar la misma silla, jugar juegos distintos, ir a lugares diferentes, etc. Niños, adolescentes y adultos enfrentamos situaciones de conflicto cotidianamente, de mayor o menor “envergadura” y en diferentes esferas de la vida. A nivel personal, podemos tener conflictos con nuestros amigos o conocidos; profesionalmente, con nuestros jefes o colegas; familiarmente, con nuestra pareja o nuestros hijos. El hecho es que enfrentamos situaciones conflictivas casi todos los días de nuestras vidas. No hay forma de que esto no sea así o que podamos evitarlo” (p. 8).</p> <p>Asimismo, Pardo (sf):</p> <p>“El conflicto es parte inevitable del proceso de crecimiento y desarrollo de cualquier grupo social y del ser humano. Lo importante es ser capaz de tratar los conflictos de forma educativa.</p> <p>Pero hay que tener presente que conflicto no es sinónimo de indisciplina y en muchas ocasiones, su afrontamiento, reconduciéndolo y dando pasos para resolverlos da lugar a un enriquecimiento mutuo y al logro de un mayor desarrollo y madurez personal. Por eso, la convivencia es, en sí misma, un importante recurso educativo que posibilita el desarrollo, entre otras cosas, de la capacidad de sentir con el otro y la de ponerse en el lugar del otro (capacidad empática). La resolución de conflictos, a los que reiteradamente se ha de enfrentar en la vida, no se aprende en los libros hay que vivirlos, sentirlos y abordarlos para crecer.</p> <p>La forma de abordar el conflicto puede ser desde una perspectiva “curativa” o “preventiva”. Desde esta última, entra el concepto y la práctica del aula democrática: enseñar dialogo, confrontar, razonar, tener competencia social, autoestima, autorregulación, manejar y debatir códigos morales, participación y autoevaluación, utilizar formas de trabajo cooperativo, proyectos, la participación fuera de la escuela como actividad social” (p. 8).</p> <p>Para que exista el conflicto debe haber algunas causas que lo materialicen dentro de estas causas se pueden resaltar las siguientes (Kreidler, sf.):</p> <p>Un ambiente competitivo: las personas empiezan a trabajar en contra de los demás no con los demás. Intolerancia: si existe un ambiente hostil las personas son desconfiadas y no tolerantes antes las ideas y aportes de los demás. Canales de comunicación rotos: este puede generar malos entendidos que contribuye a la creación de conflictos entre las personas por tergiversar la información. Los sentimientos: Las personas son expresivas y sentimentales y la falta de control sobres estas emociones pueden crear conflictos. No sé cómo resolver esto: a veces no se es consciente de cómo se puede afrontar un problema consigo mismo o con los demás.</p> <p>Dentro del conflicto existen algunos elementos que son: los protagonistas, la relación (que son los implicados amigos, desconocidos, familiares), emociones (que sentimientos tiene cada persona),</p>

<p>desarrollo del conflicto (cuanto lleva el conflicto, el porqué del conflicto), valores (lo que quiere valora cada protagonista), intereses o necesidades (que se quiere resolver), posición (que rol juega cada uno y que piensa) y acuerdos (como se termina el conflicto y como quedan satisfechas las partes).</p>
<p>CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO</p>
<p>Teniendo en cuenta la lectura anterior y lo que conoce del tema responde las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es el conflicto? • ¿Por qué se da el conflicto? • ¿Se puede considerar el conflicto como algo bueno? • De los elementos que se mencionaron son parte del conflicto, realice una breve descripción de cada uno, enfocándolo a la resolución de conflictos.
<p>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</p>
<p>Mejía, J.F. (2012). Curso de convivencia escolar. Educar en la convivencia para prevenir la violencia y aprender a vivir juntos. Organización de Estados Iberoamericanos-OEI. Pardo, A.B. (s.f.). Conflictos escolares. Sorkari. Recuperado de: http://www.sorkari.com/pdf/Conflictos_Bulling.pdf</p>

Tabla 13. Actividad 2. El conflicto

<p>ACTIVIDAD 2</p>
<p>Para realizar la siguiente actividad, se deben conformar 2 grupos equitativos de participantes. La actividad consiste en realizar un árbol de ideas, en el cual, un grupo deberá decir por qué el conflicto es malo y el otro grupo deberá dar ideas de por qué el conflicto es bueno.</p>


ACTIVIDAD 2
Una vez se tenga el árbol de ideas completo, se socializarán mediante la intervención de varios de los integrantes de cada grupo y mediante el dialogo critico se aportarán más ideas entre los dos grupos, también se puede discutir si se está en contra o a favor de los aportes de cada grupo.
CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO
De la actividad desarrollada ¿Qué fue lo que más te llamó la atención, respecto a las ideas aportadas?
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
Mejía, J.F. (2012). Curso de convivencia escolar. Educar en la convivencia para prevenir la violencia y aprender a vivir juntos. Organización de Estados Iberoamericanos-OEI.


2. La mediación o Conciliación.

Tabla 14. Actividad 1. La mediación

ACTIVIDAD 1
<p>APRENDAMOS ALGUNOS CONCEPTOS:</p> <p>LA MEDIACIÓN: se puede entender como una herramienta encaminada a la resolución de los conflictos, que busca solucionar las diferencias que provocan tal situación. Según Brandoni (2017):</p> <p style="padding-left: 40px;">“La mediación puede definirse como una negociación asistida por un tercero neutral. De todos los modelos disponibles, el de la negociación colaborativa es el que más se acerca al ideal que persigue la mediación: aquel en el que ambas partes pueden lograr un acuerdo deseado, a través del cual se satisfagan los intereses prioritarios de cada uno luego de un proceso equilibrado en el que cada participante haya podido analizar cuidadosamente su posicionamiento en el conflicto y la distancias posibilidades de salida del mismo” (p. 127).</p> <p>Como se menciona anteriormente, el mediador debe ser una persona neutra en el proceso de medicación, tiene que ser capaz de no juzgar ni dar juicios de valor, dar un espacio propicio para que se desarrolle un dialogo pacífico y debe conducir dicho dialogo llegando a consolidar una negociación entre las dos partes. Dentro de las características de la medición se tienen de manera general las siguientes (Brandoni, 2017):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voluntad de participación. • Autocomposición. • Confidencialidad. • Visión (mirada al futuro). • Ahorro de tiempo, dinero y energía. • Cooperación. <p>Aunque pueden existir varias metodologías y/o etapas para desarrollar una medición, esta debe ser un proceso ya planificado y estructurado dentro de la organización que permita desarrollar de manera</p>

ACTIVIDAD 1		
<p>eficiente este proceso y que no se maneje como algo improvisado. En la mediación de acuerdo a Brandoni (2017), se pueden manejar las siguientes etapas:</p>		
<p>1. ORGANIZACIÓN DE LA MEDIACION</p>	<p>2. COMPRESIÓN DE LA SITUACION</p>	<p>3. REPLANTEO DEL CONFLICTO Y GENERACION DE OPCIONES</p>
<p>4. EVALUACIÓN DE OPINIONES Y ALTERNATIVAS</p>		<p>5. TOMA DE DECISIONES</p>
CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Con tus propias palabras ¿qué es mediación? 2. ¿Cuál es el objetivo de una mediación? 3. Si fueras mediador cual sería tus mayores cuales son consideras serian tus principales funciones. 4. Con tus propias palabras describe las etapas de una mediación. 		
REFENRECIAS BIBLIOGRÁFICAS		
<p>Brandoni, F. (2017). Conflictos en la escuela Manual de negociación y mediación para docentes. EDUNTREF. Recuperado de: http://eduntref.com.ar/magento/pdf/conflictos-en-la-escuela-digital.pdf</p> <p>Mejía, J.F. (2012). Curso de convivencia escolar. Educar en la convivencia para prevenir la violencia y aprender a vivir juntos. Organización de Estados Iberoamericanos-OEI.</p>		

Tabla 15. Actividad 2. La mediación

ACTIVIDAD 2	
<p>Lee esta pequeña y sencilla historia:</p>	
<p>EL COCODRILO Cuando llega la hora del rincón de juegos, Cristina va directamente al cajón de los juguetes a coger el cocodrilo antes de que se lo quite Nacho. Nacho siempre le quita todo lo que ella se pide. Sólo para fastidiar. Pero nada más agarrarlo por la cola, su preciosa y aplastada cola verde, nota que alguien tira de él justo por el lado contrario, por la enorme boca de blancos y pequeños dientes.</p> <p>- ¡Lo he cogido yo primero! - grita Cristina, tirando por el cocodrilo.</p>	

ACTIVIDAD 2

- ¡ No, lo he cogido yo primero! - grita Nacho, tirando del cocodrilo.
- ¡ Es mío! - grita Cristina, zarandeando el cocodrilo.
- ¡No, es mío! - grita Nacho, zarandeando el cocodrilo.
- ¡ Suéltalo ahora mismo!- grita Cristina, dándole una patada a Nacho.
- ¡Suéltalo tú! - grita Nacho, dándole una patada a Cristina.

La profesora los ve y acude a separarlos.

- ¡Eh, , nada de pegarse!. ¿Qué pasas?.
 - Yo cogí primero el cocodrilo - lloriquea Cristina.
 - No, lo cogí yo primero - lloriquea Nacho.
- La profesora les quita el cocodrilo.
- Pues vais a tener que jugar a otra cosa, porque el cocodrilo me lo quedo yo.

Cristina mira a Nacho con rencor, diciendo: “¿Ves lo que has hecho?”. Y Nacho mira a Cristina con rencor, como diciendo: “Por tu culpa nos hemos quedado sin el cocodrilo”. Y cada uno se va a un rincón de la clase a buscar otra cosa con la que jugar. Pero Cristina no se lo pasa nada bien, no hace más que pensar en lo mucho que quería el cocodrilo. Y Nacho tampoco se lo pasa bien. No hace más que pensar en lo mucho que quería el cocodrilo.

Al día siguiente, Cristina vuelve el cajón de los juguetes a coger el cocodrilo, segura de que Nacho se ha olvidado ya de él. Pero, nada más agarrarlo por la cola, su preciosa y aplastada cola verde, nota que alguien tira de él justo, pero al lado contrario, por la enorme boca de blancos y pequeños dientes. Es Nacho, cómo no. Pero esta vez la profesora se da cuenta y va hacia ellos.

-Tendréis que turnaos. Diez minutos lo tendrá Cris. Y otros diez, Nacho - les dice.

Cristina se pasó sus diez minutos abrazando al cocodrilo, mirando a Nacho con ojos de triunfo, como diciendo: “Chincha, es mío, lo tengo yo primero”, luego es Nacho quien mira a Cristina diciendo: “Ahora te fastidias porque lo tengo yo”. La verdad es que ninguno de los dos se lo ha pasado nada bien durante el rincón de juego.

1. Teniendo en cuenta el conflicto de la pequeña historia que leíste se el mediador de este conflicto y plantea como solucionarlo.

CUENTANOS QUÉ HAS APRENDIDO

En un proceso de socialización cada uno de los estudiantes comentará qué fue lo que más les llamó la atención de la actividad y qué relación tiene esta actividad con su rol de mediador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, A. (2012). Taller de resolución de conflictos en Educación Infantil. C.E.I.P. Los manantiales. Recuperado de: <http://carei.es/wp-content/uploads/tallerresolucionconflictos-Ed.Infantil.pdf>

3. Habilidades de comunicación

Tabla 16. Actividad 1. Habilidades de comunicación

ACTIVIDAD 1
<p>DISPUTA POR SEÑAS</p> <p>Sucedió una vez que los romanos, que no tenían leyes para su gobierno, fueron a pedir las a los griegos, que sí las tenían. Estos les respondieron que no las podrían entender puesto que su saber era tan escaso. Pero que, si insistían en conocer y usar estas leyes, antes deberían debatir con sus sabios, para ver si merecían llevarlas. Dieron como excusa esta gentil respuesta. Los romanos respondieron que aceptaban y firmaron un convenio. Como no entendían sus respectivos lenguajes, se acordó que debatirían por señas y fijaron públicamente un día para la realización. Los romanos quedaron muy preocupados, sin saber qué hacer, porque no eran letrados y temían el amplio saber de los griegos. Al fin, un ciudadano propuso que eligieran un campesino y que hiciera con las manos las señas que Dios le diese a entender. Llegó el día acordado. Buscaron un campesino muy astuto y lo vistieron con muy ricos paños de gran valor, como si fuera doctor en filosofía. Subió a una alta silla y dijo fanfarronamente: “De hoy en más vengan los griegos con toda su porfía”. Llegó allí un griego, doctor sobresaliente, y subió a otra silla, ante todo el pueblo reunido. Comenzaron sus señas como se había acordado. Se levantó el griego, con calma, y mostró sólo un dedo, el índice, y se sentó en su sitio. Se levantó el campesino, bravucón y con malas pulgas, y mostró tres dedos tendidos hacia el griego, el pulgar y otros dos en forma de arpón. Se sentó con soberbia, mirando sus vestiduras. Con serenidad se levantó el griego, tendió la palma llana y se sentó luego plácidamente. Se levantó el campesino, con su tonta fantasía y, con terquedad, mostró el puño cerrado. A todos los de Grecia dijo el sabio: “Los romanos merecen las leyes, no se las niego.” Se retiraron todos en armonía y paz. Preguntaron al griego qué fue lo que habló por señas con el romano. Explicó: “Yo dije que hay un Dios, el romano dijo que era uno en tres personas. Yo dije que todo estaba bajo su voluntad. Respondió que en su poder estábamos y dijo verdad. Cuando vi que entendían y creían en la Trinidad, comprendí que merecían leyes certeras”. Preguntaron al campesino qué habían debatido: “Me dijo que con un dedo me quebraría el ojo, tuve gran enojo. Le respondí con cólera y con indignación que yo le quebraría los ojos con dos dedos y los dientes con el pulgar. Me dijo, después de esto, que le prestara atención, que me daría tal palmada que los oídos me vibrarían. Y yo le respondí que le daría tal puñetazo que en toda su vida no llegaría a vengarse. Cuando vio la pelea tan desapareja y que yo no le temía, dejó de amenazar”. Por eso dice la fábula de la sabia vieja: No hay mala palabra si no es tomada a mal. Verá que es bien dicha si fue bien entendida.</p> <p style="text-align: right;">Juan Ruiz, Arcipreste de Hita "Libro de Buen Amor" (1343)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leer el cuento al grupo total. Luego, darles información sobre el autor, la época en que fue escrito y el anacronismo que se introduce en la interpretación del diálogo por señas. 2. Proponer una dramatización de la situación y solicitar voluntarios para realizarla. 3. Darles un tiempo para que la preparen y, de ser necesario, ayudarlos en la composición de los personajes: los gestos, posturas y movimientos que muestran la actitud de cada uno de los disputantes (calmo, respetuoso y seguro de sí el griego, bravucón, soberbio, amenazante y sobreactuado el romano...) 4. Proponer a los alumnos que redacten otras interpretaciones, tanto del griego como del romano, sobre el intercambio sostenido en la disputa por señas.

<p>5. Guiar una conversación conjunta para identificar los distintos componentes de la comunicación y relacionarlos con los axiomas planteados por Watzlawick (no es necesario exponerlos teóricamente).</p> <p>6. Comentar la “moraleja”: ¿Podemos, en alguna ocasión, decidir no tomar a mal una comunicación de otra persona? ¿Cuándo? ¿Para qué o por qué?</p>
CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO
<p>En un proceso de socialización cada uno de los estudiantes comentará qué fue lo que más les llamó la atención de la actividad y qué relación tiene esta actividad con su rol de mediador.</p>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
<p>Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. (2005). Programa Nacional de Mediación Escolar. Actividades para el aula. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Recuperado de: http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000190.pdf</p> <p>Juan Ruiz, Arcipreste de Hita "Libro de Buen Amor" (1343)</p>

Tabla 17. Actividad 2. Habilidades de comunicación

ACTIVIDAD 2
<p>1. Solicitar a los alumnos que se agrupen de a dos y que se sienten espalda contra espalda (no se pueden mirar). Uno de ellos deberá tomar una hoja de papel y un lápiz.</p> <p>2. Entregar al otro miembro de cada pareja una copia de uno de los dibujos de la página siguiente.</p> <p>3. Dar la consigna de trabajo: En cada pareja uno de ustedes tiene una tarjeta con un dibujo y el otro papel y lápiz. Quien tiene la tarjeta deberá indicarle al compañero cómo hacer el dibujo en su hoja de modo tal que pueda reproducirlo lo más fielmente posible. Es decir: uno dicta y el otro dibuja. El que dibuja no puede preguntar. Ninguno de ustedes puede darse vuelta.</p> <p>4. Cuando todos hayan terminado, permitir que constaten la mayor o menor correspondencia entre el dibujo dictado y el original.</p>
CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO
<p>¿Cómo resultó resolver esta tarea? ¿Fue fácil/difícil? ¿Por qué?</p> <p>¿Hubo algún miedo? ¿A qué?</p> <p>Los que dictaban, ¿verificaban si el compañero comprendía?</p> <p>Los que dibujaban, ¿preguntaban para lograr mayor exactitud en el dibujo?</p>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
<p>Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. (2005). Programa Nacional de Mediación Escolar. Actividades para el aula. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Recuperado de: http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000190.pdf</p>

4. Manejo de conflictos y situaciones de conciliación.

Tabla 18. Actividad 1. Manejo de conflictos

ACTIVIDAD 1
<p>Se solicita a los estudiantes que traten de observar y analizar el desarrollo de un conflicto entre dos personajes de ficción. Pueden realizarlo a partir de un programa o serie de televisión, una historieta o un relato.</p> <p>A partir del conflicto se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las creencias, actitudes, valores y sentimientos de cada personaje, • Describir la respuesta o acción que cada uno realizó frente al conflicto, • Enumerar las consecuencias que tuvo esa acción o comportamiento para quien la realizó y para el otro protagonista • Explicar si se reforzaron o se modificaron las creencias, actitudes, etc. en cada uno de los protagonistas y cómo. • Proponer una acción o comportamiento que uno o ambos protagonistas pudieran haber realizado para llegar a una situación más positiva para ambos.
CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO
<p>En un proceso de socialización cada uno de los estudiantes comentará qué fue lo que más les llamó la atención de la actividad y qué relación tiene esta actividad con su rol de mediador.</p>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
<p>Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. (2005). Programa Nacional de Mediación Escolar. Actividades para el aula. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Recuperado de: http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000190.pdf</p>

Tabla 19. Actividad 2. Manejo de conflictos

ACTIVIDAD 2
<p>EL CASO DE MARTA Y SARA:</p> <p>Marta y Sara están en la misma clase de noveno. Se conocen desde hace tiempo. Estudiaron Primaria en el mismo centro, y desde 5° de Primaria, y posteriormente durante el bachillerato, han estado en el mismo grupo.</p> <p>No se puede decir que entre los dos haya una amistad íntima; pero han mantenido una relación cordial y se han ayudado en el estudio de las distintas materias, intercambiándose materiales y apuntes de clase. Últimamente, Sara, sin romper la relación con Marta, está molesta y procura esquivarla. El motivo es que Sara cree que Marta no le ha devuelto los últimos apuntes que le prestó y Sara se los ha pedido varias veces. Marta piensa que se los devolvió hace tiempo, aunque ha quedado en buscarlos de nuevo. Mañana tiene un examen y necesita los apuntes para preparar la materia. Al verse Sara y Marta a la entrada del Instituto empieza una conversación entre ellas/ellos...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los estudiantes se agrupan por parejas. 2. Decidir quién va a desempeñar cada uno de los roles. 3. Actuar de forma natural como lo haría si se encontraran en una situación similar. 4. Las parejas, tal como estaban formadas, deciden cuál ha sido la actitud que ha mantenido cada persona ante el conflicto.
CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO
<p>¿Cómo ha ido la experiencia?</p> <p>¿Qué es lo primero que se han dicho las respectivas Marta y Sara?</p>

¿Quién ha sido cada uno de los personajes?
¿Qué actitudes se han dado ante el conflicto?

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Binaburo, J.A. y Muñoz, B. (2007). Educar desde el conflicto guía para la mediación escolar. CEAC. Barcelona.

Evaluación

El proceso de evaluación se realizará mediante observación directa, de tal forma que el docente encargado de orientar el desarrollo de las actividades, sea quien determiné si el estudiante que se está formando para ser conciliador está cumpliendo con su proceso de formación adecuadamente. De esta forma, quien no culmine satisfactoriamente cada uno de las actividades no podrá cumplir con este rol.

Diseño del espacio físico para el Centro de Conciliación

Para el desarrollo de este objetivo se definió como categoría el diseño espacial y dentro de ella se contemplaron las siguientes subcategorías: a) influencia del ambiente sobre el aprendizaje, b) psicología del color, c) impacto de las texturas, d) requerimientos funcionales de los elementos, e) propuesta de diseño del Centro de Conciliación Escolar, y f) Presupuesto de construcción del Centro de Conciliación Escolar.

La influencia del ambiente sobre el aprendizaje ha sido la consigna de Rosan Bosch, quien en 2010 intervino la academia privada Sheikh Zayed para facilitar las interacciones entre personas que se presentaban en sus espacios. Bosh manifestó que:

En vez de pasillos vacíos, la academia conforma un entorno atractivo para diferentes situaciones de aprendizaje. Uno de los muchos elementos personalizados es un banco orgánico rojo, que serpentea a través del espacio permitiendo sesiones de estudio colaborativo e interacción social. Espacios seguros y cómodos, como los nichos de

las ventanas, favorecen la contemplación individual y los laboratorios inspiran a los estudiantes a adquirir nuevos conocimientos. (2010, p. 1).

Estas intervenciones demuestran que el uso de formas orgánicas, colores y adaptaciones de mobiliarios ayudan a mejorar las relaciones entre individuos de un mismo espacio dando como resultado un óptimo desarrollo de las actividades propuestas en cada uno de ellos.

Uno de los aspectos fundamentales para el diseño del Centro de Conciliación es el color, ya que según Heller (2004) los colores y sentimientos no se combinan de manera accidental, sus asociaciones no son cuestiones de gusto, sino experiencias universales profundamente enraizadas desde la infancia en nuestro lenguaje y nuestro pensamiento” en este sentido, se establecieron los colores que el espacio necesitaba para ayudar a las prácticas presentes en él.

De acuerdo a Heller (2004) se seleccionaron los colores según la forma en que actúan estos sobre los sentimientos y la razón, de manera que la presencia de los colores permita el desarrollo armónico de la estrategia de conciliación escolar específicamente en los estudiantes, haciendo su práctica agradable, positiva y efectiva. Los siguientes son los colores aplicados en el diseño y su efecto en las personas:

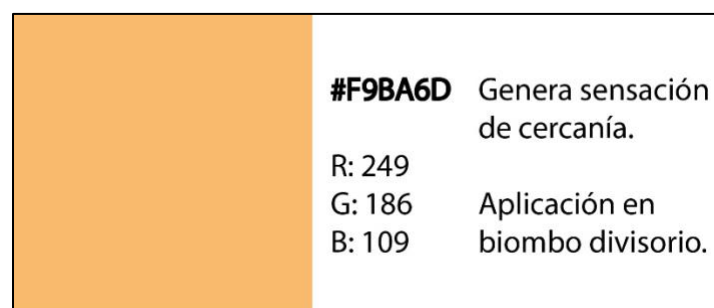


Figura 25. Color de la cercanía

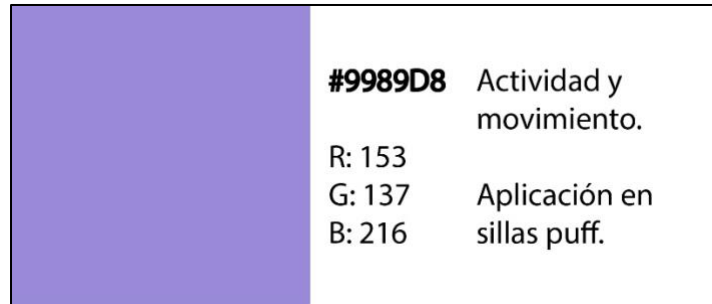


Figura 26. Color de la actividad

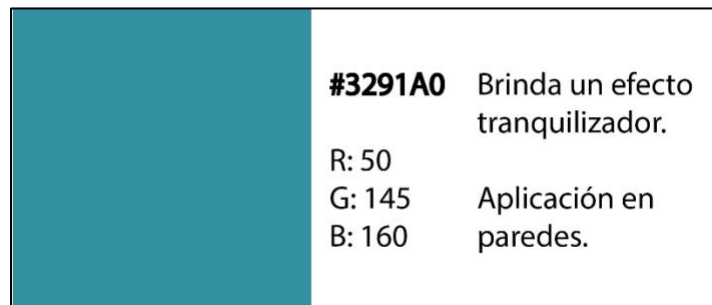


Figura 27. Color de la tranquilidad

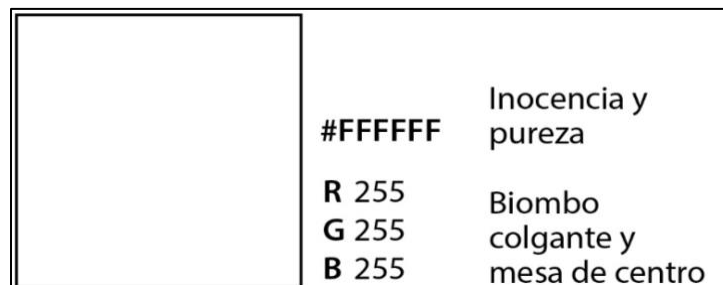


Figura 28. Color de la pureza

Al igual que los colores, las texturas poseen ciertas características que impactan en la conducta de las personas. Según el estudio *Incidental Haptic Sensation Influence Social Judgments and Decisions* (Ackerman, Nocera & Bargh, 2010), el uso de texturas blandas y suaves en situaciones de tensión y negociación en las que se deben tomar decisiones genera una actitud de flexibilidad y calma lo que facilita la obtención de resultados positivos. Por otra parte,

lo denso produce impresiones de importancia y seriedad, la rudeza dalugar a impresiones de disminución de la coordinación; la rigidez hace que los demás parezcan más estrictos y estables, pero menos emocionales, y también disminuye la flexibilidad de negociación (ibídem).

“Las texturas **suaves**, al tocarlas estas texturas son débiles, sensibles y suaves.

Comunican pasividad, **dulzura** y ternura. Estas personas tienden a ser compasivas, generosas y a veces un tanto consentidas. Algunos ejemplos son: algodón, piel, entre otros” (Del Bosque, 2015). De acuerdo a lo anterior, se realizó la propuesta incluyendo las texturas suaves en el mobiliario de las sillas con el fin de producir un cambio en la actitud de quienes estén haciendo uso del Centro de Conciliación.

Así mismo, un estudio de la Universidad Médica de Graz en Austria, reveló que las aulas de clase con madera a la vista en diferentes objetos y estructuras, ayudan a reducir el nivel de estrés en los estudiantes logrando un ambiente de estudio más relajado y fluido. La madera hace referencia a la naturaleza y proporciona calidez y seguridad, los estudiantes quienes estuvieron en dicha aula, tuvieron cambios en su ritmo cardiaco lo que significa una activación del sistema nervioso parasimpático, que actúa para reducir el estrés y mejorar las funciones del cuerpo. (Kelz, Grote & Moser, 2009) Por ello, para el espacio del Centro de Conciliación, se plantea agregar en el piso una textura que se asemeje a la madera, para generar mayor relajación y contribuir al desarrollo óptimo de las actividades.

Los requerimientos funcionales o especificaciones del producto es la explicación precisa y detallada de lo que el producto debe hacer, cómo debe ser manipulado, cómo debe realizarse su mantenimiento, entre otros. (Ulrich & Eppinger, 2012, p.94). De igual forma, “La suposición funcional es que es posible una traducción de las necesidades del cliente a un conjunto de

especificaciones precisas y medibles, y que, por lo tanto, al cumplir esas especificaciones se logrará la satisfacción de las necesidades del cliente.” (Ulrich & Eppinger, 2012, p.97)

Los requerimientos funcionales fueron analizados de acuerdo a la metodología planteada en el libro “Diseño y desarrollo de productos” (Ulrich & Eppinger, 2012, p.98), según la cual se plantea un formato de métricas para los requerimientos desde el cual se abordan las necesidades junto con su unidad de medida y el valor bajo el cual se debe regir.

Tabla 20. Métricas de los requerimientos funcionales.

Núm	Métrica	Unidad	Valor
1	Dimensión del espacio a intervenir	M ²	4,25
2	Peso soportado por el mobiliario	kg	Máx 68
3	Diámetro máx de cada silla	Cm	90
4	Apertura de entrada (circulación)	Cm	Min 80
5	Diámetro máx de la mesa	Cm	35
6	Altura de la mesa	Cm	Subj

Inicialmente se había propuesto el diseño del Centro de Conciliación como se muestra en las imágenes del Anexo D basado en el análisis documental realizado; posterior al análisis de la categoría del Diseño de espacio, se hicieron las modificaciones pertinentes y en las siguientes imágenes se puede apreciar la aplicación de los conceptos y requerimientos explicados con anterioridad



Figura 29. Perspectiva desde la entrada al Centro de conciliación escolar, se aprecia el uso del biombo como elemento de división que proporciona privacidad, pero no aislamiento total.



Figura 30. Perspectiva completa del Centro de conciliación.

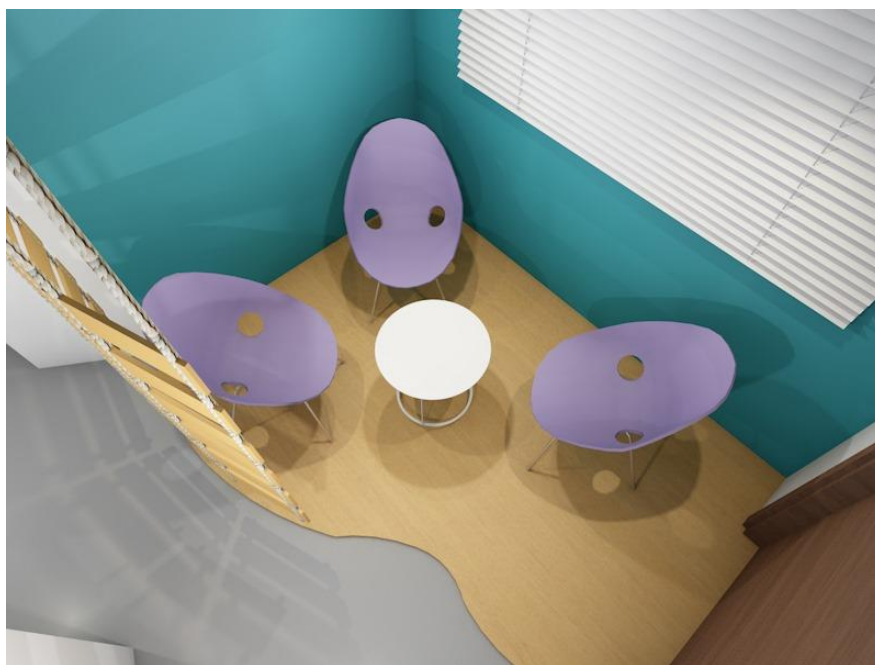


Figura 31. Vista superior, muestra de manera más clara la distribución del mobiliario.

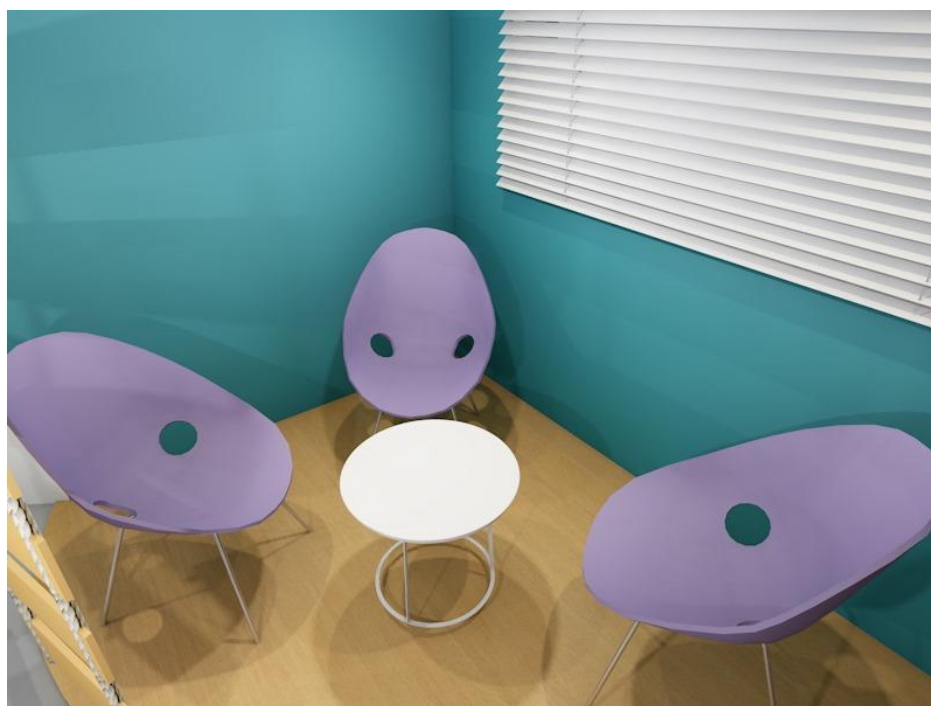


Figura 32. Esta perspectiva permite contemplar la visibilidad hacia afuera de quienes hagan uso de la sala.



Figura 33. Silla

El presupuesto de la construcción del ambiente físico se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 21. Presupuesto para construcción del ambiente físico

PRODUCTO	CANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
Soga de fique	1	\$32.900	\$32.900
Madera divisiones	1	\$28.700	\$28.700
Mesa de centro	1	\$319.990	\$319.990
Adhesivo piso + floorgraphic	4	\$80.000	\$320.000
Anclaje techo	6	\$16.000	\$96.000
Sillas	3	\$170.000	\$510.000
Pintura paredes	2	\$120.000	\$240.000
Mano de obra	3,68	\$100.000	\$368.000
Adhesivo pared	1	\$40.000	\$40.000

Acabados madera	\$150.000	\$150.000
INVERSIÓN TOTAL		\$2.105.590

Capítulo V.

Conclusiones y recomendaciones

La propuesta metodológica se basó en la Teoría Fundamentada, la cual consiste en la sustentación de una teoría a través del método inductivo, para lo cual se consultó con expertos en convivencia escolar y resolución de conflictos, y a su vez con los organismos relacionados con estos aspectos en una institución, el Comité de convivencia escolar y el gobierno escolar.

Basados en la exposición de ideas y argumentación de cada una de las figuras entrevistadas es posible considerar una teoría preliminar en relación con la mediación escolar y la forma en que se puede crear un Centro de Conciliación Escolar que puede estandarizarse a todos los colegios del país, dada la cultura y las situaciones de conflicto similares que se presentan en los adolescentes y jóvenes de los grados de secundaria y media.

Los conflictos escolares tienen unas características semejantes en la adolescencia, en la medida que estas derivan del desarrollo correspondiente a sus edades; según el experto Mejía en esta etapa empiezan a existir conflictos por chismes, rumores, por gustos similares o disimiles, por ocupar espacios compartidos por todos, por la competencia que se genera entre ellos. Esto acarrea en primer lugar situaciones tipo I, pero en muchos casos el mal manejo de los conflictos conlleva un mayor nivel de repercusión de las acciones negativas, que puede convertirse en agresiones sistemáticas y repetitivas que implican desequilibrio de poder, las cuales son situaciones catalogadas como Tipo II o Bullying. Estas situaciones generan consecuencias psicológicas, físicas y emocionales tanto en las víctimas como victimarios, pero, además afectan a todo el ambiente escolar donde se presentan.

La autora inicialmente había propuesto considerar que las situaciones tipo II también podrían ser hasta cierto punto conciliadas por los estudiantes, sin embargo, tanto la teoría “las

respuestas útiles para el manejo de conflictos, como, por ejemplo, la mediación por parte de pares, no son recomendables para el manejo del bullying” (Chaux, 2011, p. 82); así como los expertos y los organismos de la institución aseveran que no es posible que se manejen este tipo de situaciones dada su complejidad y las consecuencias que pueden tener a nivel de la relevancia en la afectación causada al estudiante víctima. Esto se debe a que las relaciones de poder son desiguales en las situaciones tipo II, donde hay un poder superior y otro inferior, y el primero respecto al segundo genera miedo y coerción; mientras que en las situaciones tipo I al ser situaciones esporádicas, permiten el manejo de la situación mediante el diálogo y la pronta atención, lo cual supone a su vez una solución que sea de mutuo acuerdo y beneficie a las dos partes mediante el proceso de conciliación.

Por otra parte, el Centro de Conciliación Escolar se propuso para los grados de bachillerato en la medida que cognitivamente los estudiantes adolescentes y jóvenes están en la capacidad de entender cuáles son las situaciones de conflicto que se presentan y de qué forma se pueden manejar, y es una edad en la que no requieren la vigilancia y guía directa o presentación de opciones a elegir como sí lo requieren los estudiantes en la temprana edad o la infancia; no se descarta la idea de que el proceso de conciliación se pueda empezar al finalizar la escolaridad primaria, pero hay que afianzar primero a los estudiantes de grados superiores para que el rol de conciliador en niveles superiores puede ser un ejemplo para los grados inferiores. De igual forma, se mantienen la idea de que los conciliadores sean estudiantes que ayuden a resolver conflictos en sus mismos grados o que sean de grados superiores; Y se identifica que desde quinto primaria los estudiantes puedan acceder al centro de conciliación para solucionar sus conflictos.

Frente al tema de la necesidad de involucrar la figura de docente como observador en el proceso de conciliación, se descarta la idea que propone uno de los expertos en la medida que se entiende que a través de la formación que se brinda al conciliador se proporcionan las herramientas necesarias para que las partes de un conflicto entiendan que el papel del conciliador es neutral y que va a tratar de que la solución del conflicto se dé porque las partes han propuesto alternativas para solucionarlo y conlleva un beneficio mutuo. Se considera importante, darle al estudiante conciliador la confianza necesaria para que pueda cumplir con sus funciones adecuadamente, dado que también representa la figura de un líder y que los demás compañeros del salón lo perciben también como el líder que tiene la capacidad de fungir como mediador.

El protocolo establecido dentro de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar para el manejo de conflictos debe ser adaptado en el Manual o Pacto de Convivencia del Establecimiento Educativo donde se implemente la estrategia de Conciliación Escolar, es decir incluirlo dentro del debido proceso a seguir ante la ocurrencia de las situaciones, tal como lo afirmaron los miembros del Comité de Convivencia en la medida que ya existe un protocolo para la atención de conflictos y que sean los docentes y coordinadores quienes remitan estos casos al Centro de Conciliación, teniendo en cuenta que el mediador funge un papel específico para la solución del conflicto y a su vez va a generar un seguimiento del mismo.

Los estudiantes que sean conciliadores deben desarrollar unas competencias ciudadanas específicas para que sea visible como una figura que denote liderazgo, empatía, madurez, seriedad, compromiso, influencia entre sus pares y reconozcan en él o ella neutralidad, confianza y confidencialidad; y a la vez que tenga facilidad por desarrollar habilidades comunicativas, sociales de tal forma que tenga reconocimiento por la comunidad educativa de la idoneidad que tiene para asumir su rol.

En cuanto al enfoque de las actividades para la formación de conciliación, los expertos sostienen que estas deben estar centradas en aspectos formativos propios de la conciliación y en actividades con planteamiento de casos y juegos de roles, de tal forma que se pongan en práctica de manera hipotética lo aprendido. Se debe tener claridad y una buena formación sobre el manejo de conflictos, cuáles tipos de situaciones se presentan (Tipo I, II, III), cuáles son de su competencia; sobre habilidades comunicativas, la comunicación activa, la asertividad; también sobre el manejo de emociones de sí mismos y de los demás.

Es por ello que posteriormente se formula una guía para la formación de conciliadores de fácil aplicación, en donde se abordan los temas fundamentales para los mediadores, el conflicto, la conciliación, las habilidades y técnicas de comunicación, escucha activa, manejo de emociones, creatividad para la producción de alternativas, resolución de conflictos y situaciones de conciliación. Se proponen una serie de actividades en las cuales los estudiantes deben desarrollar competencias de comprensión lectora, análisis de situaciones, reflexión y postura crítica frente a conceptos, teorías y casos.

La formación en conciliación en primer momento ha de ser para toda la comunidad educativa, adaptar las políticas institucionales como el Manual o Pacto de Convivencia a la estrategia especialmente incluyéndola dentro de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar y comunicando a todos los órganos sobre las formas de acudir al Centro de Conciliación Escolar; Posteriormente, la formación para los estudiantes conciliadores ha de darse desde la postulación, de forma libre y al final de todos los talleres y actividades por parte de los formadores encargados del proceso de formación se presenta la selección de los conciliadores de acuerdo al mejor desempeño en el desarrollo de sus habilidades.

El diseño del espacio debe coincidir con todo el proceso que se desea canalizar a través de la conciliación como lo es la resolución de conflictos; es por ello que surgió la necesidad de indagar de manera teórica sobre la necesidad de crear un espacio adecuado para que se construya dentro de las instituciones y se utilice como Centro de Conciliación Escolar. Dentro de las principales características del espacio se halla que es un lugar pequeño, con comodidad, buena luz y ventilación; los muebles poseen unas condiciones que permiten que no existan jerarquías entre ellos y por el contrario se evidencie un escenario de paridad y uniformidad: las sillas son cómodas y la mesa redonda que representa un estado igualdad para todos los presentes. Por último, se da importancia a los colores, los cuales tienen incidencia en la psicología y emociones de las personas, para lo cual se ha elegido el color naranja suave (cercanía) para el biombo divisorio, morado (actividad) para las sillas, verde (tranquilidad) para las paredes y blanco (pureza) para la mesa. Teniendo en cuenta estos parámetros se construye el modelo del Centro de Conciliación Escolar.

A partir de esta investigación surgen las siguientes recomendaciones:

- En primer lugar, es importante esta investigación pueda ser complementada en un futuro con la implementación del diseño del Centro de Conciliación Escolar en alguna institución que pueda tener recursos y disposición para que se apliquen las actividades de formación y se diseñe el espacio físico requerido. Esto requiere del compromiso de toda una comunidad educativa. Se contó con la participación de Glenn Doman Escuela Precoz y se mostró gran disposición de todas las personas que contribuyeron, de tal forma que se espera que sea esta institución la que inicie el proceso de implementación cuando se realice el traslado de la Escuela a la nueva sede.

- Desde la parte investigativa se debe seguir explorando el espectro teórico y conceptual en relación con los procesos de mediación o conciliación, de tal forma que se siga generando una mayor claridad frente a los tipos de conflicto que se pueden resolver en los Centros de Conciliación Escolar. La autora a pesar de que los resultados son concluyentes frente al tema de que no se pueden involucrar las situaciones tipo II en la conciliación, sigue manteniendo en pie la idea de que tal vez algunas situaciones puedan ser manejadas por los estudiantes sin necesidad de recurrir a otras instancias, sin embargo, esta es una cuestión que por ahora se mantiene en que solo las situaciones tipo I pueden ser manejadas mediante conciliación, esperando que con la futura implementación de la estrategia en un establecimiento educativo podrá evaluarse la posibilidad de conciliación situaciones tipo II.
- Es importante que los estudiantes que van a ejercer su rol de conciliadores desarrollen competencias ciudadanas constantemente, de tal forma que el proceso de formación no puede quedar supeditado a la guía de formación propuesta en esta investigación, sino que se deben seguir explorando y realizando otras actividades que fortalezcan el aprendizaje de los estudiantes de manera constante. Así mismo involucrar de manera activa a los docentes quienes no solo se verán beneficiados en su rol de orientadores de estos procesos, sino que además podrán adquirir competencias para ellos que muy seguramente podrán aplicar en otros contextos diferentes al ámbito escolar.

De igual forma, se pueden plantear las siguientes hipótesis de estudio dada la teoría fundamentada:

- Existe una diferencia significativa entre los ambientes escolares de acuerdo con el nivel de escolaridad y de edad de los educandos, de tal forma que se deben establecer las

problemáticas propias de los escenarios escolares y enfocar la resolución de conflictos a estos niveles para ser más efectivo el proceso de mediación.

- Las situaciones Tipo II y Tipo III revisten una complejidad mayor que sobre pasa los procesos de conciliación, por lo tanto, el proceso de mediación solo se puede dar en situaciones Tipo I.
- La formación de mediadores debe estar enfocada tanto al estudiante como a los docentes encargados de orientar los procesos, de tal forma, que el estudiante sea quien desempeñe el rol de mediador de manera activa y participativa y el docente maneje sus conocimientos de manera pasiva en los escenarios de mediación.

De esta manera, los resultados de esta investigación se pueden generalizar a otros establecimientos educativos dada la apreciación del mismo contexto cultural; también puede servir de base para la formulación de una política pública aplicable a todas las instituciones del país en la cual se incentive a la creación de un Centro de Conciliación Escolar como parte de una estrategia de Convivencia Escolar.

Referencias Bibliográficas

Ackerman, J., Nocera, C., & Bargh, J. (2010, 25 junio). Incidental Haptic Sensation Influence Social Huggments and Decisions. Recuperado de

<http://science.sciencemag.org/content/328/5986/1712.full>

Agencia PANDI. (16 julio 2014). La violencia no ocurre en el vacío ‘Bullying’: ¿victimario o

víctima? Recuperado de: <http://www.agenciapandi.org/la-violencia-no-ocurre-en-el-vacio-bullying-victimario-o-victima/>

Álvarez, A. (2012). Taller de resolución de conflictos en Educación Infantil. C.E.I.P. Los

manantiales. Recuperado de: <http://carei.es/wp-content/uploads/tallerresolucionconflictos-Ed.Infantil.pdf>

Andrade, J. A., Bonilla, L.L., & Valencia, Z.M. (2011). La agresividad escolar o bullying: una mirada desde tres enfoques psicológicos. *Revista Pensando Psicología*, vol.7, núm. 12, enero-junio 2011. Universidad Cooperativa de Colombia. Armenia: Colombia.

Arévalo, D. P. (2013). Estrategias de resolución de conflicto en el aula, aplicadas por docentes,

en procesos de socialización de niños y niñas de 5 y 6 años de edad, del sector rural de Santa Marta D.T.C.H. Tesis de Maestría en Educación no publicada. Sistema de Universidades Estatales del Caribe SUE Caribe. Magdalena: Colombia.

Aulas en Paz. (2013). Equipo. Universidad de Los Andes. Recuperado de:

<https://aulasenpaz.uniandes.edu.co/index.php/com-docman-submenu-config/quienes-somos/equipo>

Aulas en Paz. (2008). Estrategias pedagógicas. Recuperado de:

http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0524/Aulas_en_...pdf

- Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. (1961). Transmission of aggression through imitation of aggressive models. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. Vol. 63. p.p. 575-582.
- Barrios, S. & Tavera, S. (2014) Aplicabilidad de la conciliación como mecanismo de fortalecimiento de la convivencia escolar según la Ley 1620 de 2013. Universidad Autónoma de Bucaramanga. pp. 13.
- Binaburo, J.A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto guía para la mediación escolar*. CEAC. Barcelona.
- Björkqvist, K., Lagerspetz, K.M.J. & Kaukiainen, A. (1992). Do Girls Manipulate and Boys Fight? Developmental Trends in Regard to Direct and Indirect Aggression. *Aggressive Behaviour*, 18, 117–127
- Brandoni, F. (2017). *Conflictos en la escuela Manual de negociación y mediación para docentes*. EDUNTREF. Recuperado de: <http://eduntref.com.ar/magento/pdf/conflictos-en-la-escuela-digital.pdf>
- Bosch, R. (2015). *Academia privada Sheikh Zayed*. Recuperado de <http://www.rosanbosch.com/es/project/sk%C3%A5de-skole>
- Bosch, R. (s.f.). *Rosan Bosch. Directora Creativa*. Recuperado de <http://www.rosanbosch.com/es/profile/rosan-bosch>
- Bosch, R. (2010). *Skåde Skole*. Recuperado de <http://www.rosanbosch.com/es/project/sk%C3%A5de-skole>
- Calderón, A., & Camargo, D. (2016). *El liderazgo como estrategia para el mejoramiento de la convivencia escolar a partir de las percepciones sobre el líder y el desarrollo de las competencias*. Manuscrito no publicado. Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes. Maestría en Educación. Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia.

- Castillo-Pulido, L. E. (2011). El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4(8). Edición especial La violencia en las escuelas. p.p. 415-428. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2810/281021722009/>
- Castro, V. (2017, 06, 26). Rosan Bosch: espacios de aprendizaje innovadores. *Educar*, Recuperado de <https://www.educ.ar/noticias/200143/rosan-bosch-espacios-de-aprendizaje-innovadores>
- Chaux (2015). Ideas y estrategias. *Revista Ruta Maestra, Entrevista*, Bogotá: Santillana. p.p. 71-74. Recuperado de <http://www.santillana.com.co/rutamaestra/edicion-13/pdf/18.pdf>
- Chaux, E. (2011). Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: comentarios sobre cinco investigaciones en violencia escolar. *Psykhe (Santiago)*, 20(2), 79-86.
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá: Taurus.
- Chaux, E. (junio de 2003). Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia. *Revista de Estudios Sociales*, (15), 47-58. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/815/81501504.pdf>
- Chaux, E., & Niño, A. M. V. (2008). Violencia en los colegios de Bogotá: contraste internacional y algunas recomendaciones. *Revista Colombiana de Educación*, (55), 14-37. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4136/413635249002.pdf>
- Chaux, E., Lleras, J., & Velásquez, A.M. (2004). *Competencias ciudadanas: De los Estándares al Aula. Una propuesta de integración a las áreas académicas*. Ministerio de Educación – Universidad de los Andes. Bogotá: Colombia.
- Colores psicológicos. (2015). *Psicología del color*. Recuperado de <http://www.psicologiadelcolor.es/colores-psicologicos/>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Fundación W.K. Kellogg. (2008).

Experiencias en Innovación Social Ciclo 2007-2008. Programa para la gestión del conflicto escolar Hermes – Cámara de Comercio de Bogotá. Recuperado de <http://www.cepal.org/dds/InnovacionSocial/e/proyectos/doc/Proyecto.Hermes.Colombia.pdf>

Congreso de la República. Decreto 1965 de 2013. Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Diario Oficial No. 48910 de 11 de septiembre de 2013. Bogotá, Colombia. 11 de septiembre de 2013.

Congreso de la República. Ley 1620 de 2013. Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Diario Oficial No. 48.733 de 15 de marzo de 2013. Bogotá, Colombia. 15 de marzo de 2013.

Congreso de la República. Ley 446 de 1998. Por la cual se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Diario Oficial 43335 del 8 de julio de 1998. Bogotá, Colombia. 07 de julio de 1998.

Constitución Política de Colombia. (1991). Imprenta Nacional. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia%20-%202015.pdf>

Correa, M., Navarro, Y., Nieves, M., Ruiz, A., Téllez, A. (2010). Construcción de Convivencia Pacífica en y desde la Escuela: Mediación Escolar. Universidad Cooperativa de Colombia.

- Crick, N. y Grotpeter, J. (1995). Relational Aggression, Gender, and Social-Psychological Adjustment. *Child development*, 66 (3), 710-722.
- Del Bosque, V. (2015, 15 enero). Las texturas y su influencia en nuestro comportamiento. Recuperado de <http://yeux.com.mx/ColumnaUniversitaria/las-texturas-y-su-influencia-en-nuestro-comportamiento/>
- De Prada, J. & López, A. (s.f.). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Documentación social. Vol. 148. pp. 108. Recuperado de <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/927/07%20LA%20MEDIACI%C3%93N%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20%C3%81MBITO%20ESCOLAR.pdf>
- Duarte, J. (2003). Ambientes de Aprendizaje una Aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de Educación*, 23, 97-113. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514130007>
- Duque, L., Orduz, J., Sandoval, J., Caicedo, B., Clevens, J. (2007). Lecciones del programa de prevención temprana de la violencia, Medellín, Colombia. *Revista Panamericana de Salud Pública*; 21(1):21–9. Recuperado de: <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/a0cb3132-7e1b-4a16-b806-5a4f50269b2e/Lecciones+del+programa+de+prevencio%CC%81n+temprana+de+la+violencia%2C+Medelli%CC%81n%2C+Colombia.pdf?MOD=AJPERES>
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B.M. (1981). *Sí. De Acuerdo!. Cómo negociar sin ceder*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma. Recuperado de: http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=6&Itemid=1

Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2009). How to design and evaluate research in education.

Recuperado de <http://bit.ly/2tySFu6>

Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos*, 3, 91-106. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/201067.pdf>

García, C. (2007). Espacios de innovación y transformación: el caso de IDEO. *ARQ (Santiago)*, (66), 54-59. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-69962007000200009>

Glenn Doman. (2017). Pacto de Convivencia. Glenn Doman Escuela Precoz.

Gómez, N. (octubre de 2009). “La resolución de los conflictos escolares mediante la psicología de la convivencia”. *Innovación y experiencias educativas*, (23), 1-8. Recuperado de:

https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_23/NICOLAS_GOMEZ_CARMONA01.pdf

Guía N°49. (2014). Guías pedagógicas para la convivencia escolar Ley 1620 de 2013 - Decreto 1965 de 2013. Ministerio de Educación Nacional. Recuperado de:

<http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>

Heller, E. (2004). Psicología del color. Cómo actúan los colores sobre los sentimientos y la razón. Recuperado de

<https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788425225307&idsource=3001&li=1>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana.

Herrero, I. y Fregenal, P. (2001). La estructura y dinámica del conflicto propuesta por Lederach (1989). La academia. Recuperado de:

http://www.academia.edu/11062177/La_estructura_y_din%C3%A1mica_del_conflicto_propuesta_por_Jean_Paul_Lederach

Iungman, S. (1996). La mediación escolar. Buenos Aires: Lugar Editorial. Recuperado de:

http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_Iungman_Unidad_3.pdf

Jiménez, M., Lleras, J., & Nieto, A.M. (2010). La paz nace en las aulas: evaluación del programa de reducción de la violencia en Colombia. *Revista Educación y educadores*. Vol. 13, No. 3. Septiembre – diciembre de 2010. Universidad de la Sabana. p.p. 347-359.

Johnson, D.W. y Johnson, R.T. (1994). El aprendizaje cooperativo en el aula. Virginia:

Association For Supervision and Curriculum Development. Recuperado de:

<http://cooperativo.sallep.net/El%20aprendizaje%20cooperativo%20en%20el%20aula.pdf>

Kelz, C., Grote, V., & Moser, M. (2009). Interior wood use in classrooms reduces pupils' stress levels. Recuperado de <http://proceedings.envpsych2011.eu/files/doc/342.pdf>

Kolangui, T., y Parra, L. (2013). *El diálogo para la resolución de conflictos*. México D.F.

Editorial Limusa S.A.

Kreidler, W.J. (2007). La resolución creativa de conflictos. (Manual de actividades). Fundación para el Bienestar Humano – SURGIR. Recuperado de:

<https://www.oei.es/historico/noticias/spip.php?article273>

Ledesma, C. (2012). Uso y distribución de espacios escolares (tesis de maestría). Universidad de Valladolid. Escuela Universitaria de Educación de Palencia. Recuperado de:

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/2911/1/TFG-L155.pdf>

Machado, A., González, G., & Carbonel, T. (2012). Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares. *Revista Escenarios*. Vo. 10, No. 1. Enero-Junio de 2012, p.p. 63-68.

McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. Madrid: Pearson.

- Mejía, J.F. (2012). Curso de convivencia escolar. Educar en la convivencia para prevenir la violencia y aprender a vivir juntos. Organización de Estados Iberoamericanos-OEI.
- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. (2005). Programa Nacional de Mediación Escolar. Actividades para el aula. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.
Recuperado de: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000190.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (17 de junio de 2014). Guías pedagógicas para la convivencia escolar. Guía No. 49. Bogotá: Colombia. Recuperado de <http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2004). Estándares básicos de competencias ciudadanas: formar para la ciudadanía... ¡Sí es posible! Lo que necesitamos saber y saber hacer. Bogotá. Recuperado de http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-75768_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2011). Cartilla 1. Brújula. Orientaciones para la institucionalización de las competencias ciudadanas. Recuperado de http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-314549_recurso_2.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2011). Encuesta Nacional de Deserción Escolar. Colombia. Recuperado de: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-293672_archivo_pdf_presentacion.pdf
- Ministerio de Justicia y Derecho (2016). La conciliación. Bogotá: Colombia. Recuperado de <http://conciliacion.gov.co/portal/conciliacion/conciliacion-definicion>
- Ministerio de Salud. (1993). Resolución número 8430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Bogotá D.C.

- Molina, D. y Mosquera, E. (2010). La Mediación Escolar: Construcción Colectiva de Justicia en el municipio de Pasto. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Núñez, J. (2012). Esbozos para una comprensión del impacto social de la conciliación en Colombia. Revista conmemorativa de los 20 años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia. Ministerio de Justicia y del Derecho. p. 8, 9, 12, 13. Recuperado de <http://www.partnerscolombia.com/cms/images/stories/pdf/Esbozos%20para%20una%20comprension%20del%20impacto%20social%20de%20la%20conciliacion%20en%20colombia.pdf>
- Ojeda, J. (2006). Fracaso escolar y convivencia en los centros educativos. Universidad de Cádiz, 79-96. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/62663807.pdf>
- Okuda, M. & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 24 (1), 118-124. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
- Olweus, D. (1993). Acoso escolar, “bullying”, en las escuelas: hechos e intervenciones. Centro de investigación para la Promoción de Salud. Universidad de Bergen, Noruega. Recuperado de: <https://goo.gl/Pf2CtC>
- Pedraza, S. (2017). Seguimiento a las experiencias en mediación y solución de conflictos en instituciones de educación básica del área metropolitana de Bucaramanga (tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. Bucaramanga, Colombia. Recuperado de: <https://goo.gl/LQdcq9>
- Pulido, R., Martín-Seoane, G. & Lucas-Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de*

- Psicología, vol. 29, núm. 2, mayo, 2013. pp. 386. Universidad de Murcia. Murcia: España
pp. 385-392. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16726244012>
- Peña, C. & Pérez, J.E. (2018) Hacia la reconstrucción de un modelo pedagógico inclusivo de investigación para maestros de Glenn Doman Escuela Precoz. Universidad Autónoma de Bucaramanga. pp. 26.
- Ramírez, J.J. (2015). Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil. Tesis Doctoral. Universidad Complutense. Facultad de Educación. Madrid: España.
- Salgar, D. (2016). “La paz la construye cada colombiano”: John Paul Lederach. El Espectador. Recuperado de: <https://colombia2020.elespectador.com/pais/la-paz-la-construye-cada-colombiano-john-paul-lederach>
- Seelig, T. (2012, 13 de abril). inGenius: A Crash Course on Creativity. Stanford University. Recuperado de: https://ssir.org/articles/entry/ingenius_a_crash_course_on_creativity
- Torrego, J. & Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. Revista de Educación. 347. Septiembre-diciembre 2008, pp.385. Recuperado de http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347_17.pdf
- Torrego, J.C. y Mas, C. (2014). Asesoramiento y mediación de conflictos en los procesos de mejora escolar. Innovación educativa, (24), 19-34. Recuperado de: <http://www.usc.es/revistas/index.php/ie/article/viewFile/1920/2097>
- Torrego, J.C. (2003). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativa Manual para la Formación de Mediadores*. Tercera Edición. Madrid: Narcea S.A. Ediciones.
- Torreigo, J.C. y Villaoslada, E. (2004). Modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos: Un proyecto que se desarrolla en centros de la Comunidad de

Madrid. Tabanque, (18), 31-48. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1138351.pdf>

Torres, A. (2017). Los alumnos que no compiten tienen una mejor salud mental. El País.

Recuperado de:

https://elpais.com/economia/2017/10/02/actualidad/1506942650_496359.html

Ulrich, K., & Eppinger, S. (2012). Diseño y desarrollo de productos (5ª ed.). Monterrey, México:

Mcgraw-Hill/Interamericana Editores.

Vargas, A. (2006). Discurso y democracia en el programa de competencias ciudadanas del

Ministerio de Educación Nacional. Lenguaje, vol. 34. Universidad del Valle. Cali:

Colombia.

Visalli, U.O. (2005). Aspectos psico-sociales del conflicto, mediación escolar y maltrato entre

iguales (bullying) en centros educativos (tesis de investigación). Universidad de Burgos,

Burgos. Recuperado de: <http://riubu.ubu.es/bitstream/10259.1/67/2/Visalli.pdf>

Whelan, B. (1994). La armonía en el color. Nuevas tendencias. Color Harmony. Recuperado de:

https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/39971_150105.pdf

Wong, W. (1991). Fundamentos del diseño Bi y Tri dimensional (7ª ed.). Recuperado de:

[http://www.centroculturalhaedo.edu.ar/cch/actualizacion_permanente/Fundamentos%20del](http://www.centroculturalhaedo.edu.ar/cch/actualizacion_permanente/Fundamentos%20del%20Diseno%20Bidimensional%20y%20tridimensional,%20Wucius%20Wong.pdf)

[%20Diseno%20Bidimensional%20y%20tridimensional,%20Wucius%20Wong.pdf](http://www.centroculturalhaedo.edu.ar/cch/actualizacion_permanente/Fundamentos%20del%20Diseno%20Bidimensional%20y%20tridimensional,%20Wucius%20Wong.pdf)

Apéndices

Apéndice A. Formato entrevista al Gobierno Escolar

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

GRUPO FOCAL: PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR.

FUENTE DE INFORMACIÓN: Gobierno Escolar – Básica Secundaria y Media.

INSTITUCIÓN: _____

ROLES QUE LO CONFORMAN: _____

FECHA (DD/MM/AA): ___/___/___ **NÚMERO DE ASISTENTES:** _____

La información recolectada en este cuestionario se usará con fines exclusivamente académicos en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Su objetivo es determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.

Agradecemos su tiempo y disposición.

1. ¿Cuáles son las causas y consecuencias más frecuentes de los conflictos en el aula?

2. De las situaciones de conflicto tales como conflictos esporádicos y que no son frecuentes, y conflictos repetitivos y que suceden una tras otra, ¿Cuáles son conciliables y cuáles no? ¿Cuáles son las razones?

3. ¿Considera que las situaciones tipo II, es decir, repetitivas y sistemáticas que ocasionan daños al cuerpo o a la salud, pero no constituyen delito, pueden ser conciliadas por los pares? ¿Por qué?

4. ¿Pueden el conflicto escolar y la agresión escolar resolverse a través de la conciliación entre pares? ¿Por qué?

5. ¿Cuál es el nivel de afectación del estudiante, que se deriva de la ocurrencia de cada uno de los tipos de conflicto?

6. ¿Cuál es la edad propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares?

7. ¿Cuál es la edad propicia para acudir a la Conciliación Escolar para resolver conflictos?

8. ¿Cuál debe ser el procedimiento para la conciliación escolar y sus pasos?

9. ¿Cuál puede ser el rol del conciliador?

10. ¿Cuál puede ser el perfil del conciliador?

11. ¿Cómo puede ser la selección de los conciliadores?

Apéndice B. Formato entrevista al Comité de Convivencia Escolar

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

GRUPO FOCAL: PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN.

FUENTE DE INFORMACIÓN: Comité Escolar de Convivencia

INSTITUCIÓN: _____

ROLES QUE LO CONFORMAN: _____

FECHA (DD/MM/AA): ___/___/___ **NÚMERO DE ASISTENTES:** _____

La información recolectada en este cuestionario se usará con fines exclusivamente académicos en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Su objetivo es determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de un establecimiento educativo, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los participantes las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de un establecimiento educativo.

1. ¿Cuáles son las causas y consecuencias más frecuentes de los conflictos en el aula?

2. ¿Considera que la Conciliación Escolar es una estrategia idónea para la resolución de conflictos escolares?

3. De los tipos de situaciones de conflicto que contempla el Decreto 1965 de 2013, ¿Cuáles son conciliables y cuáles no? ¿Cuáles son las razones?

4. ¿Considera que las situaciones tipo II, pueden ser conciliadas por los pares? ¿Por qué?

5. ¿Pueden el conflicto escolar y la agresión escolar resolverse a través de la conciliación entre pares? ¿Por qué?

6. Marque con X: La Conciliación Escolar en la cual un estudiante funge como conciliador, es un espacio propicio para que se resuelvan conflictos ocurrido entre:

Estudiante-estudiante. Padre de familia-estudiante. Profesor/Directivo - Estudiante.

Profesor-Profesor. Directivo-Profesor. Profesor/Directivo-padre de familia.

¿Por qué?

7. ¿Cuál es el nivel de afectación del estudiante, que se deriva de la ocurrencia de cada uno de los tipos de conflicto?

8. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares?

9. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para acudir a la Conciliación Escolar para resolver conflictos?

10. ¿Cuál debe ser el procedimiento para la conciliación escolar y sus pasos?

11. ¿Cuál puede ser el rol del conciliador?

12. ¿Cuál puede ser el perfil del conciliador?

13. ¿Cómo puede ser la selección de los conciliadores?

14. ¿Cuáles son los contenidos o temas idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos?

15. ¿A través de qué actividades de formación pueden las temáticas anteriores ser abordadas?

16. ¿Cuáles programas de referencia podrían analizarse que hayan realizados actividades de formación de ese tipo?

Apéndice C. Formato Entrevista a Expertos (1)

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: PROCEDIBILIDAD DE LA
CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE
FORMACIÓN.**

NOMBRE: _____

INSTITUCIÓN: _____ **CARGO:** _____

PROFESIÓN/ ÁREA DE CONOCIMIENTO: _____

SEXO: F M **FECHA** (DD) (MM) (AA): ___/___/___ **EDAD:** _____

La información recolectada en este cuestionario se usará con fines exclusivamente académicos en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Su objetivo es determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de un establecimiento educativo, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los expertos las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de un establecimiento educativo.

1. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de los conflictos en el aula?

2. ¿Cuáles son las consecuencias más frecuentes de los conflictos en el aula?

3. ¿Considera que la Conciliación Escolar es una estrategia idónea para la resolución de conflictos escolares?

4. Se presentan situaciones de conflicto tipo I, II y III de acuerdo al Decreto 1965 de 2013. ¿Cuáles son conciliables y cuáles no? ¿Cuáles son las razones?

5. ¿Considera que las situaciones tipo II, pueden ser conciliadas por los pares? ¿Por qué?

6. ¿Pueden el conflicto escolar y la agresión escolar resolverse a través de la conciliación entre pares? ¿Por qué?

7. Marque con X (Múltiple respuesta): La Conciliación Escolar en la cual un estudiante funge como conciliador, es un espacio propicio para que se resuelvan conflictos ocurridos entre:

Estudiante-estudiante. Padre de familia-estudiante. Profesor/Directivo - Estudiante.

Profesor-Profesor. Directivo-Profesor. Profesor/Directivo-padre de familia.

¿Por qué?

8. ¿Cuál es el nivel de afectación del estudiante, que se deriva de la ocurrencia de cada uno de los tipos de conflicto?

9. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares?

10. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para acudir a la Conciliación Escolar para resolver conflictos?

11. ¿Cuál debe ser el procedimiento para la conciliación escolar y sus pasos?

12. ¿Cuál puede ser el perfil del conciliador?

13. ¿Cómo puede ser la selección de los conciliadores?

14. ¿Cuáles son los contenidos o temas idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos?

15. ¿A través de qué actividades de formación pueden las temáticas anteriores ser abordadas?

16. ¿Cuáles programas de referencia podrían analizarse que hayan realizados actividades de formación de ese tipo?

Apéndice D. Formato Entrevista a Expertos (2)

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: DISEÑO DEL ESPACIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN ESCOLAR

NOMBRE: _____

INSTITUCIÓN: _____ **CARGO:** _____

PROFESIÓN/ ÁREA DE CONOCIMIENTO: _____

SEXO: F M **FECHA** (DD) (MM) (AA): ___/___/___ **EDAD:** _____

La información recolectada en este cuestionario se usará con fines exclusivamente académicos en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Su objetivo es establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.

Agradecemos su tiempo y disposición.

1. ¿Cuál es la influencia del ambiente físico sobre el aprendizaje?

2. ¿Cuáles son los elementos de diseño del espacio que se deben tener en espacios de aprendizaje?

3. ¿Cuál es la influencia del color en el comportamiento?

4. ¿Cuál es el impacto de las texturas en el comportamiento de las personas?

5. ¿En cuál etapa de desarrollo cognitivo, los comportamientos de los niños empiezan a ser influidos por los requerimientos funcionales del espacio como color, tamaño, textura, entre otros?

6. ¿Por cuáles elementos funcionales podría estar compuesto el centro de conciliación escolar?

7. ¿Cuál sería el material, tamaño, textura y forma que podrían tener los elementos funcionales del Centro de Conciliación Escolar?

8. ¿Explique si la propuesta de espacio anexa cumple con los parámetros de diseño?

Espacios del Centro de conciliación (Complemento de la Entrevista a Expertos (2))



Figura 1. Perspectiva desde la entrada al Centro de conciliación escolar, se aprecia el uso del biombo como elemento de división que proporciona privacidad pero no aislamiento total.



Figura 2. Perspectiva completa del Centro de conciliación.



Figura 3. Vista superior, muestra de manera más clara la distribución del mobiliario.



Figura 4. Esta perspectiva permite contemplar la visibilidad hacia afuera de quienes hagan uso de la sala.



Figura 5. Esta perspectiva permite visualizar la aplicación de una figura orgánica en el piso para darle dinamismo al espacio.



Figura 6. Mesa de centro, apoyo para actividades de escritura.



Figura 7. Silla puff

Apéndice E. Validación de los instrumentos

CARTA DE INVITACIÓN PARA EL EXPERTO VALIDADOR

Doctor
ALFREDO DUARTE FLETCHER

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Reciba un cordial saludo.

Me permito poner en su conocimiento que soy estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, y estoy adelantando la investigación denominada "Diseño de un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo", cuyos objetivos específicos son:

1. Determinar la procedibilidad de la Conciliación Escolar como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
2. Establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
3. Integrar actividades de formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos.
4. Establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.

En el proceso de investigación mencionado, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recolectará la información necesaria para poder desarrollar el trabajo de grado con el cual se optará por el título de Magíster en Educación; por lo anterior, conociendo su área de desarrollo profesional y experticia, le he considerado como una profesora especializada para que emita su juicio sobre los instrumentos mencionados.

Como documentos adjuntos a esta carta de invitación, se pone en su conocimiento:

1. Protocolo de 16 preguntas de entrevista semiestructurada a expertos: Procedibilidad de la Conciliación Escolar, Contenidos de Formación y Actividades de Formación.
2. Protocolo de Grupo Focal con Gobierno Escolar de básica Secundaria y Media sobre la procedibilidad de la Conciliación Escolar.
3. Protocolo de Grupo Focal con Comité Escolar de Convivencia sobre la Procedibilidad de la Conciliación Escolar, Contenidos de Formación y Actividades de Formación.
4. Protocolo de entrevista semiestructurada a expertos: Diseño del espacios del Centro de Conciliación Escolar.

5. Formato de validación del Protocolo de 16 preguntas de entrevista semiestructurada a expertos: Procedibilidad de la Conciliación Escolar, Contenidos de Formación y Actividades de Formación.
6. Formato de validación del Protocolo de Grupo Focal con Gobierno Escolar de básica Secundaria y Media sobre la procedibilidad de la Conciliación Escolar.
7. Formato de validación del Protocolo de Grupo Focal con Comité Escolar de Convivencia sobre la Procedibilidad de la Conciliación Escolar, Contenidos de Formación y Actividades de Formación.
8. Formato de validación del Protocolo de entrevista semiestructurada a expertos: Diseño del espacios del Centro de Conciliación Escolar.

Agradezco su colaboración.

Atentamente,

SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
 C.C. No. 1.098.717.882
 Investigadora

Nombre de la institución	Instituto Tecnológico de Costa Rica	
Nombre del investigador	Sonia Paola Barrios Galvis	
Fecha de validación	15 de mayo de 2017	
Nombre de la institución	Instituto Tecnológico de Costa Rica	
Nombre del espacio	Español	
Motivo de validación	Validación de los protocolos de entrevista semiestructurada y grupo focal.	
Validación de los protocolos de entrevista semiestructurada y grupo focal		
Nombre de la institución	Instituto Tecnológico de Costa Rica	
Nombre del investigador	Sonia Paola Barrios Galvis	
Fecha de validación	15 de mayo de 2017	
Nombre de la institución	Instituto Tecnológico de Costa Rica	
Nombre del espacio	Español	
Motivo de validación	Validación de los protocolos de entrevista semiestructurada y grupo focal.	

Anexo 6

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
 FACULTAD DE EDUCACIÓN
 MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
 INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
 DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A “ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN”.

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	4 expertos colombianos en convivencia escolar.
Función de los participantes	Brindar información para determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los expertos las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos.
Técnica de recolección de información	Entrevista semiestructurada

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del experto	Profesional con experiencia en el área de la educación y la convivencia escolar.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		16
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Situaciones que afectan la convivencia escolar.	Naturaleza de las situaciones conciliables.	2, 3.
	Causas y consecuencias de los conflictos en el aula.	1
	Clases de conflictos en el aula que pueden ser conciliados.	4, 5, 6.
	Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante.	7

Procedimiento de conciliación escolar.	Etapas de desarrollo cognitivo propicias para resolver conflictos.	9
	Pasos para la negociación.	10
	Procedimiento.	10
	Rol del conciliador.	11,
	Perfil del conciliador.	8, 12
	Selección del conciliador.	13
Contenidos para la formación de conciliadores escolares.		14
Actividades de formación en Conciliación Escolar.		15, 16.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción	X		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.	X		
Factibilidad de aplicación.	X		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

- Respecto de la pregunta 1: Separar las causas y las consecuencias en preguntas diferentes.
- En la pregunta 3 arreglar el número III. También adecuar la redacción así: De acuerdo al Decreto 1965 de 2013, se presentan situaciones de conflicto tipo I, II y III. ¿Cuáles son conciliables y cuáles no? ¿Cuáles son las razones?
- El pregunta 6 corregir "ocurrido". Hacer la aclaración sobre que es múltiple respuesta.
- Se aprueba en la pregunta octava que la denominación adecuada es "desarrollo cognitivo".
- En la pregunta 10, se recomienda adaptar a "¿Cuál debe ser el procedimiento para la conciliación escolar?" y anexar la pregunta: ¿Cuáles podrían ser los pasos en el desarrollo de la estrategia?
- Eliminar la pregunta número 11.
- En la pregunta número 13, modificarla así: "¿Cómo puede ser el proceso de selección de los conciliadores escolares?"
- En la pregunta número 14 es importante tener en cuenta el lugar en que se ha desempeñado el experto.

- En la pregunta 15: ¿A través de qué actividades de formación pueden las temáticas anteriores ser abordadas?"
- En la pregunta 16: ¿Cuáles programas de referencia que hayan realizado actividades de formación de ese tipo podrían analizarse?

Nombre y apellido del validador: ALFREDO DUARTE FLETCHER.

C.C. No: 91.265.127 de Bucaramanga.

Profesión: Odontólogo de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga – Licenciado en Filología e Idiomas de la Universidad Libre del Socorro.

Titulos obtenidos:

Magister en Lingüística de la Universidad de Jaén, España.

Master in teaching english as a foreign language de la Universidad Internacional Iberoamericana de Puerto Rico.

Doctorado en Educación en la UNINI de México – en curso.

Entidad donde trabaja: Universidad Cooperativa de Colombia.

Cargo que desempeña: Decano de la Facultad de Educación.

Firma del Experto Validador

Observaciones	
Nombre del validador	Alfredo Duarte Fletcher
C.C. del validador	91.265.127
Nombre de la institución	Universidad Cooperativa de Colombia
Cargo del validador	Decano de la Facultad de Educación
Nombre del programa	Programa de Conciliación Escolar
Nombre del proyecto	Proyecto de implementación del programa de conciliación escolar
Responsable del proyecto	Alfredo Duarte Fletcher
Fecha de inicio	15 de febrero de 2015
Fecha de término	30 de junio de 2015
Objetivo general	Implementar el programa de conciliación escolar en los establecimientos educativos de básica secundaria y media
Objetivos específicos	1. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la conciliación escolar en los establecimientos educativos de básica secundaria y media. 2. Diseñar el programa de conciliación escolar. 3. Implementar el programa de conciliación escolar en los establecimientos educativos de básica secundaria y media.
Justificación	El programa de conciliación escolar es una estrategia que permite resolver los conflictos de manera pacífica y constructiva, evitando así el uso de la fuerza y el castigo.
Impacto esperado	Se espera que el programa de conciliación escolar contribuya a mejorar el clima escolar, reducir el número de conflictos y promover la convivencia pacífica en los establecimientos educativos de básica secundaria y media.
Presupuesto	El presupuesto del programa de conciliación escolar es de \$1.000.000.000.
Formación del equipo	El equipo de trabajo está conformado por el decano de la Facultad de Educación, el coordinador del programa de conciliación escolar y los docentes encargados de la implementación del programa.

Anexo 7

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
 FACULTAD DE EDUCACIÓN
 MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
 INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
 DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A "GRUPO FOCAL:
 PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR".

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	Gobierno escolar – Básica Secundaria y Media.
Función de los participantes	Brindar información para determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos.
Técnica de recolección de información	Grupo Focal.

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del participante	Estudiantes pertenecientes al Gobierno Escolar de los grados sexto a undécimo.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		11
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Situaciones que afectan la convivencia escolar.	Naturaleza de las situaciones conciliables.	2, 3.
	Causas y consecuencias de los conflictos en el aula.	1
	Clases de conflictos en el aula que pueden ser conciliados.	4
	Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante.	5
Procedimiento de conciliación escolar.	Etapas de desarrollo cognitivo propicias para resolver conflictos.	7
	Pasos para la negociación.	8
	Procedimiento.	8
	Rol del conciliador.	9
	Perfil del conciliador.	6, 10.
	Selección del conciliador.	11

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción	X Con modificaciones		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.	X		
Factibilidad de aplicación.	X		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

- Pregunta 1 separar causas y consecuencias en preguntas distintas.
- Separar la pregunta 2 en dos preguntas donde se especifiquen los tipos de conflictos por aparte y especificar por qué.
- En la pregunta pregunta 3 eliminar "situaciones tipo II"; también modificar "pares" por "compañeros".
- En la pregunta 4, cambiar "pares" por "compañeros".
- En la pregunta 4, tener en cuenta que se debe explicar previamente la diferencia entre conflicto escolar y agresión escolar.
- En la pregunta 5, previamente se debe explicar los tipos de conflicto.
- En la pregunta 6, ¿Considera que usted o sus compañeros de salón podrían ser formados como conciliadores para resolver conflictos escolar?
- En la pregunta 7, ¿Quiénes creen que acudirían a la Conciliación Escolar para resolver conflictos?. ¿Estaría dispuesto a acudir a que un compañero solucione los conflictos?
- En la pregunta 8, ¿Cómo se imagina que sería la ruta que se debe seguir para acudir a la conciliación escolar?
- Separar en otra pregunta: ¿Cuáles son los pasos que se pueden seguir dentro de la conciliación?
- Eliminar la pregunta 9.
- En la pregunta 10, ¿Cuáles son las características del conciliador?
- En la pregunta 11: ¿Cómo puede ser el proceso de selección de los conciliadores escolares?

Nombre y apellido del validador: ALFREDO DUARTE FLETCHER.

C.C. No: 91.265.127 de Bucaramanga.

Profesión: Odontólogo de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga – Licenciado en Filología e Idiomas de la Universidad Libre del Socorro.

Títulos obtenidos:

Magister en Lingüística de la Universidad de Jaén, España.

Master in teaching english as a foreign language de la Universidad Internacional Iberoamericana de Puerto Rico. Doctorado en Educación en la UNINI de México – en curso.

Entidad donde trabaja: Universidad Cooperativa de Colombia.

Cargo que desempeña: Decano de la Facultad de Educación.


Firma del Experto Validador

Anexo 8

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
 FACULTAD DE EDUCACIÓN
 MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
 INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
 DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A "GRUPO FOCAL:
 PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE
 FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN".

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	Comité Escolar de Convivencia
Función de los participantes	Brindar información para determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los participantes las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media del establecimientos educativos.
Técnica de recolección de información	Grupo Focal.

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del participante	Miembros del Comité Escolar de Convivencia.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas	Abiertas.	
Número de preguntas	16	
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Situaciones que afectan la convivencia escolar.	Naturaleza de las situaciones conciliables.	2, 3.
	Causas y consecuencias de los conflictos en el aula.	1
	Clases de conflictos en el aula que pueden ser conciliados.	4, 5
	Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante.	7
	Etapas de desarrollo cognitivo propicias para resolver conflictos.	9

Procedimiento de conciliación escolar.	Pasos para la negociación.	10
	Procedimiento.	10
	Rol del conciliador.	11
	Perfil del conciliador.	12
	Selección del conciliador.	13
Contenidos para la formación de conciliadores escolares.		14
Actividades de formación en Conciliación Escolar.		15, 16

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción	X		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.	X		
Factibilidad de aplicación.	X		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

En la pregunta 1, separar causas y consecuencias en preguntas distintas.

En la pregunta 7, ¿Cómo se ven afectados los estudiantes cuando ocurren cada uno de los tipos de conflicto?

En la pregunta 8: ¿De qué grados podrían ser los estudiantes para que sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares?.

En la 10 separar procedimiento de pasos.

Eliminar la pregunta 11.

Pregunta 13: Especificar el proceso de selección.

Pregunta 14: Cambiar contenidos por temáticas.

Nombre y apellido del validador: ALFREDO DUARTE FLETCHER.

C.C. No: 91.265.127 de Bucaramanga.

Profesión: Odontólogo de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga – Licenciado en Filología e Idiomas de la Universidad Libre del Socorro.

Títulos obtenidos:

Magister en Lingüística de la Universidad de Jaén, España.

Master in teaching english as a foreign language de la Universidad Internacional Iberoamericana de Puerto Rico.

Doctorado en Educación en la UNINI de México – en curso.
Entidad donde trabaja: Universidad Cooperativa de Colombia.
Cargo que desempeña: Decano de la Facultad de Educación.



Firma del Experto Validador

(Faint, illegible text and tables, likely a checklist or evaluation form)

Anexo 9

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
 FACULTAD DE EDUCACIÓN
 MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
 INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
 DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A "ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: DISEÑO DEL ESPACIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN ESCOLAR".

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	Expertos en diseño del espacio.
Función de los participantes	Brindar información para establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.
Técnica de recolección de información	Entrevista semiestructurada.

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del participante	Diseñadores, ingenieros, arquitectos. con experiencia en el área del diseño del espacio.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		16
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Diseño del espacio del Centro de Conciliación Escolar.	Influencia del ambiente físico sobre el aprendizaje.	1
	Psicología del color.	2
	El impacto de las texturas en las personas.	3
	Requerimientos funcionales de los elementos.	4
	Propuesta de diseño.	5, 6

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción	X Con modificaciones		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.	X		
Factibilidad de aplicación.	X		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

En la pregunta dos: ¿Influye el color en el comportamiento?
 En la pregunta 3: ¿Cuál es el impacto de las texturas en el comportamiento de las personas? Y cambiar la pregunta por ¿Cómo tendrían...? Por "¿Cómo podrían ser las texturas utilizadas en un Centro de Conciliación Escolar?"
 En la pregunta 4, complementar el final con "entre otros".
 En la pregunta 5, se ha de hablar de "un centro de conciliación escolar".
 En la pregunta 6, explique si la propuesta de espacio anexa cumple con los parámetros de diseño.

Nombre y apellido del validador: ALFREDO DUARTE FLETCHER.
C.C. No: 91.265.127 de Bucaramanga.
Profesión: Odontólogo de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga – Licenciado en Filología e Idiomas de la Universidad Libre del Socorro.
Títulos obtenidos:
 Magister en Lingüística de la Universidad de Jaén, España.
 Master in teaching english as a foreign language de la Universidad Internacional Iberomercana de Puerto Rico.
 Doctorado en Educación en la UNINE de México – en curso.
Entidad donde trabaja: Universidad Cooperativa de Colombia.
Cargo que desempeña: Decano de la Facultad de Educación.


 Firma del Experto Validador

Anexo 6

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A “ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN”.

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	4 expertos colombianos en convivencia escolar.
Función de los participantes	Brindar información para determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los expertos las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos.
Técnica de recolección de información	Entrevista semiestructurada

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del experto	Profesional con experiencia en el área de la educación y la convivencia escolar.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		16
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Situaciones que afectan la convivencia escolar.	Naturaleza de las situaciones conciliables.	2, 3.
	Causas y consecuencias de los conflictos en el aula.	1
	Clases de conflictos en el aula que pueden ser conciliados.	4, 5, 6.
	Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante.	7

Procedimiento de conciliación escolar.	Etapas de desarrollo cognitivo propicias para resolver conflictos.	9
	Pasos para la negociación.	10
	Procedimiento.	10
	Rol del conciliador.	11,
	Perfil del conciliador.	8, 12
	Selección del conciliador.	13
Contenidos para la formación de conciliadores escolares.		14
Actividades de formación en Conciliación Escolar.		15, 16.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción	X con modificaciones		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.	X		
Factibilidad de aplicación.	X		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

Se requiere que los expertos tengan conocimiento de la temática por ser tan específica.
 En la pregunta número 3, arreglar el número III; adecuar la redacción de la pregunta así: "Si se presentan situaciones de conflicto...".
 En las preguntas 4 y 5, especificar las opciones Sí o No.
 La redacción de la pregunta seis puede ser: "La Conciliación Escolar en la cual un estudiante funge como conciliador, es el rol propicio para que se resuelvan conflictos ocurridos entre:...".
 En la pregunta 7 puede especificarse que el nivel de afectación es psicológica o físicamente y especificar que los tipos de conflictos en el establecimiento educativo.
 Eliminar la pregunta 11 por ser impertinente la descripción de un rol.
 Redactar la pregunta 14 de manera que se pueda acordar.
 En la pregunta 15, redactar la pregunta así "Cuáles son las actividades de formación...".
 En la pregunta 16, modificar por "Conoce usted programas de referencia similares a Conciliación Escolar, sí o no y especifique las razones".

Anexo 7

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
 FACULTAD DE EDUCACIÓN
 MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
 INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
 DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A “GRUPO FOCAL:
 PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR”.

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	Gobierno escolar – Básica Secundaria y Media.
Función de los participantes	Brindar información para determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos.
Técnica de recolección de información	Grupo Focal.

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del participante	Estudiantes pertenecientes al Gobierno Escolar de los grados sexto a undécimo.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		11
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Situaciones que afectan la convivencia escolar.	Naturaleza de las situaciones conciliables.	2, 3.
	Causas y consecuencias de los conflictos en el aula.	1
	Clases de conflictos en el aula que pueden ser conciliados.	4
Procedimiento de conciliación escolar.	Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante.	5
	Etapas de desarrollo cognitivo propicias para resolver conflictos.	7
	Pasos para la negociación.	8
	Procedimiento.	8
	Rol del conciliador.	9
Perfil del conciliador.	6, 10.	
Selección del conciliador.	11	

Anexo 8

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
 FACULTAD DE EDUCACIÓN
 MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
 INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
 DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS

**FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A “GRUPO FOCAL:
 PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE
 FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN”.**

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	Comité Escolar de Convivencia
Función de los participantes	Brindar información para determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los participantes las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media del establecimientos educativos.
Técnica de recolección de información	Grupo Focal.

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del participante	Miembros del Comité Escolar de Convivencia.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		16
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Situaciones que afectan la convivencia escolar.	Naturaleza de las situaciones conciliables.	2, 3.
	Causas y consecuencias de los conflictos en el aula.	1
	Clases de conflictos en el aula que pueden ser conciliados.	4, 5
	Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante.	7
	Etapas de desarrollo cognitivo propicias para resolver conflictos.	9

Anexo 9

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
 FACULTAD DE EDUCACIÓN
 MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
 INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
 DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A "ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: DISEÑO DEL ESPACIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN ESCOLAR".

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	Expertos en diseño del espacio.
Función de los participantes	Brindar información para establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.
Técnica de recolección de información	Entrevista semiestructurada.

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del participante	Diseñadores, ingenieros, arquitectos. con experticia en el área del diseño del espacio.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas	Abiertas.	
Número de preguntas	16	
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Diseño del espacio del Centro de Conciliación Escolar.	Influencia del ambiente físico sobre el aprendizaje.	1
	Psicología del color.	2
	El impacto de las texturas en las personas.	3
	Requerimientos funcionales de los elementos.	4
	Propuesta de diseño.	5, 6

Nombre y apellido del validador: DIEGO ALEJANDRO GUERRERO CASTILLO.

C.C. No: 91.533.397 de Bucaramanga.

Profesión: Abogado – Docente universitario.

Títulos obtenidos: Abogado, Especialista en Derecho Público, Magister en Educación, Diplomado en Docencia Universitaria.

Entidad donde trabaja: Unidades Tecnológicas de Santander.

Cargo que desempeña: Docente.



Firma del Experto Validador

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción	X con modificaciones		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.	X		
Factibilidad de aplicación.	X teniendo en cuenta la edad de los participantes.		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

Se requiere que antes de aplicar el instrumento de recolección de información, los estudiantes tengan conocimiento del concepto de conciliación escolar, los tipos de conflicto de acuerdo al Pacto de Convivencia.

Se recomienda separar causas y de consecuencias en la pregunta 1. Modificar "el aula" por "el establecimiento educativo".

En la pregunta 2, modificar la redacción así: De las situaciones de conflicto tales como: A) Conflictos esporádicos y que no son frecuentes y b) Conflictos repetitivos y que suceden una y otra vez. ¿Cuáles son conciliables y cuáles no?...

En la pregunta 3, eliminar lo referente a la situación tipo II. En la pregunta 3 es necesario realizar una redacción más sencilla acompañada de una explicación verbal previa a su contestación.

En la pregunta 5, adecuar la pregunta a la edad de los estudiantes: ¿Cómo se siente el estudiante cuando se encuentra inmerso en un conflicto, se burlan, lo maltratan".

En la pregunta 6, ¿A qué edad considera que los estudiantes pueden ejercer el rol de conciliador en el establecimiento educativo? ¿Por qué?.

En la pregunta 8, modificar por ¿Sabe usted cuál es el procedimiento y los pasos de la conciliación escolar?.

Eliminar la pregunta 9 por innecesaria.

Nombre y apellido del validador: DIEGO ALEJANDRO GUERRERO CASTILLO.

C.C. No: 91.533.397 de Bucaramanga.

Profesión: Abogado – Docente universitario.

Títulos obtenidos: Abogado, Especialista en Derecho Público, Magister en Educación, Diplomado en Docencia Universitaria.

Entidad donde trabaja: Unidades Tecnológicas de Santander.

Cargo que desempeña: Docente.


Firma del Experto Validador

Procedimiento de conciliación escolar.	Pasos para la negociación.	10
	Procedimiento.	10
	Rol del conciliador.	11
	Perfil del conciliador.	12
	Selección del conciliador.	13
Contenidos para la formación de conciliadores escolares.		14
Actividades de formación en Conciliación Escolar.		15, 16

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción	X con modificaciones.		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.	X		
Factibilidad de aplicación.	X		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

- En las pregunta 4 y 5, presentar la opción Sí o No.
- En la pregunta 7, especificar que la afectación puede ser psicológica o física.
- En la pregunta 9, especificar cuál es la edad propicia para acudir a la conciliación escolar y eliminar "resolver conflictos".
- En la pregunta 10, decir simplemente pasos y procedimiento.
- En la pregunta 14, hacer la redacción más sencilla.
- En la pregunta 15, redactarla como: Cuáles son las actividades de formación...
- En la pregunta 16, preguntar si conoce usted programas similares.

Nombre y apellido del validador: DIEGO ALEJANDRO GUERRERO CASTILLO.

C.C. No: 91.533.397 de Bucaramanga.

Profesión: Abogado – Docente universitario.

Títulos obtenidos: Abogado, Especialista en Derecho Público, Magister en Educación, Diplomado en Docencia Universitaria.

Entidad donde trabaja: Unidades Tecnológicas de Santander.

Cargo que desempeña: Docente.


Firma del Experto Validador

CARTA DE INVITACIÓN PARA EL EXPERTO VALIDADOR

Doctora

BIANNY XIOMARA RONDÓN DELGADO

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Reciba un cordial saludo:

Me permito poner en su conocimiento que soy estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, y estoy adelantando la investigación denominada "Diseño de un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo", cuyos objetivos específicos son:

1. Determinar la procedibilidad de la Conciliación Escolar como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
2. Establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
3. Integrar actividades de formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos.
4. Establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.

En el proceso de investigación mencionado, se requiere validar los instrumentos con los cuales se recolectará la información necesaria para poder desarrollar el trabajo de grado con el cual se optará por el título de Magíster en Educación; por lo anterior, conociendo su área de desarrollo profesional y experticia, le he considerado como una profesora especializada para que emita su juicio sobre los instrumentos mencionados.

Como documentos adjuntos a esta carta de invitación, se pone en su conocimiento:

1. Protocolo de 16 preguntas de entrevista semiestructurada a expertos: Procedibilidad de la Conciliación Escolar, Contenidos de Formación y Actividades de Formación.
2. Protocolo de Grupo Focal con Gobierno Escolar de básica Secundaria y Media sobre la procedibilidad de la Conciliación Escolar.
3. Protocolo de Grupo Focal con Comité Escolar de Convivencia sobre la Procedibilidad de la Conciliación Escolar, Contenidos de Formación y Actividades de Formación.
4. Protocolo de entrevista semiestructurada a expertos: Diseño del espacios del Centro de Conciliación Escolar.

5. Formato de validación del Protocolo de 16 preguntas de entrevista semiestructurada a expertos: Procedibilidad de la Conciliación Escolar, Contenidos de Formación y Actividades de Formación.
6. Formato de validación del Protocolo de Grupo Focal con Gobierno Escolar de básica Secundaria y Media sobre la procedibilidad de la Conciliación Escolar.
7. Formato de validación del Protocolo de Grupo Focal con Comité Escolar de Convivencia sobre la Procedibilidad de la Conciliación Escolar, Contenidos de Formación y Actividades de Formación.
8. Formato de validación del Protocolo de entrevista semiestructurada a expertos: Diseño del espacios del Centro de Conciliación Escolar.

Agradezco su colaboración.

Atentamente,

SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS

C.C. No. 1.098.717.882

Investigadora

Anexo 6

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS**

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A “ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN”.

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	4 expertos colombianos en convivencia escolar.
Función de los participantes	Brindar información para determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los expertos las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos.
Técnica de recolección de información	Entrevista semiestructurada

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del experto	Profesional con experiencia en el área de la educación y la convivencia escolar.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		16
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Situaciones que afectan la convivencia escolar.	Naturaleza de las situaciones conciliables.	2, 3.
	Causas y consecuencias de los conflictos en el aula.	1
	Clases de conflictos en el aula que pueden ser conciliados.	4, 5, 6.
	Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante.	7
	Etapas de desarrollo cognitivo propicias para resolver	9

Procedimiento de conciliación escolar.	conflictos.	
	Pasos para la negociación.	10
	Procedimiento.	10
	Rol del conciliador.	11,
	Perfil del conciliador.	8, 12
	Selección del conciliador.	13
Contenidos para la formación de conciliadores escolares.		14
Actividades de formación en Conciliación Escolar.		15, 16.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	x		
Claridad en la redacción		x	
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.		x	
Relevancia del contenido.	x		
Factibilidad de aplicación.	x		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

No incluir dos o más preguntas en una sola pues al momento de responder puede generar confusión al entrevistado. No inducir la respuesta como es el caso de la pregunta dos, pues para medir la percepción de una situación es mejor utilizar la escala de valoración tipo Likert. Incluir el nombre del encuestado solo si es estrictamente conveniente aunque en este caso no aportan trascendencia con el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Nombre y apellido del validador: Bianny Xiomara Rondón Delgado

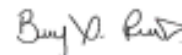
C.C. No: 63.516.973

Profesión: Bacterióloga

Títulos obtenidos: Especialista en Salud Ocupacional - UMB, Magister en Educación – UCC.

Entidad donde trabaja: Uniminuto

Cargo que desempeña: Docente de investigación



Firma del Experto Validador

Anexo 7

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS**

**FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A “GRUPO FOCAL:
PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR”.**

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	Gobierno escolar – Básica Secundaria y Media.
Función de los participantes	Brindar información para determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos.
Técnica de recolección de información	Grupo Focal.

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del participante	Estudiantes pertenecientes al Gobierno Escolar de los grados sexto a undécimo.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		11
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Situaciones que afectan la convivencia escolar.	Naturaleza de las situaciones conciliables.	2, 3.
	Causas y consecuencias de los conflictos en el aula.	1
	Clases de conflictos en el aula que pueden ser conciliados.	4
	Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante.	5
Procedimiento de conciliación escolar.	Etapas de desarrollo cognitivo propicias para resolver conflictos.	7
	Pasos para la negociación.	8
	Procedimiento.	8
	Rol del conciliador.	9
	Perfil del conciliador.	6, 10.
	Selección del conciliador.	11

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción		X	
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.	X		
Factibilidad de aplicación.	X		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

Si se requiere conocer varios aspectos de una pregunta es mejor fraccionar la pregunta para no generar ambigüedad en el momento de responder. Organizar la redacción con claridad y sencillez como lo es en la pregunta 5.

Nombre y apellido del validador: Bianny Xiomara Rondón Delgado

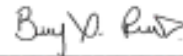
C.C. No: 63.516.973

Profesión: Bacterióloga

Títulos obtenidos: Especialista en Salud Ocupacional - UMB, Magister en Educación – UCC.

Entidad donde trabaja: Uniminuto

Cargo que desempeña: Docente de investigación



Firma del Experto Validador

Anexo 8

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS**

**FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A “GRUPO FOCAL:
PROCEDIBILIDAD DE LA CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE
FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE FORMACIÓN”.**

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	Comité Escolar de Convivencia
Función de los participantes	Brindar información para determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de establecimientos educativos, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los participantes las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media del establecimientos educativo.
Técnica de recolección de información	Grupo Focal.

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del participante	Miembros del Comité Escolar de Convivencia.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		16
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Situaciones que afectan la convivencia escolar.	Naturaleza de las situaciones conciliables.	2, 3.
	Causas y consecuencias de los conflictos en el aula.	1
	Clases de conflictos en el aula que pueden ser conciliados.	4, 5
	Determinación de la afectación del conflicto en el estudiante.	7
	Etapas de desarrollo cognitivo propicias para resolver conflictos.	9

Procedimiento de conciliación escolar.	Pasos para la negociación.	10
	Procedimiento.	10
	Rol del conciliador.	11
	Perfil del conciliador.	12
	Selección del conciliador.	13
Contenidos para la formación de conciliadores escolares.		14
Actividades de formación en Conciliación Escolar.		15, 16

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción		X	
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.	X		
Factibilidad de aplicación.	X		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

Tener en cuenta claridad y sencillez en la elaboración de la pregunta. En pregunta seis dar todas las opciones posibles o en su defecto permitir que el entrevistado pueda responder con otra opción.

Nombre y apellido del validador: Bianny Xiomara Rondón Delgado

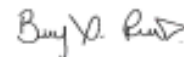
C.C. No: 63.516.973

Profesión: Bacterióloga

Títulos obtenidos: Especialista en Salud Ocupacional - UMB, Magister en Educación – UCC.

Entidad donde trabaja: Uniminuto

Cargo que desempeña: Docente de investigación



Firma del Experto Validador

Anexo 9

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
INVESTIGADORA: SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN: ROMÁN EDUARDO SARMIENTO PORRAS**

FORMATO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS A “ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: DISEÑO DEL ESPACIO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN ESCOLAR”.

Tema de la investigación	Conciliación Escolar
Objetivo general de la investigación	Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimiento educativo.
Tipo de investigación	Cualitativa.
Participantes	Expertos en diseño del espacio.
Función de los participantes	Brindar información para establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.
Técnica de recolección de información	Entrevista semiestructurada.

Objetivo de la validación	Comprobar si las preguntas coinciden con las categorías a ser analizadas.
Perfil del participante	Diseñadores, ingenieros, arquitectos. con experticia en el área del diseño del espacio.
Modo de validación	Análisis individual sin contacto con otros profesionales.

Entrevista semiestructurada por validar		
Clase de preguntas		Abiertas.
Número de preguntas		16
Categorías por evaluar	Subcategoría	Pregunta correspondiente
Diseño del espacio del Centro de Conciliación Escolar.	Influencia del ambiente físico sobre el aprendizaje.	1
	Psicología del color.	2
	El impacto de las texturas en las personas.	3
	Requerimientos funcionales de los elementos.	4
	Propuesta de diseño.	5, 6

INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción		X	
Pertinencia de la pregunta con los objetivos.	X		
Relevancia del contenido.		X	
Factibilidad de aplicación.	X		

Observaciones derivadas de la validación del instrumento:

Evitar la inclusión de preguntas dobles. Organizar el orden de las preguntas pues ha de seguirse una secuencia lógica iniciando con la identificación de los elementos requeridos para el diseño del espacio y luego continuar con su influencia en el centro de conciliación.

Nombre y apellido del validador: Bianny Xiomara Rondón Delgado

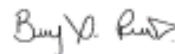
C.C. No: 63.516.973

Profesión: Bacterióloga

Títulos obtenidos: Especialista en Salud Ocupacional - UMB, Magister en Educación – UCC.

Entidad donde trabaja: Uniminuto

Cargo que desempeña: Docente de investigación



Firma del Experto Validador

Apéndice F. Tabulación de las Entrevistas

EXPERTOS

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: PROCEDIBILIDAD DE LA
CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE
FORMACIÓN.**

NOMBRE: JOSE FERNANDO MEJÍA.

INSTITUCIÓN: Aulas en Paz. **CARGO:** Director.

PROFESIÓN/ ÁREA DE CONOCIMIENTO: Psicólogo.

SEXO: F M **FECHA (DD/MM/AA):** 02 /08/2018 **EDAD:** 41

La información recolectada en este cuestionario se usará con fines exclusivamente académicos en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Su objetivo es determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de un establecimiento educativo, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los expertos las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de un establecimiento educativo.

S: 1. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de los conflictos en el aula?

J: ¿Estamos hablando de secundaria, cierto?

S: Sí señor

J: Bien, digamos este es un rango amplio, entonces están los niños que están empezando sexto y después está once, digamos que en estas edades al comienzo los conflictos se dan por chismes, por cosas que los niños dicen de los demás, comienza a haber las primeras relaciones de noviazgo o de atracción por el sexo opuesto entonces comienzan los conflictos en el sentido de que me gusta la misma persona, o no que no me gustan estas personas, también hay conflicto por grupitos, entonces puede haber un grupo que quiere hacer unas cosas que otro grupo también quiera hacer, también puede haber conflicto por usos de espacios, por ejemplo el uso de las canchas o los lugares para practicar deportes, e estos son como los más comunes.

S: 2. ¿Cuáles son las consecuencias más frecuentes de los conflictos en el aula?

J: Depende, lo de los conflictos no necesariamente implican un manejo inadecuado, entonces sin los conflictos son bien manejados, pues tienen consecuencias positivas, como el fortalecimiento de las relaciones y un mejor ambiente, pero si los conflictos son mal manejados, es decir si se usa la agresión o si se maltrata a otro pues lo que pasa con la agresión es que escala, entonces cuando usualmente los conflictos se manejan así, la agresión tiende a subir y puede a llegar incluso volverse violencia.

S: ¿Y las consecuencias de la violencia cuales serían, Jose? De manera general.

J: Pues hay consecuencias para las personas que tienen que ver el sufrimiento que esto acarrea, el sufrimiento físico, el psicológico, pro también hay consecuencias para el ambiente escolar que a su vez implica que la gente comience a aprender otras cosas que no son tan chéveres y que el ambiente previene el aprendizaje de las cosas chéveres y promueve el aprendizaje e las cosas no tan chéveres.

S: 3. ¿Considera que la Conciliación Escolar es una estrategia idónea para la resolución de conflictos escolares?

J: Sí, si estamos hablando de que la conciliación es mediación y que implique la intervención de un tercero neutral, sí.

S: Sí, en ese sentido

J: Si, creo que si porque equipa a los estudiantes con habilidades que le van a servir en el futuro para resolver conflictos en su vida.

S: En ese sentido crees que es bueno empoderar a los estudiantes o seguir manteniendo la figura del mediador o conciliador en cabeza de profesores.

J: No, yo creo que los estudiantes deberían ser mediadores.

S: 4. Se presentan situaciones de conflicto tipo I, II y III de acuerdo al Decreto 1965 de 2013. ¿Cuáles son conciliables y cuáles no? ¿Cuáles son las razones?

J: Las situaciones tipo 1,2 y 3 no son todas situaciones de conflicto. Las situaciones tipo I son situaciones de conflicto, las situaciones tipo 2 son situaciones de bullying. Y las situaciones tipo 3 son situaciones ya relacionadas con violencia o conducta criminal. En ese sentido, las situaciones tipo 1 son las que más se prestan o cuyo manejo debería ser a través de la conciliación porque son conflictos en donde las personas pueden llegar a un acuerdo y conseguir la solución de beneficio mutuo, mientras que la situaciones tipo 2 son abusos de poder en donde la conciliación puede ser incluso inapropiada y; las situaciones tipo 3, ya, si estamos hablando de una agresión por ejemplo, ya seguramente pasado al terreno de una agresión que amerita la intervención de una institución por fuera de la escuela, entonces ahí la conciliación también se queda un poco corta.

S: ¿Desde tu área de experticia, ¿Cuál sería el sustento teórico de por qué las situaciones tipo 2 no pueden ser conciliables?

S: Por el desbalance de poder, digamos el problema de la conciliación es que implica que las dos partes tenga de alguna manera tengan un poder similar o balanceado de manera que pueda entenderse y llegar a una solución en el que no una se imponga sobre la otra, en que no haya miedo, en que no haya coerción, en las situaciones tipo 2 como son situaciones de Bullying, donde hay un abuso reiterado y sistemático, eso no es muy aconsejable que se sienten los niños a negociar, porque el desbalance de poder hace que una parte termine imponiéndose sobre la otra o después tomando represarías.

S: Ok, esa pregunta era importante, muy bien.

S: pasamos a la pregunta 5, ya me habías dicho que no crees que las situaciones tipo II no pueden ser conciliadas, por ende, tampoco podrían ser mediadas por pares, ¿no? ¿Crees que la intervención para realizar o para activar el protocolo de situaciones tipo 2 debe ser iniciada en cabeza de quién?

J: De los adultos

S: Específicamente ¿El profesor que haya presenciado la situación o directamente con directivos, o cómo crees?

J: Puede haber una intervención de los niños también, si los niños están en presencia de una situación tipo II por ejemplo que involucre burlas, ahí la intervención de los niños es muy importante, pero no es para mediar sino para defender asertivamente los derechos de la víctima, entonces la idea es que ahí los niños paren la situación, le digan a quien lo está haciendo que deje de hacerlo, no se rían, no celebren la cosa, no le echen más leña al fuego, si hay una intervención de los pares allí, pero no es suficiente, sino

que tiene que ser informado y tiene que activar la ruta en donde usualmente hay un adulto que seguramente es el profesor que está ahí y sigue con el director, la coordinación, la psicología y así.

S: 6. ¿Pueden el conflicto escolar y la agresión escolar resolverse a través de la conciliación entre pares? Va de la mano con la pregunta anterior.

J: Sí

S: ¿Si se puede?

J: Sí, digamos, hay que ver qué piensas de que es “resolverse”, pero claro que pueden manejarse, de hecho creo que es la mejor forma de manejar el conflicto, y la agresión también, usualmente la agresión tiene por detrás un conflicto mal manejado

S: ¿En este sentido la agresión no entraría como una situación tipo 2?

J: La situación tipo 2 es un tipo específico de agresión que es Bullying, entonces puede haber múltiples agresiones en el colegio, unas corresponden al tipo I y otras corresponden al tipo II.

Por ejemplo, los niños pueden darse puños en el recreo, eso es un conflicto mal manejado y eso puede ser sujeto a mediación, pero si hay una situación repetida y sistemática que es Bullying, eso ya es tipo 2.

S: Incluso había algo que nos generaba duda, en este aspecto porque dice el decreto 1965 en cuanto a las situaciones tipo 2 que siempre que ocasiones daños al cuerpo, así sea una única vez, se entenderá como situación tipo 2, ¿entonces tú no estás de acuerdo con eso, verdad?-

J: No.

S: 7. Marque con X (Múltiple respuesta): La Conciliación Escolar en la cual un estudiante funge como conciliador, es un espacio propicio para que se resuelvan conflictos ocurridos entre:

Estudiante-estudiante. Padre de familia-estudiante. Profesor/Directivo - Estudiante.

Profesor-Profesor. Directivo-Profesor. Profesor/Directivo-padre de familia.

J: Deberían ser todos, pero en la vida real es más Estudiante- estudiante. Porque cuando hay adultos, todavía no estamos listos culturalmente a la conciliación o a la mediación, menos cuando los adultos sienten que hay unos niños allí que les están ayudando, yo creo que deberían ser todos, pero no sé si eso sea adecuado en los contextos que tenemos ahora.

S, Bien, aquí X entonces.

S: 8. ¿Cuál es el nivel de afectación del estudiante, que se deriva de la ocurrencia de cada uno de los tipos de conflicto? Es decir, de acuerdo al tipo I, II o III ese nivel de afectación es diferente verdad?

J: Si, digamos claramente las situaciones tienen ahí como una graduación en términos de gravedad, pero esto no es del todo exacto porque los conflictos también pueden llegar a ser muy agresivos porque la violencia escala. Entonces, a ver, para darte un ejemplo, unos niños que tienen un conflicto vienen peleando desde hace rato, donde no hay un desbalance de poderes, entonces no hay bullying y que esto se viene manejando mal y mal y mal, y viene además otra gente y se convierte en un enfrentamiento entre grupos, puede terminar con un muchacho apuñalado, ahí se puede volver situación III porque el chino apuñala, obviamente ya es una conducta delictiva. Entonces si hay una cosa de gravedad, en donde la III es obviamente más grave, tanto personal como socialmente, la II también porque obviamente implica la sistematicidad, la repetición y el desbalance de poder del Bullying, y la I tiende a ser una situación un poco

más común, aunque como te digo, la agresión de los conflictos mal manejados puede escalar y volverse muy complicada.

S: 9. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares?

J: La adolescencia, yo creo que los chicos que están al final del ciclo se van a ir pronto, usualmente lo que es mejor formar los de noveno o décimo para que estén unos años ahí sirviendo como de mediadores, pero también he visto que los niños más pequeños, entonces también otras edades se prestan, pero la más propicia es la adolescencia.

S: Gracias.

S: 10. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para acudir a la Conciliación Escolar para resolver conflictos?

J: Yo creo que finales de primaria, como pre-adolescencia y adolescencia.

S: ok, ¿por qué?

J: Porque los niños más pequeños necesitan como una guía más específica, ellos si necesitan alguien que les dé más opciones, necesitan más estructura.

S: Ok.

S: Aquí con las respuestas que nos daban los estudiantes nos llevamos un montón de sorpresas, ahorita que hagamos triangulación va a ser muy, muy bueno.

S: 11. ¿Cuál debe ser el procedimiento para la conciliación escolar y sus pasos?

J: Es distinto pensar en la implementación desde la institución, entonces desde lo institucional tiene que haber un proceso de formación, la creación de espacios para que los estudiantes puedan desarrollar su labor, la institucionalización y la armonización con el manual de convivencia, la alineación de toda la comunidad educativa para que todos los profesores que es lo que se hace y como se llega allá, y ya específicamente cuando algo pasa, es decir cuando algo ya hay dos niños allí que quieren que haya un mediador, pues primero tienen que saber que existe esa figura, saber a quién recurrir y cuando.

S: Perfecto

J: Y tienen que saber que es voluntario, la mediación obviamente no puede ser impuesta, entonces ahí comienza una llegada y esa llegada tiene los mismos pasos que tiene que ver primero con un encuadre pequeño en donde se cuenta primero por que se está ahí, después seguido con que cada una de las partes cuente su versión del asunto, empezando por sus intereses, sus emociones, una lluvia de ideas para crear ideas para crear opciones y después una evaluación de esas ideas para construir un acuerdo.

S: Ahí me genera una duda que era la misma que le generaba a los estudiantes y es: Una vez sucede la situación tipo I digamos en este caso, se debe acudir al conciliador que está en ese salón o se tendría que acudir al adulto, perdiendo legitimidad en ese caso la conciliación.

J: Ah no, al conciliador y de igual forma hay unos espacios específicos en donde ya uno sabe que puede ir al salón de conciliación, por ejemplo, o hay unos horarios o por ejemplo una mesa, atiende el conciliador directamente.

S: 12. ¿Cuál puede ser el perfil del conciliador?

- Mira que ahí hay diferentes visiones, hay unos colegios que prefieren los niños que tienen más habilidades por sí mismo, que tienen cierto liderazgo y que sean los más juiciosos, pero hay otros que cogen a los chicos que también son líderes, pero son líderes no tan positivos y niños que no son tan juiciosos pero que tienen

una influencia sobre sus pares, usualmente lo importante es que la comunidad lo vea como algo legítimo y a quien pueden acudir, que los pueda ayudar y que sea alguien que pueda conservar su neutralidad en las situaciones y que bajo ninguna circunstancia abuse de su poder.

S: 13. ¿Cómo puede ser la selección de los conciliadores?

J: Yo creo que una buena forma es hacer una formación de todos los niños del colegio y en cada curso en esa misma formación uno se va dando cuenta cuales son aquellos estudiantes que tienen habilidades en los juegos de roles y en estas actividades que uno hace para formarlos, y a partir de ahí los selecciona.

S: Ok, crees que aquí nos encontrábamos con una discrepancia entre lo que decía el grupo focal de los estudiantes y el grupo focal de los coordinadores y directivos y es: para la escuela es mejor ellos mismos elegir, es decir, que los coordinadores elijan quienes pueden ser conciliadores, pero para los estudiantes, preferirían hacerlo a través de postulación, ¿cual de esos dos crees que es una mejor opción?

J: Postulación,

S: ok, bien.

S: 14. ¿Cuáles son los contenidos o temas idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos?

J: Pues la mediación misma, con los pasos del proceso, el rol del mediador, que los chicos entiendan que no van a solucionar los problemas, que no van a aconsejar, sino que van a ayudar a que las partes se entiendan, también tienen que recibir entrenamiento de técnicas de comunicación, en más actividades, en la escucha activa, en saber cómo recibir los mensajes del otro, también tienen que recibir entrenamiento en identificación y manejo de emociones tanto de las emociones de ellos mismos como de las emociones de los demás, algo de creatividad para lograr la producción de alternativas y además también algunas clases de pensamiento crítico para evaluar las alternativas, ayudarle a las partes a ver las alternativas y construir acuerdos. Las más importantes son yo creo que de comunicación.

S: Comunicación, muy bien. Y conectándolo con la pregunta...

S: 15. ¿A través de qué actividades de formación pueden las temáticas anteriores ser abordadas?

J: práctica, y lo que más hay que hacer son juegos de roles, en donde se simulen conflictos, en donde haya partes que tengan una posición, otros que tienen otra y partes que jueguen el rol de mediadores.

S: Ok, ¿conoces algún instrumento que tenga esas actividades realizadas?

J: Sí, hay varias partes, pues la Cámara de Comercio tiene un programa de mediación, seguramente ellos tienen cosas, no sé que tan fácil sea de encontrar, sé que estaban trabajando en una guía que iba a estar más o menos abierta, no ellos específicamente sino una entidad operadora de Usaid, no sé si ya está lista pero entonces va a estar, está el material de Torrego, y también hay unos materiales chilenos y argentinos que describen como hacerlo.

S: Bien, el de Torrego si es el que hemos usado como base.

J: 16. ¿Cuáles programas de referencia podrían analizarse que hayan realizados actividades de formación de ese tipo?

S: Ya me mencionabas que cámara de comercio con Hermes, ¿conoces otros?

J: Digamos que, hay unos colegios, pero ahorita no los tengo, pero en realidad el más grande es Hermes, ellos son los que más han hecho cosas en Colombia, internacionalmente está lo que ha hecho Torrego y están los programas estos que te digo de Argentina y Chile.

S: Por último, una que se me acaba de ocurrir, ¿por qué mediación y no conciliación?

J: Porque conciliación suena a que lo hace un juez y un juez tiene poder, entonces cuando alguien tiene poder es difícil que sea percibido como alguien neutral, en cambio mediación es algo que puede hacer más un par. O que suena a algo que hace un par, que conserva mucha más neutralidad y menos protagonismo,

S: Sin embargo, ese par tendría que ser formado, o sea, no habría lugar a mediación o conciliación sin formación previa, ¿verdad?

J: Verdad

S: Muchas Gracias

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: PROCEDIBILIDAD DE LA
CONCILIACIÓN ESCOLAR, CONTENIDOS DE FORMACIÓN Y ACTIVIDADES DE
FORMACIÓN.**

NOMBRE: Camilo Andrés Rodríguez Martínez

INSTITUCIÓN: Colegio San Pedro Claver **CARGO:** Docente Ciencias Sociales

PROFESIÓN/ ÁREA DE CONOCIMIENTO: Historiador

SEXO: F M **FECHA** (DD/MM/AA): 03/08/2018 **EDAD:** 34

La información recolectada en este cuestionario se usará con fines exclusivamente académicos en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Su objetivo es determinar la procedibilidad de la Conciliación como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en el Decreto 1965 de 2013 en básica secundaria y media de un establecimiento educativo, establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes e identificar desde la experiencia de los expertos las actividades de formación a ser integradas en el programa Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de un establecimiento educativo.

S: 1. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de los conflictos en el aula?

CR: Diría yo que dentro del aula se habla de conflictos de paridades pero son conflictos de la cotidianidad por ejemplo un chisme, un comentario Que no me gusto también se habla, de por ejemplo de copia, de que se hizo fraude entre ellos mismos, entendiendo fraude como copiarse una respuesta, o de pronto plagiarse una cita de un autor porque no sabía cómo citarlo o por ejemplo cuando ellos también hablan de un chisme que viene de años, o que escucho algo de alguien, entonces yo creo que ahí empieza como el conflicto, es ahí donde entramos nosotros a hacer parte como de ese proceso como terceros a entrar a mediar, entrar a preguntar a todas las partes ¿venga por qué lo hizo? ¿Cuál fue la razón? ¿Por qué lo pensaste? ¿Qué te motivó a hacerlo? Yo creería que es esa dualidad que se tiene, tratar uno de mejorar esa situación o dentro del proceso de ellos mismos.

Otra de las cosas que también veo frecuente en las aulas es cuando los chicos tienen cosas guardadas de tiempo anterior, ósea por ejemplo lo que pasó en grado octavo, entonces ya estando en cursos altos ese

comentario de pronto sale a relucir o de pronto algo de lo qué pasó fuera del colegio que salieron a una fiesta, por el colegio que manejamos es muy muy dada la fiesta, entonces ellos salen los fines de semana a fiesta y en las fiestas pasan cosas entonces ya el chisme se empieza a trastocar, empieza como filtrarse a través de fotografías y demás, entonces empieza a ser un poco más complejo cada la situación porque hay una cosa que ellos dicen, y es lo que se hace se queda pero no pasa, trasciende hasta el colegio, obviamente por su naturaleza de su edad de ser adolescentes, adolecer después un criterio de confidencialidad, todo se quiere contar y todo se quiere decirse pronto en la onda de ser más popular o no ser tan popular entonces creo que eso es lo que se evidencia en ese primer momento.

S: 2. ¿Cuáles son las consecuencias más frecuentes de los conflictos en el aula?

CR: Bueno, como venía diciendo entre las consecuencias son producto de ese primer momento no, de ese chisme, yo diría más bien que el chisme o el comentario es por llamar la atención de los demás, en otras oportunidades hay algo que nosotros como profesores decimos que se vuelve un conflicto entre ellos pero, entendiendo el conflicto no como lo vemos desde el punto de vista jurídico si no el conflicto que uno ve entre los pares, en este caso los adolescentes que es que ya no me habla, era mi amiga, era mi amigo y ahora ya no somos, el está con otro grupo de amigos, me dejo y ahí empieza esa dualidad a estar presente y a salir donde muchas veces entre comillas , no le comentamos a los adultos por qué ya no sólo entra el chico, sino que entra la mamá, el papá, en algunas oportunidades hemos tenido demandas en la fiscalía porque el comentario que se da, que por qué lo hicieron, y ahí es donde empezamos otra vez los profesores a contestar entre comillas también tutelas, como que el profesor dijo, y empezamos como colegio a mirar que es un chicharrón enorme y valga la redundancia de la expresión, es complicado por qué el papa empieza el papa a ver el colegio como un estrado judicial y entonces es ahí donde usted dice, en qué momento el colegio se volvió un juzgado y es ahí donde empezamos a encontrarnos con esas pequeñeces, vueltas grandísimas.

S: 3. ¿Considera que la Conciliación Escolar es una estrategia idónea para la resolución de conflictos escolares?

CR: Bueno de hecho, yo creería que todos estamos dispuestos a conciliar, yo creo que todos los seres humanos por naturaleza tenemos mucho ese espíritu que es de tratar de mediar entre nosotros mismo, dentro del aula se busca que los chicos traten de solucionar sus problemas a través de herramientas que uno les da, dentro de la pedagogía que es lo que nosotros manejamos aquí en el San Pedro, hay algo que uno dice Amar y Servir y entonces en ese amar y servir yo no puedo estar dispuesto a estar peleado con mi compañero por qué no es justo, por qué tampoco es lo ideal armar una atmósfera de aprendizaje en discordia, entonces lo que se trata es que los chicos vayan solucionando los problemas desde el mismo monitor de clase en este caso nosotros en el colegio del gobierno escolar, nosotros hablamos del gobernador del salón, también se habla unos chicos que están en un proceso de mediación que existe en el colegio que se arma desde bienestar estudiantil y que también a través del área de ciencias sociales, la profesora Rosa María Campo, ella también va meneando unos chicos mediadores donde se habla del conflicto, la solución de los conflictos que pueden o que de pronto nos pueden a futuro complicar en ella aula, y es ahí donde nosotros empezamos a formar a los estudiantes en función de esas necesidades, pues de ellos.

Tenemos también presente que ahí pueden haber conflictos de los profesores dentro de los directivos y esto como una cadena de elementos que nosotros vamos hablando de las necesidades que nos van apremiando a nosotros como institución en este micro espacio es donde empezamos a hablar de la necesidad de formar tanto a profesores, a padre de familia y también a los más pequeñitos, que en este caso serían nuestros estudiantes, partiendo que el conflicto siempre existe, ósea el conflicto es una cosa

que es muy de los seres humanos muy de las poblaciones, no es que eso solo pasa en cierto estrato social, en cierta población, error, el conflicto esta tan latente en nuestras vidas entonces siempre nosotros somos conscientes de que el conflicto es una realidad, qué hay que saber abordar, porque necesitamos un tercero para mediar somos conscientes, entonces en esa percepción es donde nosotros empezamos a decirnos habla quien tiene más feeling y empatía, con tal familia o con tal chico o con tal profesor, siempre tenemos algo claro y es que en el micro espacio del colegio no hay nada personal, aquí todo es colectivo, entonces como estamos en una academia la idea es que los problemas, los solucionemos tal al interior de la academia sin necesidad de vincular a cuartos, a quintos a sextos, y menos a la justicia del país eso es lo que buscamos básicamente.

S: 4. Se presentan situaciones de conflicto tipo I, II y III de acuerdo al Decreto 1965 de 2013. ¿Cuáles son conciliables y cuáles no? ¿Cuáles son las razones?

CR: Yo creo que el estudiante solo NO, por sí solo no porque, en nuestra sociedad se genera una dependencia del adulto están grande, que el chico por sí solo no lo va a hacer, de hecho ni entre nosotros mismos los adultos muchas veces conciliar es complicado porque la gente no es capaz de llegar a un acuerdo en función del estrado de la culpa, porque yo quiero es que le pase algo o que le pase igual o mucho más de lo que pueda llegar a ser, Yo creo que no es posible, tendríamos que empezar a transformar una idea de mediación desde muy chiquitos, desde la disculpa, de hecho cuando nosotros hablamos de Bullying, de Cyberbullying hay que tener presente que no, aún en eso la persona, por que la persona pida una disculpa, entonces es ahí donde está lo complicado, en este país pedir una disculpa es tan difícil es tan incómodo, que la persona omita ese acuerdo de que somos personas, al omitir ese acuerdo de que somos personas ven que es debilidad el pedir una disculpa, entonces dentro del proceso de mediación entre los pares no lo veo yo posible de hecho cuando se ha hecho, que los adultos tratamos de mediar, se hace necesario una figura adulta, para qué, para que el otro chico no se vaya a sentir intimidado el otro tampoco, el chico que es mediador, está ahí presente y lo que trata uno ahí es de hablar, que el chico mediador hable y uno respaldar, ósea como dice el cuento es como un triángulo, y fuera del triángulo está el adulto como observador y yo creería que esa triangulación es, como para dar un esbozo de lo que es, así funciona en este momento en el programa mediadores, donde siempre hay un profesor como figura nuclear.

La figura nuclear es lo que nosotros en un momento llamamos director de grupo, en el San Pedro se llama nuclear, entonces en esas oficinas donde estamos que son el espacio donde ellos se sienten, y en donde los chicos no sientan de quién fue el problema, si el chico agresor es del grado lo asume el profesor nuclear de ese grado, cierto, por ejemplo del conflicto se presentó con un chico de noveno, por un comentario, se hace el proceso desde noveno con los chicos que fueron directamente afectados.

Aclaró también algo en el conflicto es muy delicado cuando el padre de familia se comentan las situaciones, al tener obviamente menores de edad, casi todos los ejercicios que se hacen son pensados en primera instancia con los padres de familia para evitar problemas, tampoco los interrogatorios se le hacen a los chicos sin la presencia de los padres, se pregunta.

Habitualmente uno escribe en los observadores de los estudiantes que ocurrió, pero por lo general uno siempre le dice al chico, cuéntame la situación y ellos la cuenta y uno los invita a que los chicos le cuentan a sus papás lo ocurrido, de tal manera de cuando ya los confrontamos a los tres, en este caso, está triada de situaciones ya nosotros hemos hablado y hemos conocido, ya el papá conoce muy bien la situación y el chico también lo ha comentado a su forma, ya cuando nos reunimos la idea es que el papá venga de una manera ya consciente de la situación y ya poder aplicar la mediación o dado el caso, pues la ayuda, las ayudas que se dan por ejemplo son, planes formativos, la idea de lo punitivo en el colegio no se busca ósea como que está expulsado se fue, no porque estamos formando una sociedad y la sociedad no puede ser solamente punitiva también debe tener un espacio de formación y es en esa formación que

tratamos de ir acordando cositas.

S: ¿Dentro del programa de mediadores que comentas, en qué momento entra el estudiante mediador?

CR: Entra en el momento de ayudarlo a él a que enfrente el problema él solito, entonces muchas veces él va a preguntar, ¿profe ahí que le digo, que le pregunto? Es ahí donde cuenta la situación en un espacio específico que serían las oficinas del profesor. O él mismo también pregunta, Profe ahí que haríamos, ahí entonces pero casi siempre se le da la figura de que entre ellos mismos, uno acompañarlo como observador, pero son ellos los que tratan de hacer el proceso.

S: 5. ¿Considera que las situaciones tipo II, pueden ser conciliadas por los pares? ¿Por qué?

CR: Pues acá en el colegio yo creería, pues lo que te decía anteriormente No, yo no creo, no creo ya es un conflicto muy fuerte, ahí el problema ahí no es tanto los chicos, porque en últimas los chicos pues de poderlos conciliar si, ahí son los papás, porque son los papás, Tenemos una cultura muy violenta en Colombia y es sumamente difícil porque el papa siempre dice "es que yo quiero que usted eche esa persona" y es ahí donde uno entra como que, ósea de poderlo echar uno pude echar, pero entonces tendríamos también que echar a su hijo, que su hijo también ayudó a propiciar este golpe, o esta situación, entonces yo creería, no, desde los mismos pares no, es muy difícil porque casi todos siempre votan a Yo lo voy a demandar, y es una amenazadera, de ¡Yo lo voy a demandar!,

S: 6. ¿Pueden el conflicto escolar y la agresión escolar resolverse a través de la conciliación entre pares? ¿Por qué?

CR: Bueno, yo creería que el conflicto escolar si es posible conciliarlo, el conflicto escolar, ya la agresión pues depende no también, ósea eso depende, para la víctima o el victimario que es agredir, porque de pronto muchas veces le dicen a uno, profe es que yo no quería agredirlo, después, ósea, Yo creería que el ser humano es un espacio de emociones y al ser emocional, la emoción permea muchas situaciones particulares, la Ira es una emoción, pero la ira también tiene un desencadenamiento a otras situaciones más, creería yo y me atrevo a decirlo dentro de lo que yo he visto, dentro de lo que yo he visto en mis estudiantes y es que el conflicto está tan presente todos los días, pero la agresión es un caso aislado ósea es un, la agresión es, agredir tanto física como verbalmente, es un proceso que va más allá de lo que nosotros podemos controlar, entonces yo creería que es un espacio de momento entonces, ese espacio de momento muchas veces cuando se calma, ya que la gente volvió otra vez en sí pues e puede analizar, ven, ¿por qué lo hiciste?, ¿por qué actuaste de esta manera?, y es ahí donde uno pues trata de ayudar al estudiante lo que él va pensando, de lo que él va sintiendo.

Creería yo que el sentimiento es muchas veces más fuerte de lo que ellos logran controlar, si, si nos cuesta a nosotros los adultos muchas veces controlarnos en función de la ira, que uno entiende como yo soy el adulto en el aula, entonces me toca controlarme porque estamos frente a una carga emocional muy fuerte, estamos hablando de 30 personas en un aula de clase, contra una sola persona, son 30 emociones, 30 sentimientos, 30 sensaciones con una que es sencillamente, yo creería que le toca a uno blindarse y volverse mediador, papá , psicólogo, sacerdote, hermano, tío, primo hasta abuelo, entonces todos esos son ejercicios de sentimientos y emociones que usted se los encuentra en un aluda de clase, entonces, creería yo que entre pares es muy complicado la parte de lo que me dices, de la agresión, no tanto, el conflicto como tal escolar, sirven, conflictos de la cotidianidad como por ejemplo, comentarios sueltos, si más que todo manejamos ese tipo de situaciones.

S: 7. Marque con X (Múltiple respuesta): La Conciliación Escolar en la cual un estudiante funge como conciliador, es un espacio propicio para que se resuelvan conflictos ocurridos entre:

Estudiante-estudiante. Padre de familia-estudiante. Profesor/Directivo - Estudiante.

Profesor-Profesor. Directivo-Profesor. Profesor/Directivo-padre de familia.

S: ¿Por qué?

CR: Según lo que yo percibo yo creería que todas son posibles, absolutamente todas, las que tú mencionas ahí, todas son posibles.

Las más comunes que uno hace es estudiante-estudiante, en ocasiones padre de familia-profesor, por qué, porque el chico cuenta en la casa y el padre de familia muchas veces salta conductos regulares, entonces ahí es donde empieza también como el proceso de por qué no hablo con el profesor, si, ósea, bueno acá en este colegio siempre hay una particularidad y es el conducto regular, se respeta sí o sí, y tiene que ir profesora profesor, o lo que suceda en función de la problemática, si hubo un problema en una asignatura, no se habla directamente con el director de grupo si no se habla directamente con el profesor si, pero básicamente ese problema en sí, son los papás y los mismos chicos cuando uno habla con ellos, pues ellos entienden y comprenden la situación, a veces los chicos dicen o no saben, lo que es un proceso de aprenderlo y es a hacer el reclamo, hacer el comentario, no en clase, en voz pública por qué no tiene sentido el no acercarse a solas, y poderle decir mira me gustaría, y es ahí donde uno muchas veces uno como profesor trata de cohibir de que se presenten esas situaciones dentro de la clase, entonces uno les dice, hablamos después, te espero después, por qué, porque esa es la idea de enseñarlo, de por qué el papá muchas veces viene y dice, es que usted dice, y es ahí donde pronto el papá se indispone porque muchas veces le toca acercarse y perder un espacio laboral para venir y a solucionar un conflicto que puede solucionar un chico, estudiante-estudiante, sería una posibilidad completa

Por qué las demás no, pues como te decía, ósea depende, para mí todas son factibles todas, todas las anteriores, las demás tú dices, son ósea, depende el caso, yo diría que depende mucho del caso ese conflicto que tú me mencionabas al inicio de que conflicto estamos hablando, hay conflictos que uno dice no, yo esto no lo trato contigo, viene por ejemplo tú papá, es el que debe venir, habitualmente uno trata como colegio de que el papá no venga, por que se trata de dar una autonomía dentro del perfil pedagógico que nosotros manejamos una dimensión es que los estudiantes tengan, o sean capaces de tomar decisiones libres y autónomamente, y es en esa autonomía donde el estudiante también tiene que ser capaz de él también buscar la solución, ósea damos las instancias y damos los espacios para, regularlas, pero son ellos los que tienen que mostrarse a sí mismo, pues capaces de hacer estos procesos

S: 8. ¿Cuál es el nivel de afectación del estudiante, que se deriva de la ocurrencia de cada uno de los tipos de conflicto?

CR: Somos los adultos los que masificamos esa cosa, lo maxificamos, queremos decir que nuestro hijo fue afectado, pero si vamos al punto de los hechos la misma sociedad confunde que es bullying, la misma sociedad confunde que es agresión, la misma sociedad entra en en pequeñeces en animo de hacer situaciones que no tienen sentido.

S: 9. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares?

CR: Desde la formación que tenemos en el colegio hay desde tercero primaria hasta once grado, en nuestro equipo, en la sección de infantiles en esa sede que queda en frente del colegio la merced, hay una formación en mediación de acuerdo a la edad, y ahí en infantiles el profesor lo maneja el profesor Julián

Quintero, él es abogado, y el tiene una maestría en derecho internacional humanitario y el trata de enfocar a los chicos dentro de esa dinámica de mediación, aquí y todos los que estamos en el área de ciencias sociales tratamos de ayudar a los chicos en el gobierno escolar, dándoles la identidad de la participación, la participación es un espacio donde todos, todos somos los mismos, todos tenemos los mismos derechos, tanto hombres como mujeres, San Pedro se caracteriza por qué en todos los salones hay más niños que niñas, siempre se ha tratado que las mujeres tengan vocería, creemos en ellas, y empiezan a respetar, la mediación es un proceso donde la equidad de género y la igualdad está presente, acá no es que es por qué es niña, y se manejan patrones de acuerdo al año, en este año trabajamos política, trabajamos sociedad, trabajamos refugiados, debido a las situaciones que se manejan con los venezolanos, de hecho en el colegio tenemos varios chicos de Venezuela, la idea es que tratemos de aplicar lo que se aprende en el colegio fuera de todos los escenarios, no es un elemento aislado, el chico va creciendo con esos conceptos de, debo hablar, debo mediar, debo decir, debo evitar el conflicto y es ahí donde vamos a través del proceso.

San Pedro tiene una particularidad y es lo que pasa en primaria también pasa en bachillerato, no somos dos áreas diferentes, es un mismo colegio, casi siempre está a la par, lo mismo que se maneja acá se maneja allá, todo el área de ciencias sociales es el encargado de formar a los chicos, todos están dentro del programa.

S: 10. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para acudir a la Conciliación Escolar para resolver conflictos?

CR: Yo creo que la niñez, depende de lo que decía anteriormente de tercero primaria, están en la capacidad de comprender, pero diría yo que un óptimo desarrollo, del proceso estamos hablando de la segunda niñez, ósea que va dentro de los 10 y 12 años ya empezamos a hablar de una conciencia donde el chico es capaz de inferir que es bueno y que es malo para él, que es bueno y es malo para su sociedad, y lo más importante como lo afecta o lo beneficia a él. Y la idea es que el mediador en los conflictos sea del mismo grado, la idea de paridad, el adulto sencillamente está en esa triangulación como observador no de vinculado, la misma dinámica funciona para todos los grados, a menos de que el papá aconseje al chico de que no hable.

Muchas veces el papá es el conflictivo, no el nene.

S: 11. ¿Cuál debe ser el procedimiento para la conciliación escolar y sus pasos?

CR: Bueno lo primero que se hace es hablar por separado, con las partes, habitualmente lo hace el director de bienestar, la persona afectada suele ser quien comunica el conflicto, entonces en los pasos esta, escuchar las partes, siempre se van a escuchar las dos versiones. Seguido se pasa a consejo de grado, nos reunimos los adultos, y que el mediador del salón comience a hablarlo, de hecho nosotros tenemos una cosa que se llama, hora de estudio, y en esa hora se sacan las personas a conciliar

Hablan ellos ¿Qué pasó?, y queda por escrito, el chico es escogido por los mismos compañeros, en ese momento, el chico que es mediador siempre es un chico que es muy neutral, desde la credibilidad de ellos mismos, se hablan ellos aquí, ellos lo comentan, y usted como adulto esta de observador, la negociación sale de ellos mismos, siempre de cada reunión queda un acta en el observador del estudiante y lo firman los tres, y el profesor firma como testigo, y cuando ya es grave, se habla como colegio, se llama a psicología, en San Pedro muy raras veces se han presentado casos de bullying.

S: 12. ¿Cuál puede ser el perfil del conciliador?

CR: El perfil, yo creo que debe tener, o bueno le hablo desde la experiencia, casi siempre se escogen los chicos que han estado en el proceso, porque eso es voluntario, y tiene que también tener la aprobación del

curso ósea, se postulan varios y votamos y en los salones en los que no salen, el gobernador entra a asumir ese rol, que es escogido por voto popular, la idea no es imponer, algunos recomiendan quien escucha más, pero ese proceso, sale directamente de ellos, , eso no es ninguna imposición de ningún estudiante o profesor

S: 13. ¿Cómo puede ser la selección de los conciliadores?

CR: Ellos mismos, previa a una formación que se hace a inicio de año, hablamos de por qué es importante conciliar dentro del aula, y empezamos a hablar, y entonces ahí, uno pregunta, ¿quién fue el mediador del año pasado?, siempre es necesario que salga una persona, si no ese rol lo asume, el gobernador del salón, siempre va estar ahí, y va a unas capacitaciones específicas para mediadores, y se hablan por valores, con los que están en formación y siempre se trata de que cuando se comenten las situaciones, nunca se den nombres, o se ponen casos hipotéticos, y se dan opciones de roles, esa opción de rol permite al chico evaluar varias opciones.

S: 14. ¿Cuáles son los contenidos o temas idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de establecimientos educativos?

CR: Yo creería que ahí entramos en una cosa que depende de cada colegio, cada población es diferente, cada población tiene problemas, que consideran de mayor relevancia, en el caso del San Pedro, nosotros siempre hemos tenido presente qué el problema que nosotros tenemos aquí, por ejemplo, redes sociales, familias mal llamadas conflictivas, comentarios, problemas de alcohol algunas veces, y también algunos casos esporádicos de drogadicción, por estar en un estrato social alto, muchas veces uno dice, hay problemas que se camuflan muy bien entre otras cosas, por qué dicen, qué hay cosas que no se pueden decir, socialmente no está bien visto que lo digamos, y como lo decía al principio de todo, el conflicto siempre está.

S: 15. ¿A través de qué actividades de formación pueden las temáticas anteriores ser abordadas?

CR: Aquí hay tres programas que todos los estudiantes van, encuentro con Cristo, donde se reúne todo el grupo, todo el mundo habla, hay fas que es donde se saca la experiencia del chico de trabajar, de acuerdo las grado donde están, y casi todas las actividades son formativas, o casos, se le plantean casos hipotéticos.

S: 16. ¿Cuáles programas de referencia podrían analizarse que hayan realizados actividades de formación de ese tipo?

CR: Programa de mediadores que nació en el año 2015, y nació como iniciativa de todos, estaban empezando a hablar de los acuerdos nació como algo al azar, estaba Julián Quintero y yo estaba empezando a ir a clases de maestría en Historia, y empezamos a integrar eso, no nació programado, fue un parto a juro que después le fuimos dando dormita y nos apoyamos con cátedra de La Paz o competencias ciudadanas, y ellos van mirando a quién o qué competencia es, y le dicen a uno, Profesor eso es cátedra de paz y ahí uno estamos hablando también, la palabra de cátedra de paz no la manejamos en el colegio como algo aislado, es algo transversal en las áreas, en todas las áreas se maneja cátedra de paz y competencias ciudadanas, nabsolutamente todas porque eso es una orden desde los colegios de la compañía de Jesús, porque en esa época el padre Francisco de Roix estaba en los procesos de la Habana y en los procesos también del ELN, entonces para nosotros en ese momento era el provincial, entonces el mandaba en toda América Latina, entonces él nos dijo hay que empezar a trabajar, hay que empezar a ayudaren varias conferencias que tuvimos con él, nos dijo sigamos trabajando y seguimos implementando eso, hasta el día de hoy y el RSJ, del sistema de refugiados, eso también lo dirigen los Jesuitas, eso también es un programa internacional que lo

maneja Alexander Aguirrea través también de la filosofía de ese proceso, ósea en cierta manera la propuesta educativas de la compañía de Jesus tiende usted a estudiarla, en los dos primeros años y es en esos dos primeros años que usted va conociendo, tanto en lo académico como en la práctica la dualidad existente, al final nos encontramos que todos somos parte de todo, el Jesuita se encarga de la parte religiosa, pero los laicos nos encargamos de la parte formativa.

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: DISEÑO DEL ESPACIO DEL CENTRO
DE CONCILIACIÓN ESCOLAR**

NOMBRE: Luis Hernando Navas Mora.

INSTITUCIÓN: Universidad Autónoma de Bucaramanga **CARGO:** Jefe de Planta Física.

PROFESIÓN/ ÁREA DE CONOCIMIENTO: Arquitecto.

SEXO: F M **FECHA (DD/MM/AA):** 03/08/2018

La información recolectada en este cuestionario se usará con fines exclusivamente académicos en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Su objetivo es establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.

Agradecemos su tiempo y disposición.

H: Mi nombre es Hernando Navas, soy arquitecto, soy ej jefe de planta física de la Unab.

S: ¿Tiene posgrados?

H: Sí, estoy acabando la maestría en administración en la Unab

S: ¿Qué relación tiene con Unab creative?

H: Mi proyecto de grado está basado en el planteamiento de un modelo arquitectónico, administrativo y financiero que reúna las condiciones para garantizar la sostenibilidad de los espacios creativos en la Unab.

S: 1. ¿Cuál es la influencia del ambiente físico sobre el aprendizaje?

H: Precisamente en la investigación que estamos haciendo, en los grupos focales y en las entrevistas tanto en docentes como en estudiantes, identificó o se constató que el ambiente físico está directamente relacionado con los ambientes académicos, obviamente hay que dar unas condiciones físicas óptimas para que el desarrollo de la clase y todo el proceso académico fluya de la mejor forma.

S: 2. ¿Cuáles son los elementos de diseño del espacio que se deben tener en espacios de aprendizaje?

H: Pues dentro de los resultados el que más me acuerdo ahorita era el tema de comodidad, el tema de iluminación y el soporte de la parte tecnológica como sonido, si se va a hacer una proyección pues que las calidades de la proyección sean de la mejor calidad y el tema del amoblamiento, el amoblamiento también es importante, me estaba acordando de una que si nos sorprendía, no sé si sea aplicable a ustedes porque

ustedes están en el tema colegio. Los estudiantes identificaron el tema de que si el amoblamiento está en un mismo sentido hacia el docente y el docente está arriba y el es como el centro de atención, empieza a haber una jerarquización, donde él está arriba y los estudiantes están abajo, entonces se siente... empiezan a aparecer cosas como el temor a hablar, el temor a intervenir, todas esas cosas, entonces por eso, uno de los puntos que estamos trabajando es hacer un replanteo de la ubicación del docente con respecto a los estudiantes y que los estudiantes se puedan mirar a la cara ellos mismos, entonces están los planteamientos de distribuciones digamos en U. o alguna cosa, me impactó esa, de todos modos, las otras que ya le había dicho pues ya se habían manejado. El tema de iluminación, de comodidad, todo eso se ha manejado, pero el tema este que nos salió en amoblamiento, nos está generando un área como de investigación para proponer unos diseños que puedan romper ese paradigma, digamos.

S: 3. ¿Cuál es la influencia del color en el comportamiento o en el proceso de aprendizaje?

H: También, al igual que la comodidad de los espacios, el color también es fundamental, obviamente no existen en lo que hemos investigado, unos parámetros establecidos en donde a usted le digan que si usted lo pinta de azul el proceso educativo va a mejorar, o sea, ahí hay una serie de factores que influyen porque tanto la iluminación como las entradas de luz natural pueden afectar las tonalidades del color, pero entonces nosotros cuando entramos en la universidad, aquí se manejaban muchos colores tierra y vivos, entonces había fácilmente la pared roja con una verde y los colores manejados en una forma de desorden, lo primero que hicimos fue ponerlo todo blanco, el blanco da una sensación de tranquilidad y eso pues ayuda a que los estudiantes estén en un ambiente mejor. Y ya lo que hemos empezado a implementar es que colores pueden afectar o mejorar el proceso creativo, entonces bueno, que ya no sea la pared solamente blanca entonces que haya una franja como que rompa la monotonía, entonces que haga que genere una explosión de creatividad en el estudiante en algún momento, pero obviamente la importancia del color si es directo.

S: 4. ¿Cuál es el impacto de las texturas en el comportamiento de las personas?

H: ¿Las texturas digamos en el ambiente?

S: Las texturas, digamos que sea de metal, sea de madera o sea de tela.

H: Digamos del amoblamiento, pues realmente hasta el tema de texturas no hemos investigado mucho le puedo decir que depende del tipo de amoblamiento pues se prestan unas texturas que obviamente las mayorías son lisas, para que faciliten escribir todo, pero que haya algo específico para el tema, no hemos llegado hasta ahí.

S: 5. ¿En cuál etapa de desarrollo cognitivo, los comportamientos de los niños empiezan a ser influidos por los requerimientos funcionales del espacio como color, tamaño, textura, entre otros?

H: Desde siempre, desde pequeños, porque si usted analiza digamos el tema de los escolares, siempre ha influenciado el tema de colores, y más vivos, para que ellos los aprendan a identificar y en ese momento también van aprendiendo los nombres, van mezclando con imágenes, con frases, pero prácticamente desde siempre.

S: 6. ¿Por cuáles elementos funcionales podría estar compuesto el centro de conciliación teniendo en cuenta que el centro de conciliación es un espacio aparte en el que se encuentran los dos pares en conflicto y el par mediador?

H: ¿y lo que me piden son qué?

S: Elementos funcionales.

H: Si, pues lo primero debería ser que debe estar aislado acústicamente, que se puede cerrar y que la gente de afuera, independientemente de donde esté ubicado, no pueda escuchar nada. Otro tema es la temperatura, como van a estar en un espacio cerrado, tendrían que tener un aire acondicionado que les regule la temperatura, y en cuanto a amoblamiento puede ser una mesa normal, que les permita verse completos y poder interactuar.

S: Perfecto.

H: En cuanto a la iluminación usted me mencionaba algo, ¿cómo tendría que ser esa iluminación? Pues la iluminación nosotros siempre hacemos como en capacidad de Lumens por metro cuadrado. Entonces sería que la iluminación esté enfocada directamente en el área en donde ellos están trabajando, puede ser artificial porque lo más seguro es que el espacio no se preste para iluminación natural, entonces se refuerza con artificial, pero ideal que fuera natural.

S: ¿Cuál es la diferencia??

H: Si estamos hablando de un colegio, lo más seguro es que es en las mañanas, entonces pues que permita que entre la luz del sol e ilumine el espacio, sin embargo eso nos implicaría también un tema de estar relacionado con, por ejemplo yo le hablo desde la vista del colegio caldas que está rodeado de naturaleza, entonces también hemos comprobado que si tengo un espacio abierto y un interacción con la naturaleza, también mejora los ambientes, y si estamos hablando de un conflicto, pues también nos puede ayudar a disminuir las tensiones.

S: 7. ¿Cuál sería el material, tamaño, textura y forma que podrían tener los elementos funcionales del Centro de Conciliación Escolar?

H: Pues yo estoy pensando en el centro de conciliación que nosotros tenemos abajo en la Plaza Luis Carlos Galán, el centro de conciliación de la Unab, entonces tenemos unos espacios que son cerrados, más o menos de unas dimensiones de unos 10 metros cuadrados, obviamente con unas sillas cómodas, que permitan que si la sesión es larga, que las personas no... que no incluya el estado de la silla en el estado de la persona, no sé a qué más se refiera.

S: Las formas...

H: Rectangular, con alguna forma abierta que permita ver la naturaleza

S: Hemos diseñado de acuerdo a una revisión bibliográfica nos gustaría saber si la propuesta que le presentamos a continuación cumple con los parámetros de diseño que usted considera adecuados... o cuales cambios considera que podrían hacerse.

S: 8. ¿Explique si la propuesta de espacio anexa cumple con los parámetros de diseño?

H: Ahí estamos hablando de un espacio como cerrado y este es el amoblamiento interno?

S: Si,

H: Está bien, me gusta el amoblamiento para que se rompa un poquito la rigidez, aquí están mirando el tema de una ventana para que puedan tener iluminación natural. ¿El cambio de piso es enfocado a algo?

S: Nos decía una de las teorías es que, si pudiera ser madera, presentaría mayor calidez, no sé si eso es indiferente.

H: No, siempre se ha relacionado la madera con eso por el tema de la temperatura, por eso es que en las casas en Bogotá o países donde tienen estaciones, tienen piso en madera, yo lo vería más por el tema de que digamos el cambio de nivel, si ya estoy aquí ya empieza como el proceso, y aquí es más una vía de circulación, cuando estoy aquí empieza mi proceso de...

S: Sí, la mesa redonda.

H: ¿Qué hay encima de la mesa?

S: Una mesita de bolitas,

H: ¿Y la puerta? ¿Yo entro por acá?

S: Este es el espacio de un colegio... del Goyavier, es un espacio en el que no tienen nada y podría pensarse en que ahí podría estar el centro de conciliación.

H: El tema de este panel me parece interesante porque facilita que ellos se concentren y evita que la gente los moleste, pero no sé acústicamente que tan aislado esté.

S: Eso sería importante, ¿Y las sillas?, ¿El puff qué le parece?

H: El puff es llamativo hasta cierto tiempo, ya después de cierto tiempo cuando no se empiezan a acomodar pues a tratar de acomodarse, no sé, es llamativo, se ve moderno, pero podrían explorar con un tipo de silla que logre lo que ustedes quieren aquí, que es como crear un espacio más relajado que permita lo que se va a hacer, pero que sea más cómoda, porque con sé de cuanto sean las sesiones, si estamos hablando de media hora, listo. Pero si estamos hablando de una hora, de pronto se puede volver tedioso porque no tiene espaldar, cuando uno está cansado, tiende a recostarse, entonces tienden a recostarse.

S: Mesa redonda, con el fin de que no tenga puntas y para que no tenga diferenciación, esos serían todos los elementos que hemos evaluado y en cuanto a los colores sería lo último, ¿en cuanto a los colores habría alguna observación?

H: No, me parecen bien los colores claros, y como lo decía cuando se permite la entrada de luz pues va a mejorar el espacio, tratar de que se maneje un color de madera claro, el que tienen ahí me parece que están bien y el color de los muebles pues, sí, no me molesta

S: O habría algo.

H: De pronto explorar otro color que no sea tan llamativo, tan chinche en el sentido en que si me está dando la luz natural el color se vaya a ver muy...

Como muy fosforescente, me parece que puede llegar a eso, buscar un color más tenue en la línea de la aguamarina, o un azul aguamarina.

S: Más claro, los colores tierra en la pared, tendrán algún impacto?

H: Me gusta que sean claros y que concuerde un poquito con el del piso, por eso te digo tratar de que el piso sea claro con el fin de que se vea más apacible.

S: Muchísimas gracias.

COMITÉ DE CONVIVENCIA

GRUPOS FOCALES

- Hola buenos días mi nombre es CP y soy la coordinadora de básica secundaria y media técnica. (C1)
- Buenos días mi nombre es NA y soy la psicóloga de la escuela. (P).
- Buenos días, mi nombre es CC Coordinadora de básica primaria (C2)
- Buenos días, mi nombre es LR coordinadora administrativa. (C4).
- Sandra LS y soy la coordinadora del nivel de preescolar. (C3).

S: ¿Cómo se ven afectados los estudiantes con cada uno de los tipos de conflicto? Uno, dos o tres...

C1: Por ejemplo: ellos tienen que hacer el proceso de mediación sea con sus pares o con el adulto que estuvo en la situación, se escuchan parte y parte, se informa a la familia a través de la agenda. Se hace el proceso de reflexión. Si es, pues algo tipo uno, que amerite ser escrito en el observador, se pone como reflexión formativa. O sea, se hace ese proceso la idea es que la afectación psicológica (casi que podemos decirlo de esa manera) sea la menor, por ejemplo, si yo discutí con **S**, de ahí en adelante que no tenga rencillas con ella. Sino que podamos seguir compartiendo en el salón sin ningún rencor ni nada por el estilo. La idea en sí es que se identifiquen las responsabilidades y las acciones en cada situación los protagonistas, que hizo cada uno y pues eso es lo que se puede hacer.

C2: Yo lo veía más desde la parte emocional, desde la parte psicológica pues este tipo de conflictos en el tipo 1 no generan un mayor impacto porque logran mediar, logran subsanar las dificultades en el mismo momento. En el tipo 2 y tipo 3 pues las consecuencias a nivel emocional son un poco más visibles, a veces se hace necesario acudir a apoyos externos de terapia de psicología para poder manejar no solamente la percepción de un contexto escolar en cuanto hablamos de un educando sino también de un contexto familiar porque ya lo habíamos mencionado, involucra y se posiciona en una de las partes que termina como afectando realmente la resolución sana del conflicto y como escuela independiente del tipo donde se ubique la situación 1 2 3 siempre vemos en el error esa oportunidad frase que siempre decimos acá “sin juzgar sin señalar”, sea lo que haya sido.

C3: Yo pienso que sí, que los educandos se afectan emocionalmente y físicamente, porque si han sido agredidos de alguna manera donde el compañero ha hecho agresión física a otro como el rasguño el golpe, pues quedan lesionados de las dos maneras.

S: Aquí tenemos una pregunta de acuerdo a lo que decía Leo. Pregunta nueve: ¿Cuáles serían los grados o edades propicias para que los estudiantes sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares? ¿Para que sean formados!

C1: Noveno, décimo y undécimo. Si, teniendo las cualidades y características del joven que se vaya a proponer para ser conciliador.

C2: Para mí 10 y 11.

P: Yo también pienso que noveno, décimo y undécimo. Pueden, primero por la edad de desarrollo de ellos. Porque hay una mayor madurez a nivel emocional, porque logran posicionarse realmente desde un punto neutral independiente de que haya un vínculo más cercano a una de las partes pues uno ve que a esas edades en el ejercicio que se hace dentro de la escuela hay mayor conciencia y logran apartar un poco esa empatía hacia uno de los compañeros y pueden hacer un buen ejercicio desde esa neutralidad.

C3: Pues yo también considero que tendríamos que hablar de los educandos. Si nosotros los miramos por grados 9, 10 y 11 y por edades estaríamos hablando e 14 a 16 años, porque de 14 años si ellos todavía están en noveno, por la dinámica de la escuela y por supuesto identificar las características, las habilidades, el que sean conscientes el que tengan interiorizado el proceso de ser un educando Glenn doman.

C4: le pueden dar como talleres de conciliación o una formación digamos no tan grande como para ser un conciliador como tal, pero si por ejemplo para que ellos empiecen a saber que es conciliar y que es ser un conciliador para que manejen como decía anteriormente, la imparcialidad de la situación. Entonces un chico de quinto ya conoce que es una situación y ya puede saber cómo manejarla y dentro del salón poner ejemplo de cómo manejar esa situación para que ya en secundaria pueda ser un mediador, no un conciliador, pero si un mediador de las situaciones.

S: ¿Cuáles serían los grados o edades precisos?

C1: Por ejemplo para acudir hay que revisar por ejemplo desde cuarto en adelante, que ellos de pronto ya son un poquito más consientes, cuando necesitan un mediador para que haga el proceso de conciliación, de pronto de cuarto en adelante, por supuesto que lo que dice Lizeth es importante, que todos tengan como esas capacitaciones de identificar que es un conflicto, que es una agresión, cuando puedo acudir al centro de conciliación, cuando necesariamente pues debo informárselo a mi maestro y todas esas particularidades para que en ultimas el proceso sea favorable.

C2: Estoy de acuerdo con Silvia. No, lo que pasa es que también, el manejo que hace la escuela tiene un manejo directo en el educando, pero tiene un impacto indirecto en la familia. Entonces mientras hay edades más pequeñas la familia espera el abordaje desde la parte de coordinación desde el adulto, entonces por eso considero que a partir de cuarto también hay una conciencia en las familias para entender este proceso.

C3: Yo lo decía cuando Cindy habló, cuarto primaria es el grado propicio.

S: Ahora si es de imaginarnos. ¿Como se imagina que debe ser el procedimiento para acudir al centro de conciliación escolar?

C1: Muy fácil, ocurre la situación, siguen el conducto regular que es acudir al adulto que esté presente de manera inmediata en la situación, ese adulto si o si debe venir a coordinación y ya aquí entre adultos definimos dependiendo de lo que ocurrió si hay que acudir a ese centro de conciliación o definitivamente según esa situación ya debemos es activar otra ruta.

S: ¿Qué cree Sandra lucía? Ocurrió la situación en el aula, ¿qué pasa?

C1: Pues si estamos hablando e cuarto para arriba, porque de tercero para abajo pues siempre debe estar el adulto maestro o, de cuarto para arriba, si existen entre cada aula mínimo un niño líder que medie, el será quien llegue a observar la situación y llevará la información de manera rápida a coordinación para

que de ahí se vaya al lugar, al espacio de conciliación, porque ya ahí se evalúa, yo pienso que ellos deben llegar siempre a coordinación antes de pasar al lugar de la mediación, porque como decía Cleo, debemos definir de ahí si realmente va hacia allá o deberá irse por otra ruta, entonces el niño debe actuar primero, el del grado.

S: ¿El del grado ¿y quién es el del grado?

C3: Yo pienso que debe haber un líder en cuanto a ese manejo digamos de situaciones.

S: Que no sería el conciliador.

C1: Si, eso es otra cosa, para m debe haber un líder dentro de cada grado y en el momento que se presente la situación pues lógicamente si está en adulto, van a definir, se llevan a coordinación y de ahí se pasa al lugar de la mediación.

S: ¿Y ahí no sería innecesario el centro de conciliación?

C3: No porque yo pienso que el niño va es simplemente a ayudar, pero no va a solucionar nada. El centro de conciliación es el lugar donde se va a hacer la reflexión como tal, la mediación. El niño como digo es quien observa situaciones conflictivas dentro de su aula de clase y lo expresa y lo dice.

S: ¿Qué cree?

C2: Pues si está el maestro, el va inmediatamente al maestro.

S: ¿Tu qué crees?

C4: yo estoy de acuerdo en que el maestro no debe perder el orden dentro del contexto escolar que es quien tiene ese primer acercamiento a la situación sin ignorarla debe hacer un abordaje así sea mínimo, para finalmente definir junto con la coordinadora la necesidad de que se haga el proceso de la conciliación o del manejo ya desde la parte disciplinaria, pero que el abordaje inicial debe ser de la persona en este caso adulto que vivió la situación y quien acompañaba en ese espacio.

S: ¿Y si ocurre fuera del aula o sin presencia de un maestro?

C2: Pues en general, los maestros tenemos diferentes responsabilidades con ese fin, que siempre haya un adulto así no sea el titular, así no sea del nivel, pero que esté digamos observando las situaciones que se puedan presentar dentro del contexto. En el caso en el que no haya un adulto pues sigo pensando que el educando debe hacer el primer acercamiento hacia este adulto o hacia el coordinador y ya definir si se hace ese proceso de conciliación. Ahora lo que surja o lo que nazca de ese proceso de conciliación pues evidentemente, es el informado al proceso o al nivel que corresponda.

S: ¿Es decir que el educando por si solo no podría acudir al centro de conciliación?

C3: Yo pienso, hay momentos en el que hablando como la parte como la psicóloga, el educando acude a mi y se es una situación que no solo abordo yo, pues ya conozco también que situaciones puedo abordar sola y que situaciones debo abordar en compañía del coordinador. Entonces soy yo quien busco el apoyo del coordinador. Porque las personas que deben estar haciendo este proceso de conciliación deben tener claridad de que situaciones pueden abordar solos y que situaciones no, pero siempre informando.

S: Bueno, el filtro es coordinación ¿Qué crees Cindy? ¿Cómo te imaginas el procedimiento? ..sucedió la situación ...y... la situación tipo 1 me dicen ustedes..

C1: Si, la situación tipo 1, pues ya nosotros habíamos definido que los mediadores debían ser de noveno, decimo y undécimo, entonces pues que a lo mejor el representante de aula informe en el centro de conciliación para que se pueda hacer el proceso de la mejor manera que sea el representante como el está dentro del salón pues que informe en el centro de conciliación y desde allí pues se haga el debido proceso.

S: Bien, ¿Cómo se imaginan que deben ser los pasos a seguir en el desarrollo de la conciliación, dentro del centro de conciliación?

C3: Primero escuchar las partes ¿no? Quien esté conciliando debe conocer la situación desde la perspectiva de cada una de las partes que haga parte de la situación. Segundo, pues lograr que identifiquen cual fue de pronto como el error o cual fue el comportamiento que generó esa situación de conflicto desde cada uno de las personas para finalmente hacer una como propuesta de estrategias a solucionarlo de soluciones y llegar a concluir las en una sola, pero siempre pienso que poder escuchar el punto de vista de cada uno es importante porque no todos lo percibimos de la misma forma, pero si que digamos las solución no nazca de quien concilie sino de las mismas personas que hicieron parte del conflicto.

S: ¿Esa solución debe quedar plasmada en algo?

C2: Si claro.

S: ¿En qué?

C2: Ya sea un acta, ya sea un formato que se establezca para los procesos de conciliación, pero si debe quedar registro y debe ser pienso yo firmada por las partes de la situación.

S: ¿Y luego se archiva o algo y que pasa con eso?

C1: Se hace seguimiento.

S: ¿Cómo se podría hacer el seguimiento?

P: Pues los acuerdos o las soluciones que se proponen se encausan en algunos tiempos, al finalizar ese momento, ese tiempo sea semanas, sea un día, sea una ornada escolar, pues nuevamente reunir a las partes para mirar como se llevó a cabo esa estrategia y si realmente fue una solución dentro del proceso.

C1: Lo que dice Natha, es todo lo que acabo de decir y que del centro de conciliación surja una solución de ellos mas no quiere decir que eso es lo que se va a hacer, y lo que se demuestre como adultos pues ellos se dirigirían a coordinación y educando para que también sea a ese centro de conciliación pues llegamos a un acuerdo final y se define en qué quedamos, digámoslo así.

S: Sandra Lucía, ¿qué crees? ¿Qué cuáles pueden ser los pasos a seguir?

C3: Yo pienso que el conciliador lo que debe hacer es escuchar las partes, después de escuchar las partes pues identificar que fue lo que hizo en parte de cada uno de ellos que se generara la situación, después sacar una conclusión que resuelva la situación y cuatro, debe quedar un registro de esa situación para hacerle un seguimiento al proceso.

S: ¿Y debe haber aval de algún adulto de esa acta?

C2: Pues el conciliador es el que debe llenar eso, me imagino eso y dejarlo ahí pues lógicamente será supervisado digamos por el coordinador del nivel donde pertenece la situación de ese niño que se presentó debe conocer.

S: pero no modificarlo.

C2: No, porque para eso pienso yo que está el mediador.

S: Y Cindy, ¿Qué crees?

C1: Si la idea es primero escuchar las partes, hacer el proceso de identificación de la situación, las responsabilidades, las acciones, los compromisos, dejar los registros en catas y hacer seguimientos.

S: Listo, muy bien. Otro, nos quedan tres, esta es rápida ¿Cuál es el perfil del conciliador escolar?

C1: : El perfil del conciliador ya dijimos que primero debe estar matriculado en algún grado sea noveno, décimo o undécimo. Segundo que debe tener algunas características que lo identifiquen como educando Glenn doman, que lleve varios años en la escuela que no tenga ningún procedimiento ni condicionamiento ni a la convivencia, ni académico, ni de seguimiento, para tener la imparcialidad y la neutralidad dentro del grupo, que se destaque como líder, que tenga habilidades sociales, que tenga una capacidad para resolver situaciones, entonces yo considero que este trabajo sería importante realizarlo en compañía de la psicóloga, de la coordinadora del nivel y a lo mejor de los maestros, además que se debe tener en cuenta la opinión de los compañeros, seguramente si el conciliador no va a ser con quien tenga empatía la mayor parte del grupo, seguramente no lo van a buscar la mayor parte de los educandos de la escuela, pues es importante tener en cuenta a todas las partes.

S: ¿Cuál es el perfil?, Sandra lucía.

C3: Pues yo estoy de acuerdo con Cindy, algo muy importante es que el joven que vaya a ser conciliador debe haber vivido mínimamente cinco años en la escuela, o sea toda su secundaria porque es necesario que conozca como se manejan las situaciones dentro de la escuela, para mí eso es muy importante, la otra parte importante me parece que de psicología, la persona debe dar ese aval para digamos elegir a ese educando, porque se le debe mirar mas que la parte académica es esa parte emocional, que sea una persona centrada, que sea una persona muy objetiva, muy madura para la edad que debe tener, entonces adicional a las características que Cindy nombró, pienso que se deben tener en cuenta esas dos partes.

C2: No se mencionó que no tenga acondicionamiento en la convivencia.

S: ¿Si lo mencionaste?

C2: Si, ni académico.

S: Listo, ahora que Sandra lucía dice: que ser seleccionado, 14: como puede ser el proceso de selección de los conciliadores.

C1: Yo pienso que el muchacho que va a ser elegido no debe ser tanto digamos por los mismos educandos sino por el equipo de maestros, el equipo de coordinadores y el rector, la psicóloga también

debe estar ahí lógicamente porque entre todos miramos son unas características que reúna realmente ese niño para poderlo como líder.

S: ¿Él podría postularse?

C2: Va a ser formado como conciliador.

C3: Yo pienso que la escuela es quien debe dar ese nombre y mas bien buscar si el niño... darle las herramientas y hablarle sobre las fortalezas que tiene.

C2: Si venía de lo que dijo Sandra Lucía, dependiendo del perfil que esperamos que reúna ese conciliador pues a partir de él, nosotros como adultos seremos quienes seleccionemos quien se postule. ¡No! Nosotros mismos y ahí si los llamaríamos a mirar si les interesa, porque hay que mirar si les llama la atención o no.

S: ¿Tú qué crees?

C2: Sí, pues independientemente, nosotros como escuela debemos tener esas personas posibles, esos candidatos, por supuesto pues después se les pregunta si quieren o no quieren, porque también puede ser que el que se postule, no, yo quiero pero no cupo lo los requisitos.... Yo considero que la escuela debe tener ese manejo, debe dar los nombres de los posibles mediadores.

S: O sea, postulación no.

C2: No.

C4: No.

C3: No.

S: 15. ¿Cuáles son las temáticas idóneas para la formación en conciliación escolar para los educandos?
-C1: Trabajo en equipo; tolerancia; respeto; qué es conciliación; ¿Qué es mediar?; ¿Qué es un conflicto?; ¿Qué es agresión?; ¿Cuál es la diferencia?; ¿Cuáles son los debidos procesos a seguir frente a las situaciones tipo 1?, ¿Cuáles son las tipo 2 y cuáles son las tipo 3? Pues ellos deben conocerlas para no hacer el manejo de eso. ¿Cuál es el perfil de un educando en la escuela?, el pacto de convivencia, todo lo que involucre a la instancia de la escuela, ¿Qué es lo que la escuela considera?, la filosofía de la escuela, por eso como decíamos anteriormente, que ellos hayan vivido toda su secundaria, mínimamente en la escuela, es algo que se debe tener en cuenta.

S: ¿A través de qué actividades de formación pueden esas temáticas ser abordadas?

C2: Pues a través de talleres, todas las capacitaciones que se les puedan trabajar a ellos, ya sea dentro de la misma escuela o por fuera de la escuela si hay alguna capacitación, invitarlos para que ellos asistan.

S: ¿Y cómo se sabrá si ya está preparado para ejercer como conciliador?

C3: Pues solamente en el momento en que se empiecen a presentar las situaciones, uno aprende desde ese momento y uno empieza a mirar de qué manera él está resolviendo las situaciones y pues a medida que vamos observando, se le va fortaleciendo en aquellos aspectos que uno ve débil al joven.

S: ¿Cindy qué crees?

C1: Pues las capacitaciones, los talleres, la simulación de situaciones, donde ellos intervengan, tomen decisiones, las plenarias, las mesas redondas, ejemplo: van a capacitar sobre “qué es conflicto”, está el expositor, se hará una plenaria, cada uno expondrá su concepto, harán unas simulaciones de situaciones y ellos identificarán cual es el conflicto, cual no es conflicto, etc. Pienso que ello es lo más vivencial que puedan hacer esas situaciones.

C2: Que sea extracurricular, definitivamente es el espacio más tranquilo, y en un niño es importante que en todos los grupos, pues ya sabemos que desde psicología se da talleres enfocados a tolerancia, manejo emocional, pero si es importante como que se dé también una formación, ya eso sí sería a nivel interno, lo que es ser un mediador, eso que decía Sandra Lucia en un salón es importante como que antes de llegar más allá, exista ese mediador que de manera inmediata puede resolver algo ahí en el salón.

S: última pregunta ¿Cuáles programas de referencia podrían analizarse que hayan realizado actividades de formación de ese tipo.

C3: Yo creo que el programa de referencia es el que tiene la Cámara de Comercio, la Cámara de Comercio tiene un centro en donde se hacen pues estos procesos de conciliación y mediación en donde capacitan también a los muchachos y a las personas que hacen parte de este centro, entonces el modelo que tiene la cámara de comercio de Bucaramanga, me parece que es favorable, de educandos hay uno parecido que lo maneja el San Pedro, el San Pedro lo maneja similar, ellos tienen unas capacitaciones, ellos tienen unos mediadores en cada salón desde sexto hasta undécimo, se reúnen periódicamente en donde identifican pues que situaciones se han presentado, como se dieron los manejos, cuales fueron, fueron acertados o no fueron acertados, se hace un seguimiento y esta cabeza de la persona que el maestro de ciencias sociales y de la persona como de bienestar universitario, obviamente no es universitario pero es bienestar, es como el psicólogo, está en cabeza de esas dos personas en donde se reúnen periódicamente a hacer ese proceso de análisis de las situaciones presentadas.

C2: Programa de referencia, como tal no conozco, pero sé que Diana Paola Massini hizo un trabajo sobre este aspecto y pienso que la escuela también debería mirar el trabajo de investigación de Diana Paola.

GOBIERNO ESCOLAR

ENTREVISTAS GRUPOS FOCALES

ESTUDIANTES

ENTREVISTADORA

>>>ELIMINADO PARA EVALUACIÓN EXTERNA<<<

1. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de los conflictos en el aula?

(E2) Las diferencias entre nosotros, entre los compañeros de clases.

S: ¿Cómo cuáles?

(E2) Diferente pensamiento político, religioso, cosas que se hablan en la clase, y pues que no todos tengan el mismo punto de vista.

(E1) La intolerancia frente a esas diferencias, como el hecho de no respetar lo que la otra persona está diciendo, como defender a capa y espada lo que uno piensa sin respetar lo que piensa el otro.

(E3) Los comentarios ofensivos.

(E6) Actitudes inadecuadas; irrespeto frente a los demás.

(E5) Diferentes opiniones que existen entre nosotros y la forma en que uno piensa que es diferente que piensa el otro.

(E4) La falta de comunicación entre educandos que hace que no se comprenda los unos a los otros.

(E3) (buena comunicación asertiva).

(E7) La intolerancia.

(E6) El bullying.

S: ¿Qué es bullying?

(E6) Es un acto de irrespeto frente a otro compañero que se hace repetitivamente.

(E2) Puede ser verbal o físico.

2. ¿Cuáles son las consecuencias de los conflictos en el aula?

(E1) Gritos, entorno toxico.

(E7) Golpes. Empujones peleas.

(E2) Respuestas agresivas.

(E4) la intolerancia entre las personas, ósea se tratan mal (se vuelve tenso el ambiente).

(E6) Daños a todas las cosas, por ejemplo, si una persona esta brava con otra le puede dañar el cuaderno.

(E2) con todo eso empieza el bullying, con la intolerancia.

S: ¿cómo se manifiesta ese bullying?

(E6) insultos.

(E3) haciendo presión contra otra persona.

(E6) marginaciones

(E2) me contaron la historia de un muchacho que vino a estudiar aquí n el colegio anterior le hacían bullying y le orinaban la cara y le metían la cara al baño. Aquí lo que se ha vivido es los apodos.

(E1) si, en mi salón, golpearon a un muchacho, lo cogieron de la cabeza y le pegaron contra la pared.

(E7) en mi salón, unos compañeros con otro no se llevaban bien por ser nuevo, y se fueron a pelear en la huerta, y el niño que más peleaba termino con arañetazos y moretones.

S: ¿eso fue en quinto, cierto?

(E7) sí.

(E6) en mi salón dos veces un educando, que siempre se portaba mal, entonces la maestra llamo a Cindy para arreglar las cosas, ese educando se puso bravo porque alguien llamo a Cyndy y gritaba ¡quien llamo a Cyndy! Y cogió al niño más cercano y lo tiro contra la pared.

(E5) cuando yo iba en quinto unos compañeros se pusieron a discutir, entonces uno le dijo un insulto muy fuerte, se pasó, el otro le cogió la cabeza y se la choco contra el puesto.

(E4) lo máximo que ha pasado, en una discusión que termino en pelea.

S: ¿Qué clase de pelea?

(E4) con puños y eso.

(E3) en nuestro salón, es la falta de comunicación, eso hace que el ambiente se ponga pesado; antes éramos muy intolerantes eso hacía que existieran roces y eso llevaba a peleas, lo que pasa en el salón no importa que conversamos lo que pasa, no es que sea suficiente falta respeto, comunicarse de buena manera, si se vive mucho eso de los apodos, llamando a las personas, mejor no dar ejemplos ((E2) burlándose del aspecto físico de las personas) es como burlarse no solo de lo físico, sino también bastante en las ideologías de la otra persona. Pues si es como una persona que tiene un punto de vista que otro no comporte y el otro al no saber cómo estar con eso, como decir las cosas apropiadamente, sino pensar que lo que a mí no me parece debo hacer rechazar eso por los demás.

(E2) lo que pasa es que nosotros, por ejemplo, hacemos esos comentarios para hacer reír a otros y no tenemos presente que esos comentarios van a repercutir a los demás.

(E4) otras causas de discusiones son los rumores y los chismes.

(E5) el muchacho se refiere a unos apodos (Peñalosa, sopas, etc).

Hay un silencio de todos frente a los apodos

S: ¿pero son apodos hirientes, afectan a la persona?

(E2) lo que pasa es que entre los hombres esos apodos nos los decimos... (lo interrumpe E3)

(E3) no, no, ese es otro problema lo que pasa es que, en el salón, ellos piensan que las cosas que están diciendo es en juego y que todos lo toman en juego y no es así, no todos lo toman en juego; no voy a decir lo que dicen porque la verdad es bastante pesada, si son como, los apodos y uno le dice a otro porque él se lo toma en juego y ese no le dice lo que siente, esa falta de comunicación en los sentimientos de la otra persona y como el otro va pensar mal de mí si le digo como me siento mejor no le digo nada lo dejo como un juego, y los niños más que todo dicen eso porque creen que es un juego y que así demuestran su amistad y pues así no son las cosas, esa parte está muy débil y yo creo que se da en todos los salones, que las personas sienten la presión social y no voy a decir que me duele porque me van a seguir diciendo cosas y lo voy a tomar como un juego y vamos a seguir así y me voy a guardar las cosas y ya veré que hago después.

3. ¿hay conflictos esporádicos y que no son frecuentes, esas situaciones son conciliables por un compañero conciliador?

(E6) si, son esporádicas y se puede llegar a un acuerdo entre ellos dos, por ejemplo, hay me pego o me rompió algo, puede decir discúlpese o se lo paga como acuerdo.

S: ¿has vivido una situación tipo uno?

(E6) siempre.

(E5) pues sí, porque eso al final se puede solucionar, un ejemplo me empujo, me toco, entonces eso puede llegar a un acuerdo y solucionar el conflicto.

S: ¿tú has vivido una situación tipo uno? ¿se pueden conciliar?

(E4) si, todo el tiempo. Yo creo que se puede conciliar, si porque como son esporádicas se dan por algo muy simple, una simple discusión, entonces es fácil de conciliar.

(E7) yo creo que si, en mi salón pasa mucho de esas situaciones tipo uno, pero si se puede conciliar.

(E1) considero que, si son conciliables, en caso de mi salón, en esas situaciones se llega a un acuerdo, pero como te decía tiene que haber una empatía, si eso no se genera se necesita que alguien, un mediado o conciliador, entre a ayudar.

S: en ese caso que tú dices si no se genera empatía quien entra a ayudar, ¿Quién es?

(E1) una estudiante, por lo general soy yo, lo hago porque se me ocurre, es que hay gente que se cierra mucho a su opinión, lo que hay que hacer es abrirle la mente a las personas para que tengan otras expectativas.

S: ¿al final llegan a un acuerdo?

(E1) ah, sí.

S: ¿Cómo se sienten tus compañeros cuando tu intervienes?

(E1) en realidad, en mi salón hay empatía conmigo, me llevo bien conmigo, y como soy una figura de amiga pues puedo intervenir, pero si la persona no se quiere abrir conmigo ahí si no puedo hacer nada.

(E2) yo iba a decir, que principalmente no se necesita un mediador o conciliador si hay asertividad entre las personas, pero en caso de que no, uno trata de buscar a alguien no tiene que ser un compañero puede ser a un superior como por ejemplo a un profesor.

S: ¿siempre hay buena sintonía, asertividad entre las personas a la hora de resolver el conflicto?

(E2) por eso te digo, depende mucho de las personas y la situación, por ejemplo, si fue mucho no seré tan abierto, estaré tocado, pero si es algo mínimo uno trata de hablarlo y llegar a un arreglo

(E3) si ocurre una discusión entre dos, lo importante es que arreglen entre sí, pero si la discusión es fuerte es mejor que entre otra persona sea un compañero o un profesor (depende de la gravedad) en el tipo uno si se podría dar esas opciones, que las personas resuelvan sus diferencias entre sí o que llegue a otro nivel que se necesite a otra persona.

S: ¿en el tipo uno, ustedes acudirían a un conciliador?

(E3) tal vez no sea necesario.

(E6) depende, si se puede resolver entre ellos dos bien, pero si se agrava sería necesario acudir a un conciliador

4. ¿hay conflictos repetitivos que suceden una y otra vez, esos son conciliables, acudirían a la conciliación en esos?

(E2) ahí si el conciliador es necesario.

(E1) ya las consecuencias repercuten mucho e las personas.

(E5) si se puede, porque cuando ya es repetitivo es tipo dos, y con eso ha llegado muy lejos y toca ponerle fin a eso

(E4) no creo que sea conciliable, como es repetitivo, ahí hay un conflicto mayor entre las dos personas, y como ya es repetitivo es más grave, no sé si entre ellos dos lleguen a un acuerdo, sería hablar con los padres ya que ellos son la autoridad.

(E6) el problema es que los padres no siempre están en casa, están trabajando, generalmente los papas no están

(E4) ¿entonces quien lo puede controlar (la situación)?

(E6) pues el conciliador.

(E4) igual no sé, yo creo que no se puede.

S: siempre debe ser un estudiante. Él es un conciliador que está preparado y ha cumplido ciertas capacitaciones para eso ¿podría conciliarte esa situación?

(E4) depende de la situación, por ejemplo, alguien que es muy conflictivo, si alguien me pega hoy y mañana, no sé, si se intenta conciliar con un estudiante no creo que algo vaya a cambiar, el seguirá haciéndome daño, si en la conciliación se busca un acuerdo, ya que él es conflictivo no le haría caso al conciliador ni al acuerdo.

(E2) la autoridad de un estudiante no creo que sirva para hacer efecto en una situación tipo dos

(E3) la verdad yo creo que, si se puede, depende de la situación, en la mayoría de los casos, pues en los que son repetitivos, esos problemas no tienen una raíz formal de porque, es como un día tenemos un altercado y desde ahí pues lo sigo molestando. Si uno se sienta con la persona que lo está molestando y empiezan a hablar de ¿Por qué me está molestando? La persona muchas veces va decir no sé, la costumbre, entonces creo que, si podría llegar a una solución, con conciliación es para buscar la razón del porqué de eso, pero creo que hay que buscar a alguien superior. Porque ya vendría siendo personal. Y de resto en varios casos, no hay razón para la situación en eso sí creo que, si podría conciliarse, además está en juego también el ambiente con los compañeros y la demás gente; entonces sí creo que se podría conciliar.

(E6) yo también creo que se podría conciliar, es como una situación tipo uno, pero no bien terminada, pero como el conciliador va a estar y estamos de acuerdo en que es solo un tipo uno extendida, y el conciliador va a estar ahí, él va a ayudar para no agravar la situación.

S: ¿tu estarías dispuesta a sentarte en el centro de conciliación con la persona que te ha agredido y con el conciliador para resolver el conflicto?

(E7) si, porque siempre toca hallar una solución, porque si no el problema sigue creciendo y puede llegar a situaciones tipo tres, se puede agravar.

(E1) pues sí, yo creo que, si es conciliable, no estoy de acuerdo con lo que dicen del poder del conciliador o la superioridad, creo que lo que se necesita es seriedad en el momento, por ejemplo, cuando yo lo hago siempre lo tomo muy en serio y siempre se llega a un acuerdo.

(E2) bueno lo que yo digo es que si la persona no se quiere dejar hablar o no le importa lo que tú le digas como conciliador, creo que debería llegar alguien mayor con autoridad, para obligarlos a llegar a un acuerdo, para que se concientice de la situación y llegar a un acuerdo.

(E1) pues, es que así no debería ser.

(E3) no tendría que intimidar, si no tomar conciencia de lo que él está haciendo, porque una sanción se da con el tipo tres, eso de que el estudiante no tiene la capacidad no va en el caso, porque muchas veces uno los saca afuera para poder hablar y se puede, mientras que dentro del grupo él va mostrar

superioridad, estando solo el cambia se deja hablar, la presión social afecta mucho, o es que el conciliador no tenga la capacidad, es que eso se debe hacer aparte.

5. ¿considera que la situación repetitiva que ocasionan daños al cuerpo o la salud, pero no constituyen delito pueden ser conciliadas por los compañeros?

(E6) lo primero que hay que hacer, la persona que fue afectada él no va a querer es nada, primero hay que calma a la persona atenderla y mientras ir reflexionando con el agresor para que cuando se vaya a conciliar las dos partes estén más calmadas y que cada parte puedan entender al otro para llegar a un acuerdo.

(E5) si, que entienda las partes que uno se equivocó y la otra que entienda que eso estuvo mal, entonces así pueden llegar una solución del problema.

(E2) muchas veces hay amenazas, o como bullying, es como, si usted dice algo le pego de nuevo, entonces la otra persona no habla y se queda callado.

(E6) por eso es mejor detener el problema desde el principio, desde cuando es una situación tipo uno no dejar que trascienda. Igual siempre hay que intentarlo en cualquier etapa, si no sigue dejando que el otro moleste, no para, es mejor detenerlo al principio.

(E3) yo recuerdo que cuando fuimos con Diana para lo del proyecto de ella, estábamos en el colegio San Pedro, y ellos decían de esas situaciones, es que primero entraba el conciliador para calmar a las dos partes para tratar de solucionar ahí si no se sacaban las partes por aparte para explicarles la causa y las consecuencias, dependiendo de esto iba entrando en razón, también hablaba sobre la disposición del ambiente; esto ayuda a comprender para que las partes conversen para llegar a un arreglo, siempre sobre cómo se iba a arreglar después se hacía seguimiento a la situación, ellos decían que mostraba buenos resultados, no importa la gravedad, la idea es trabajar con todos no solo los conciliadores, que el problemas lo podamos solucionarlo nosotros, porque tenemos la capacidad, entonces se puede acudir al conciliador.

(E4) si es así sí, yo creo que, si puede conciliarse las situaciones, si esta con especialistas y al hablar con cada uno de ellos se podría llegar a un acuerdo.

S: ¿y si no se cuenta con esos especialistas?

(E6) pues no sé, el victimario que tal que siga haciendo lo mismo.

(E3) no, es que primero se debe tratar de hablar con ellos, si no cooperan se pueden hablar con ellos parte, con el conciliador y puede que con un profesor que lidera el centro de conciliación.

(E2) yo creo que ese conciliador debe ser allegado a la persona para hacerlo entrar en razón, con eso la persona puede que se sienta más intimidado.

(E3) o mejor con una persona que es neutral sin que apoye a uno más que otro.

(E1) la verdad si yo creo que se puede conciliar, con un buen proceso se puede llegar a un arreglo.

(E7) algunas sí creo que se pueden conciliar, pero por ejemplo en mi salón cuando hay una pelea y trato de calmar las cosas no escuchan ni responden bien, es como si la autoridad de un educando no sirviera, se necesita un adulto para corregir.

**6. ¿el conflicto escolar y la agresión sin resolverse pueden llegar a conciliarse?
Respuesta de sí o no.**

Todos: si

7. ¿cuál es el nivel de afectación del estudiante que se deriva de cada uno de los conflictos?

(E1) irrespetado, maltratado, vulnerado, en las dos uno y dos.

(E2) pues si en las dos, solo que en la primera es menos y en la dos eso menos se vuelve más grave

(E3) a medida que cambia la magnitud del problema cambia la magnitud de lo que se siente, si ya el problema es muy grande me voy a sentir peor de cuando discutíamos por algo mínimo.

(E6) en cualquier caso, se va a estar mal, la diferencia es que en el tipo uno si pasa más rápido el sentimiento, en los otros dos tipos dos y tres hay más sentimientos negativos más arraigados, va a ser más duradero el sentimiento.

(E2) es más difícil sacar el sentimiento en el tipo dos

(E3) claro porque lleva más tiempo me voy sintiendo peor por llevar un tiempo largo peleando, hay un montón de rencor

S: ¿y con ese rencor podemos acudir a la conciliación?

(E3) la verdad si se puede, es un sentimiento que se puede desglosar, entonces la conciliación sirve para poder solucionar eso.

(E5) en tipo uno, no sería muy fuerte los sentimientos apenas va empezando, en cambio en el tipo dos va a ver más ofensa y la situación es más grave, cuando es tipo tres no creo.

(E6) en cualquiera de los tres casos, por ejemplo, en el tipo uno los sentimientos no duran mucho y la conciliación ayuda a eso, en cambio en el tipo dos es más difícil cambiar de parecer en los sentimientos, pero si entra rápido a conciliar puede que los sentimientos malos se desaparezcan.

(E4) pues como dijeron todos, entre más alto el nivel del problema más alto el sentimiento, pero un sentimiento que puede prevalecer aun después de conciliar sería el miedo.

(E7) la situación uno es más fácil y menos problema de dejar ir, pero la situación dos es más difícil porque se agranda todo, si no se maneja bien puede que en el tipo tres se saldría en las manos.

S: ¿podríamos acudir con ese miedo a conciliar?

(E6) pues creo que el miedo solo se presenta después de conciliar, como ese miedo a que vuelva a ocurrir.

8. ¿Cuál es la edad propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores escolares?

(E2) la edad en que la persona ya se sienta capacitado, que tenga una conciencia formada para esas situaciones; por ahí 12 o 13 años.

(E6) yo creo que entre los 12 o 17, lo más importante no es la edad sino la madurez sobre las cosas, puede que una persona tenga 17 años y no se tome nada en serio, en cambio puede que una persona en sexto se tome su rol muy en serio.

(E5) yo estoy de acuerdo, aunque yo creo que por ahí entre los 13 a los 18 años, también depende mucho de la madurez y como maneje los problemas, la seriedad con la que resuelva los problemas.

(E4) depende más de la madurez no tanto de la edad, que se tomen en serio las cosas.

S: ¿un educando de 13 años como conciliador podría solucionar problemas en undécimo?

(E2) en lo personal yo no le pondría atención a una persona de 13 años en una conciliación

S: ¿a quién le pondrías cuidado?

(E1) a un par o un mayor.

S: ¿y un educando de sexto validaría el rol de conciliador de un educando de noveno?

(E6) es que la edad si influyen en algo, por ejemplo, si alguien de 11 le habla alguien más pequeño no creo que ponga mucha atención

S: ¿y alguien del mismo salón como conciliador?

Todos: si hay confianza

(E1) creo que se puede de cualquier edad es mejor mirar la madurez, pero es mejor que sea un par por la empatía.

(E6) tal vez eso generaría problemas después en el salón podría decir es que usted se mete en mis problemas eso puede generar inconvenientes (se refiere al conciliador)

(E7) yo creo que es mejor alguien superior a la edad, porque si es menor no se va a interesar mucho, si es un par creo que no escucharía cuando quiera ayudar, es mejor mayor.

S: ¿creen que ustedes podrían ser formados como conciliadores?

Todos: si

(E6) pues yo creo que nosotros los representantes podríamos ejercer esa función.

(E5) y nos tomamos esa función de representante muy enserio.

(E1) si, en mi caso soy muy neutral y tengo la facilidad y flexibilidad para ponerme en los zapatos de los demás.

9. ¿Quiénes creen que acudirían a la conciliación escolar para resolver conflictos?

(E2) depende de la gravedad dría yo, si es tipo uno, no creo que en mi caso personal acudiría, si avanza yo creo que si acudiría (se refiere a la situación tipo dos)

(E3) si yo tuviera una situación tipo uno dependería, pero si se haba de grados de sexto o quinto creo que se pensaría en que es más necesarios la conciliación, pero en los grados ya como octavo para arriba se nota una necesidad menor para acudir a la conciliación en las situaciones tipo uno, se podría yo creo que esa situación tipo uno en los grados mayores arreglar mediando entre nosotros. Si hablamos de que acudiría dependiendo de grados depende de la edad, si es primaria sexto séptimo u octavo no creo que les presten atención a los pares, pero si lo hacen frente a un conciliador mayor como de decimo y once, entonces en los grados mayores se podría decir que se soluciona entre nosotros y más si hay un par de nosotros para solucionar esas situaciones.

S: ¿primaria podría acudir a conciliación?

(E3) s yo creo que sí, pero acudirían a conciliación no entre ellos sino con personas mayores, y se necesita crear la conciencia para que entiendan que se puede conciliar las cosas, o inculcar la cultura de poder conciliar entre ellas

(E6) yo no iría a conciliar ni en tipo uno o tres, porque si es uno se soluciona directamente con la persona y en el tipo tres lo mejor es ir a las autoridades. Y en cuanto a los grados creo que irían más a los centros d conciliación porque por cualquier cosa se pondrían a pelear y no arreglarían entre ellos sino buscarían al conciliador mayor

(E7) pues si yo iría.

10. ¿Cómo se imagina la ruta que se debe seguir para llegar a la conciliación escolar, lo hago escrito acudo directamente al centro de conciliación, se hace verbalmente todo?

(E2) lo debería poner el colegio.

(E6) lo ideal es que siempre haya una persona en el centro de conciliación, pero los educandos no siempre tienen el tiempo para eso porque deben estar en las clases, entonces uno debería saber quiénes el conciliador y decirle, pero no decirle un tipo de queja sobre lo sucedido, sino que con eso el busque y escuche la otra versión de los hechos. Con eso se debe es llamar a las partes involucradas y van al sitio para que escuche las partes a las dos.

(E5) el conciliador debe hacer saber a las personas de lo sucedido y tratar de hacerles entrar en razón.

(E4) digamos que se genera el problema, después se necesitaría tratar de llegar a un acuerdo entre ellos dos para no congestionar al conciliador, no se puede a cada momento estar diciendo, ay me pego, ay me miro e ir a toda hora al conciliador estaría muy ocupado; entonces si eso no se puede pues ahora si buscamos al conciliador nos dirigimos a un lugar llamado sala de conciliación para arreglarlo.

(E3) primero creo que debe solucionar entre ellos sino pues por iniciativa o por los compañeros, bueno si el conciliador no está ahí, si esta actuaría de una vez, pero si no está y si las personas no llegan a un acuerdo, pues que se trate la conciliación ya sea que una de las partes lo busque o que algún compañero ponga de conocimiento la situación al conciliador; yo creo que así debería ser así, mejor directo y hablado no por escrito.

(E6) si, escrito sería muy demorado, lo mejor es que expongan su punto de visto ahí de frente al conciliador. Si se puede que se haga lo más rápido posible si el conflicto se dio hoy se solucione hoy mismo. Por ejemplo, si es una solución tipo dos es mejor que se solucione rápido, puede que se agrave la situación.

S: ¿Cómo sería la ruta para acudir como tal al centro de conciliación y cuánto tiempo tendríamos que estar yendo a la sala después de ocurrida la situación?

(E2) como dijo María Fernanda, primero tratar de arreglar entre ellos y si no pues acudir inmediatamente a la sala, además esos conflictos nunca pasan en clase si fuera así pues los maestros intervendrían de una vez, por eso que en teoría los estudiantes estarían libre para acudir directamente al conciliador.

(E1) pues en los casos tipo uno el mediador siempre está apoyando la situación, pero en un caso tipo dos puede que la situación el mediador está ahí, se les podría dar un tiempo para que piensen lo que paso puede que, de un descanso a otro, y comentarles a todos del espacio de la conciliación a principio de año y que se va a llevar a cabo en los descansos para que no interfiera en las clases de los conciliadores.

(E6) además, hay que separar a las personas rápidamente para que no se agrave los problemas, antes de acudir al centro, sería mejor que el conciliador dialogue con los dos por separado antes de intervenir a los dos, para que con los ánimos arriba no se genere más problemas.

(E7) lo más sencillo sería que un niño vaya donde está el conciliador.

11. ¿Cuáles son los pasos a seguir dentro de la conciliación escolar?

(E2) dar su opinión de la situación a las dos partes, y decirles posibles formas de resolverlo, mirar la aceptación de lo que los dos dicen, puede proponer arreglos, pero no puede imponer.

(E1) escuchar primero la situación, dar su punto de vista, algo así como un concepto, que esto sea la ruta constante a seguir como arreglo.

S: ¿es mejor que el acuerdo quede así verbal o de manera escrita?

(E2) que quede escrito puede que las palabras se las lleve el viento.

(E3) sería mejor trabajar las actas, pero que sean actas que se queden dentro del centro de conciliación.

(E4) se llega a la sala se exponen los puntos de vista, se hacen recomendaciones por parte del conciliador y que el acuerdo quede verbal o escrita depende de la situación.

(E3) es mejor siempre tener los acuerdos escritos, uno no sabe en qué momento una situación tipo uno se vuelva una situación tipo dos. Por que como le comprobamos a las autoridades que se realizó un proceso.

S: ¿Cuáles serían los efectos de un posible incumplimiento del acuerdo consignado en el acta?

(E3) no, lo que pasa es que el conciliador (nosotros) proponemos el acuerdo y haríamos seguimiento de la situación para ver si se cumplió, si ellos ya no cumplen pues nosotros ya no podemos realizar nada, nosotros hicimos lo que podíamos hacer que es la conciliación y el seguimiento de cumplimiento.

S: ¿Qué posible sanción tendría la persona que incumple el acuerdo?

(E3) sería como el comité de convivencia, sería reunirse todos los del centro de conciliación y llegar a un acuerdo para la respectiva situación.

S: ¿Cómo se haría el seguimiento después de cada conciliación?

(E3) una reunión cada vez por semana.

(E6) es por eso que debe haber varios conciliadores, porque si hay solo uno le queda muy pesado estar atento de todas las situaciones, yo creo que debería ser como cooprecoz; que una persona se encargue de las actas que otra se encargue de las reuniones que otros se encarguen de el seguimiento, algo bien formal no a la ligera porque si no, no sirve de nada.

(E4) pues sobre las actas son necesarias a situaciones más graves y con el seguimiento.

(E3) ¿ósea como así lo que dice Juan Pablo, dentro de los que son conciliadores quien lleva las actas o parte de los conciliadores designar a alguien para llevar las actas?

(E6) pues sería entre nosotros pero que fueran bastantes, entonces que los que llevan las actas sean los mismos conciliadores.

(E3) algo así como conciliador y conciliador auxiliar.

(E7) yo estoy de acuerdo en todo lo que dicen.

(E6) es mejor decir los puntos de vista, las partes, digan su punto de vista antes de realizar la conciliación.

S: ¿es mejor que el conciliador hable antes con las partes implicadas por aparte fuera del centro de conciliación o que se hable todo con los dos dentro del centro de conciliación?

(E2) yo creo que es mejor como lo prefieran las partes, sería mejor preguntarles como lo prefieren ellos.

(E3) como yo lo había dicho se intenta conciliar con los dos de una vez, si no funciona se hace por aparte a cada uno y se vuelve a tratar de nuevo juntos, ahí mismo en el centro de conciliación.

12. ¿Cuáles son las características que debe tener el conciliador?

(E1) neutral, flexibilidad en las posturas de las personas, comprensión, madurez, seriedad.

(E6) neutralidad.

(E5) flexibilidad.

(E4) seriedad.

(E2) compromiso.

(E7) líder.

(E3) empatía.

(E1) confidencialidad.

S: ¿creen que todo lo que se trate dentro de la conciliación deba ser totalmente confidencial?

(E3) si claro, como cuando uno acude al abogado, que haya confidencialidad que todo quede entre ellos y no se le pueda decir a nadie más, es porque la persona le confía la magnitud de los conflictos.

13. ¿Cómo puede ser el proceso de selección de los conciliadores escolares, los llamamos los postulamos?

C. por ejemplo en cada salón, se haga un tipo de elección y que los estudiantes digan en un papelito quien sería un buen conciliador, (como las elecciones de representante), si uno convive con todos ellos tan seguido pues ellos mismos son los que saben (los estudiantes) quien es el más idóneo entonces por voto popular.

(E6) también sería bueno con una encuesta preguntando primero si le gustaría ser conciliador.

(E1) lo que pasa o bueno lo que yo pienso cuando digo que se postulen sería mejor en los grados menores, hay gente que se postula y no cumple y puede que en la votación solo voten porque son amigos.

S: ¿y qué tal un proceso mixto, postulación y elección?

(E3) si podríamos proponer las características, por ejemplo, con lo del personero tocaba cumplir unos requisitos.

(E2) serían los valores que mencionamos, pero pienso que sería mejor postulación.

(E1) y el que se postule que justifique porque quiere ser conciliador.

(E6) después puede preguntarse a los demás si él cuenta con ese perfil.

Final.

Apéndice G. Cartas de autorización

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN


Estimado Profesor Camilo Rodríguez

Como persona experta en el área de la Convivencia Escolar, ha sido escogido para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

En la investigación, usted es convocado para dar respuesta a un instrumento de recolección de información específicamente una entrevista semiestructurada y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados de la entrevista. Este material será guardado por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, <u>Camilo Andrés Rodríguez</u> , mayor de edad, domiciliado en <u>Bucaramanga</u> , identificado con la Cédula de Ciudadanía No. <u>91.508.501</u> de <u>Bogotá</u> , en mi calidad de experto en Convivencia Escolar autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.
Firma: 
Fecha: <u>3 - Agosto - 2018.</u>

mos contar con su colaboración

Atentamente

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN


Estimada Arquitecto Luis Hernando Navas:

Como persona experta en el área de Diseño de Espacio, ha sido escogida para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

En la investigación, usted es convocado para dar respuesta a un instrumento de recolección de información específicamente una entrevista semiestructurada y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados de la entrevista. Este material será guardado por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, <u>Luis Hernando Navas</u> , mayor de edad, domiciliada en <u>B/manga</u> , identificado con la Cédula de Ciudadanía No. <u>13511418</u> de <u>B/manga</u> , en mi calidad de experta en Diseño del Espacio autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.
Firma: 
Fecha: <u>Agosto 3/2018</u>

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

Estimado José Fernando Mejía:

Como persona experta en el área de la Convivencia Escolar, ha sido escogido para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

En la investigación, usted es convocado para dar respuesta a instrumentos de recolección de información específicamente una entrevista semiestructurada y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados de la entrevista. Este material será guardado por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, José Fernando Mejía, mayor de edad, domiciliado en Bogotá, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 79.685.372 de Bogotá, en mi calidad de experto en Convivencia Escolar autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.

Firma:



Fecha: Agosto 4 de 2018

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

Estimado Rector de Glenn Doman Escuela Precoz:

Los miembros del Gobierno Escolar y del Comité Escolar de Convivencia han sido seleccionados para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, que se desarrolla en la Escuela.

En la investigación, las personas mencionadas serán convocadas durante la jornada escolar para dar respuesta a instrumentos de recolección de información específicamente un grupo focal y registro de las persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para permitir que la Escuela participe en este estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados de los grupos focales. Este material será guardados por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, <u>Juan Esteban Pineda</u> , mayor de edad, domiciliado en <u>Bucaramanga</u> , identificado con la Cédula de Ciudadanía No. <u>91.224.732</u> de <u>Bucaramanga</u> , en calidad de Rector-Escuela, autorizo la participación de Glenn Doman Escuela Precoz en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y su registro fotográfico en planos abiertos.
Firma: <u>[Firma manuscrita]</u>
Fecha: <u>4-10-21</u>

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

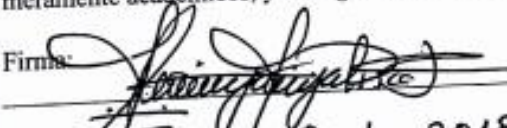
Estimado miembro del Comité Escolar de Convivencia:

Como integrante del Comité Escolar de Convivencia de Glenn Doman Escuela Precoz, ha sido escogido para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, que se desarrolla en la Escuela.

En la investigación, usted será convocado durante la jornada escolar para dar respuesta a instrumentos de recolección de información específicamente un grupo focal y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados del grupo focal. Este material será guardados por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, <u>Cleomary Carvajal Pico</u> , mayor de edad, domiciliado en <u>Bimanga</u> , identificado con la Cédula de Ciudadanía No. <u>63366881</u> de <u>Bimanga</u> , en mi calidad de miembro del Comité Escolar de Convivencia autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.
Firma: 
Fecha: <u>Junio 19 de 2018</u>

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

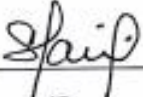
Estimado miembro del Comité Escolar de Convivencia:

Como integrante del Comité Escolar de Convivencia de Glenn Doman Escuela Precoz, ha sido escogido para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, que se desarrolla en la Escuela.

En la investigación, usted será convocado durante la jornada escolar para dar respuesta a instrumentos de recolección de información específicamente un grupo foscal y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados del grupo focal. Este material será guardados por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

<p>Yo, <u>Jandra Lucia Santoyo M.</u>, mayor de edad, domiciliado en <u>Bucaramanga</u>, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. <u>63-343-628</u> de <u>Bucaramanga</u>, en mi calidad de miembro del Comité Escolar de Convivencia autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.</p> <p>Firma: <u></u></p> <p>Fecha: <u>Junio 19 de 2018.</u></p>

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

Estimado miembro del Comité Escolar de Convivencia:

Como integrante del Comité Escolar de Convivencia de Glenn Doman Escuela Precoz, ha sido escogido para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, que se desarrolla en la Escuela.

En la investigación, usted será convocado durante la jornada escolar para dar respuesta a instrumentos de recolección de información específicamente un grupo foscal y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados del grupo focal. Este material será guardados por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, Cindely Pérez, mayor de edad, domiciliado en Bucaramanga identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 1098664437 de Bucaramanga, en mi calidad de miembro del Comité Escolar de Convivencia autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.

Firma: Cindely Pérez

Fecha: 19 de Junio / 2018

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

Estimado miembro del Comité Escolar de Convivencia:

Como integrante del Comité Escolar de Convivencia de Glenn Doman Escuela Precoz, ha sido escogido para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, que se desarrolla en la Escuela.

En la investigación, usted será convocado durante la jornada escolar para dar respuesta a instrumentos de recolección de información específicamente un grupo focal y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados del grupo focal. Este material será guardados por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, <u>Sandra Liliama Benavides</u> mayor de edad, domiciliado en <u>Floridablanca</u> , identificado con la Cédula de Ciudadanía No. <u>49.759.682</u> de <u>Valledupar</u> , en mi calidad de miembro del Comité Escolar de Convivencia autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.
Firma: <u>Sandra Liliama Benavides</u>
Fecha: <u>Junio 14/18</u>

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

Estimado miembro del Comité Escolar de Convivencia:

Como integrante del Comité Escolar de Convivencia de Glenn Doman Escuela Precoz, ha sido escogido para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, que se desarrolla en la Escuela.

En la investigación, usted será convocado durante la jornada escolar para dar respuesta a instrumentos de recolección de información específicamente un grupo focal y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados del grupo focal. Este material será guardados por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, <u>ZULMA LUCEO GAMEZ</u> mayor de edad, domiciliado en <u>B/MANGA</u> , identificado con la Cédula de Ciudadanía No. <u>63502282</u> de <u>B/MANGA</u> , en mi calidad de miembro del Comité Escolar de Convivencia autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.
Firma: <u>ZULMA</u>
Fecha: <u>junio 14 / 2018</u>

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

Estimado miembro del Comité Escolar de Convivencia:

Como integrante del Comité Escolar de Convivencia de Glenn Doman Escuela Precoz, ha sido escogido para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, que se desarrolla en la Escuela.

En la investigación, usted será convocado durante la jornada escolar para dar respuesta a instrumentos de recolección de información específicamente un grupo focal y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrán acceso a los resultados del grupo focal. Este material será guardados por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, <u>Lizeth Vanessa Ruiz S.</u> , mayor de edad, domiciliado en <u>Bucaramanga</u> , identificado con la Cédula de Ciudadanía No. <u>1098781976</u> de <u>Bucaramanga</u> , en mi calidad de miembro del Comité Escolar de Convivencia autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.
Firma: <u>Lizeth V. Ruiz S.</u>
Fecha: <u>19/06/18</u>

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN UNA INVESTIGACIÓN

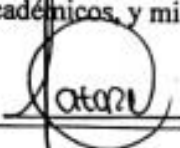
Estimado miembro del Comité Escolar de Convivencia:

Como integrante del Comité Escolar de Convivencia de Glenn Doman Escuela Precoz, ha sido escogido para participar en la investigación "Modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en básica secundaria y media de un establecimientos educativo", registrada en el programa de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, que se desarrolla en la Escuela.

En la investigación, usted será convocado durante la jornada escolar para dar respuesta a instrumentos de recolección de información específicamente un grupo focal y registro de su persona en fotografías en planos abiertos. La información obtenida en el ejercicio de la investigación será confidencial y sólo será empleada con fines académicos.

La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a los resultados del grupo focal. Este material será guardado por 3 años posteriores a la entrega de la investigación. La identidad de los participantes y su información está protegida de acuerdo a la Ley Estatutaria 1582 de 2012 por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Si está de acuerdo, por favor diligencie la siguiente autorización:

Yo, <u>Natalia Ardila Rincón</u> , mayor de edad, domiciliado en <u>Bimanga</u> , identificado con la Cédula de Ciudadanía No. <u>1098677805</u> de <u>Bimanga</u> , en mi calidad de miembro del Comité Escolar de Convivencia autorizo mi participación en el marco de la investigación con fines meramente académicos, y mi registro fotográfico en planos abiertos.
Firma: 
Fecha: <u>03 Agosto 2018</u>

Gracias por su tiempo. Esperamos contar con su colaboración

Atentamente,

Apéndice H. Guía para la Conciliación Escolar



Apéndice I. Currículo Vitae

SONIA PAOLA BARRIOS GALVIS



Mujer santandereana nacida el 14 de febrero de 1992. Abogada Cum Laude egresada de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, Conciliadora en Derecho, especialista en Derecho de Familia de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, especialista en Derecho Procesal de Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga, estudiante de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Se ha desempeñado en el sector público como abogada de Secretaría del Interior de la Gobernación de Santander y desde 2015 en el sector privado como Directora de Programas para la Educación y la Familia de la Consultora EducaRSE Colombia S.A.S.

Tiene experiencia en el sector educativo habiendo ejercido como monitor docente del Consultorio Jurídico de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga; actualmente es profesora de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia seccional Bucaramanga y asesora del área Civil Familia del Consultorio Jurídico de la misma universidad, profesora de Conciliación en Derecho de Familia de la Universidad Santo Tomás seccional Bucaramanga y asesora del Despacho de la Secretaría de Educación del Departamento de Santander.