

**ARTÍCULO 23, RESOLUCIÓN #13 DE 1946.**

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

**UN ACERCAMIENTO A LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR,  
A PARTIR DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES DE  
LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

**GLORIA INÉS BUENO CIPAGAUTA  
CLARA EMILIA CORREDOR JIMÉNEZ  
ANDREA DÍAZ YOPASA  
MARÍA ROCÍO ROJAS FORERO**



**POTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL  
TRABAJO DE GRADO  
BOGOTÁ  
2007**

**UN ACERCAMIENTO A LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR,  
A PARTIR DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES DE  
LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

**GLORIA INÉS BUENO CIPAGAUTA  
CLARA EMILIA CORREDOR JIMÉNEZ  
ANDREA DÍAZ YOPASA  
MARÍA ROCÍO ROJAS FORERO**

**Trabajo de grado para optar al título de Licenciadas en Pedagogía Infantil**

**Director  
Dr. Ricardo Mauricio Delgado Salazar**

**POTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL  
TRABAJO DE GRADO  
BOGOTÁ  
2007**

***A nuestras familias, padres, esposos e hijos,  
que son el vínculo permanente de amor y apoyo incondicional,  
quienes nos brindaron la oportunidad de seguir nuestros sueños y de  
afrentar con entereza, a veces tristezas, alegría y optimismo los retos  
diarios de la vida.***

## **AGRADECIMIENTOS.**

Dirigimos nuestros agradecimientos a las personas que hicieron posible la realización de este proyecto, pues fueron ellos quienes unieron sus esfuerzos y nos brindaron en cada momento su apoyo y colaboración incondicional.

En primer lugar, agradecemos al profesor Ricardo Delgado por su acompañamiento, apoyo y guía durante todo el proceso y realización de nuestro trabajo de grado. También por habernos proporcionado todos los elementos necesarios para aprender sobre la elaboración de trabajos de investigación, cuyos conocimientos adquiridos son realmente significativos para nuestra profesión como docentes.

En segundo lugar, nuestro reconocimiento es para Ladys Amaya, ella nos colaboró suministrándonos información y el material de soporte para nuestra investigación de los proyectos Ariadna y Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Extendemos nuestra gratitud a todos los integrantes de la línea de investigación: “Educación para el conocimiento social y político” y a la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Javeriana, por su invitación para hacer parte del grupo de investigación en la realización del gran proyecto titulado: “Justicia en el Ámbito Escolar”.

De la misma manera, recordamos con aprecio y cariño a la profesora Luz Marina Lara por su amable colaboración y permanente interés en la culminación de este trabajo.

De otra parte, agradecemos la valiosa asesoría de María Angélica Bueno Cipagauta, doctora en Paz, Conflictos y Democracia.

Esperamos que el resultado de este proyecto brinde la posibilidad de investigar acerca de los temas tratados, como por ejemplo, el conflicto, la conciliación, la

reconciliación, el perdón, la justicia, etc., conceptos que se acercan profundamente a nuestra naturaleza humana y que podrían ofrecer una aproximación a la paz que todos anhelamos.

Para finalizar, las autoras del presente estudio nos agradecemos mutuamente por nuestra amistad y apoyo incondicional en la realización de este nuestro trabajo de grado, con la satisfacción y certeza de que nos enriqueció a nivel personal y nos proporcionó valiosas herramientas pedagógicas para abordar los conflictos de la cotidianidad, aspectos significativos que representan un paso más para impulsar la construcción de una nueva sociedad desde la base de sistemas de convivencia sanos, en donde todos somos protagonistas y generadores de un cambio de conciencia, con formas inteligentes y civilizadas basadas en principios de igualdad, paz, valoración de la alteridad, justicia, no violencia y fraternidad en beneficio de todos.

*Gloria, Andrea, Clara Emilia y Rocío*

## CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1. CONSIDERACIONES GENERALES DEL ESTUDIO.....</b>	<b>11</b>
1.1 CONTEXTO ACADÉMICO EL QUE SE INSCRIBE LA INVESTIGACIÓN: “UN ACERCAMIENTO A LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR, A PARTIR DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.....	11
1.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ.....	13
1.3 JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.4 OBJETIVOS.....	18
1.4.1 Objetivo General.....	18
1.4.2 Objetivos Específicos.....	18
1.5 METODOLOGÍA.....	19
1.5.1 Análisis Descriptivo Documental.....	19
1.5.2 Momentos.....	20
<b>2. LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.....</b>	<b>23</b>
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS PREMISAS QUE FUNDAMENTAN LOS PROGRAMAS DE ARIADNA Y HERMES.....	23
2.1.1 Premisas básicas del proyecto Ariadna.....	23
2.1.2 Premisas básicas del proyecto Hermes.....	31

2.2 UNA MIRADA AL CONFLICTO ESCOLAR A PARTIR DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.....	36
2.2.1 Una mirada al conflicto desde Ariadna.....	36
2.2.2 Una mirada al conflicto desde Hermes.....	45
2.3 LA CONCILIACIÓN Y LA RECONCILIACIÓN .....	49
2.3.1 La conciliación en el programa Ariadna.....	49
2.3.2 La reconciliación en el programa Hermes.....	73
2.4 EJES CONCEPTUALES Y COMPONENTES QUE DIRECCIONAN LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.....	84
2.4.1 Ejes conceptuales del programa de conciliación Ariadna.....	86
2.4.2 Ejes conceptuales del programa para la gestión del conflicto Hermes ...	95
<b>3. ASPECTO FORMATIVO EN LOS PROCESOS DE CONVIVENCIA ESCOLAR EN ARIADNA Y HERMES.....</b>	<b>113</b>
3.1 DIMENSIÓN FORMATIVA DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.....	113
3.1.1 Dimensión formativa del programa Ariadna.....	113
3.1.2 Dimensión formativa del programa Hermes.....	118
3.2 DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.....	121
3.2.1 Desarrollo de habilidades sociales en el programa Ariadna.....	121
3.2.2 Desarrollo de habilidades sociales en el programa Hermes.....	138



3.3 MATERIAL EDUCATIVO QUE ORIENTA EL TRABAJO DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.....	144
3.3.1 Material educativo de Ariadna.....	144
3.3.2 Material educativo de Hermes.....	148
<b>4. CONCLUSIONES.....</b>	<b>149</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>166</b>

## INTRODUCCIÓN

La educación para la convivencia constituye una prioridad hoy en día, en vista de los altos índices de violencia que afectan al país desde todos los ámbitos sociales; en este sentido, la escuela tiene una gran responsabilidad en la formación de ciudadanos, donde uno de sus objetivos fundamentales es el de enseñar a convivir con base en el respeto a las diferencias, a los derechos de los demás y a relacionarse entre sí de manera constructiva, para que así todos podamos vivir en armonía.

En consecuencia, actualmente se están generando propuestas pedagógicas para las instituciones educativas, las cuales están dirigidas a generar procesos de competencias que promuevan la formación en valores, la democracia, la solución pacífica de los conflictos y que profundizan en conceptos como: conciliación, reconciliación, justicia, verdad, perdón, no-violencia, paz, alteridad, entre otros.

Por lo anterior, el presente trabajo de grado tiene como propósito describir y analizar el programa de conciliación escolar Ariadna y el programa para la gestión del conflicto Hermes, con el fin de lograr un acercamiento al manejo adecuado del conflicto desde el contexto escolar. Se pretende recoger las lecciones y aprendizajes construidos desde estas dos experiencias pedagógicas, de manera que puedan servir de guía a los educadores y a todas aquellas personas interesadas en fomentar espacios de convivencia confiables y positivos, que apunten a una sociedad colombiana más justa y equitativa.

En este orden de ideas, este proyecto ofrece un aporte desde un análisis descriptivo documental de los dos programas Ariadna y Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá, a la investigación “LA JUSTICIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR: estudio de casos de experiencias en el abordaje del conflicto

escolar, en tres instituciones de educación media en Bogotá”, que se encuentra inscrito en la línea de investigación “Conocimiento Social y Político” de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Javeriana.

Para alcanzar los propósitos mencionados, el trabajo está organizado de la siguiente manera: en primer lugar, se identifican las premisas que fundamentan los programas Ariadna y Hermes; en segundo lugar, se hace una mirada al conflicto escolar desde estas dos propuestas; en tercer lugar, se detalla la conciliación y la reconciliación; en cuarto lugar, se especifican los ejes y componentes que direccionan los programas; en quinto lugar, se resalta el aspecto formativo de cada uno de estos proyectos y finalmente, se establecen unas conclusiones que dan razón de los alcances y limitaciones de los mismos.

Es importante destacar que iniciativas como las de los programas de Ariadna y Hermes, pretenden lograr una transformación cultural frente al manejo adecuado del conflicto, que contribuya a la construcción de formas pacíficas de convivencia, aspiración que las autoras del presente trabajo comparten.

## 1. CONSIDERACIONES GENERALES DEL ESTUDIO

### 1.1 CONTEXTO ACADÉMICO EN EL QUE SE INSCRIBE LA INVESTIGACIÓN “UN ACERCAMIENTO A LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR, A PARTIR DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ”.

El proyecto de grado que se propone, se encuentra inscrito en la línea de investigación: “Educación para el Conocimiento Social y Político” de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Javeriana. El campo temático de este proyecto hace parte del dominio: “Educación para la Convivencia Social” y pretende hacer énfasis en la resolución de conflictos dentro del ámbito escolar, como lo cita el documento de la línea de investigación, *“en la búsqueda de alternativas para diseñar mecanismos que propicien enfrentar y corregir las profundas imperfecciones de nuestro estado social de derecho y de sus instituciones democráticas, se insiste permanentemente en reconocer el papel significativo que tiene la educación en general y, de manera más concreta, las acciones de formación ciudadana, orientadas a promover un conjunto de competencias para que el ciudadano pueda participar activamente en la construcción del orden social democrático”*<sup>1</sup>, ya que existen algunos vacíos con respecto a la construcción, avance en el conocimiento, diseño y evaluación de estrategias pedagógicas para la convivencia respetuosa, democrática en los niveles de educación básica y media.

Retomando el campo temático de educación para la convivencia, se plantea éste como el desarrollo de las habilidades sociales y comunicativas en la construcción de espacios convivenciales. Por ende, el concepto de convivencia significa vivir con el otro, donde convivir exige la realización práctica de ciertos compromisos de respeto mutuo, cooperación voluntaria y compartir

---

<sup>1</sup>La justicia en el ámbito escolar: estudio de casos de experiencias en el abordaje del conflicto escolar en tres instituciones de educación media en Bogotá. Facultad de Educación, Línea de investigación Educación para el Conocimiento Social y Político, Bogotá, 2006 p. 3.

responsabilidades para el mantenimiento de un orden social en el que las tensiones no sean tan grandes, que puedan provocar desacuerdos sociales. En este campo temático se indaga por la convivencia respetuosa y solidaria en los ámbitos familiares, en el conflicto escolar, en los procesos de negociación y por último en la formación ciudadana. De ahí que, en la convivencia se debe tener en cuenta y apropiar los valores como la libertad responsable, la solidaridad, el respeto activo y la actitud de diálogo, como componentes principales que encierran la justicia social.

De otra parte, el equipo de investigación de la Línea Educación para el Conocimiento Social y Político, en su ánimo de comprender las tendencias educativas en torno a la justicia escolar, presenta ante la Vicerrectoría<sup>2</sup> el proyecto “LA JUSTICIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR: estudio de casos de experiencias en el abordaje del conflicto escolar en tres instituciones de educación media en Bogotá”, cuyo propósito es que, desde las “mismas prácticas de conciliación escolar emerja un conocimiento que aporte a la reflexión y al debate sobre la conflictividad escolar, que redunde en el diseño de modelos de intervención integrales para no fragmentar su desarrollo y resultados, donde surgen los siguientes cuestionamientos: 1. ¿Cuáles son las nociones de justicia y convivencia que circulan en las prácticas del manejo del conflicto escolar? 2. ¿Qué caracteriza a las instancias y mecanismos en el tratamiento del conflicto escolar asociado a la justicia? 3. ¿Cuál es el valor pedagógico que se deriva de las experiencias de intervención del conflicto escolar”<sup>3</sup>.

Por lo anterior, en el marco de este proyecto y en calidad de estudiantes, el grupo se vincula como coinvestigadoras para el desarrollo del mismo. En el avance del proyecto se fue evidenciando la necesidad de conocer algunos programas relevantes en el campo de la convivencia y conciliación escolar, por

---

<sup>2</sup> Vicerrectoría Académica Universidad Javeriana proyecto de Investigación

<sup>3</sup> La justicia en el ámbito escolar: estudio de casos de experiencias en el abordaje del conflicto escolar en tres instituciones de educación media en Bogotá. Facultad de Educación, Línea de investigación Educación para el Conocimiento Social y Político, Bogotá, 2006 p. 11.

lo cual se decidió adoptar como un componente de estudio el acercamiento a los programas Ariadna y Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá, en el tema de la gestión del conflicto escolar, ya que ésta organización lleva una trayectoria bastante amplia en la temática, la cual contribuye al abordaje de este trabajo.

## **1.2 CONTEXTO INSTITUCIONAL DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ.**

Los programas Ariadna y Hermes objeto de descripción y análisis de la investigación, fueron creados por el Centro de Arbitraje y Conciliación (CAC) de la Cámara de Comercio de Bogotá; esta entidad fue la primera en Colombia en responder a la necesidad de crear y desarrollar en el país una cultura de utilización de los Métodos Alternativos de Solución de conflictos MASC, con la creación del primer Centro de Arbitraje y Conciliación en el país en 1983. Desde entonces, ha sido el gran promotor en Colombia y América Latina, de la aplicación de los MASC bajo un sistema de gestión de calidad, certificado por el Instituto Colombiano ICONTEC.

El CAC de la Cámara de Comercio de Bogotá dirige y enseña a la sociedad a administrar el conflicto como un factor inherente a las relaciones humanas, por lo cual, canaliza su gestión en dos temáticas: solución de conflictos y formación en el manejo del conflicto y en tres ámbitos: empresarial, comunitario y escolar.

De otra parte, se considera pertinente hacer una contextualización histórica de cada uno de los programas, con el fin de facilitar la comprensión de los elementos centrales que los conforman; por esto a continuación se hace un breve recuento al respecto. Los programas Ariadna y Hermes fueron diseñados principalmente con la finalidad de aportar a través del componente escolar, herramientas dirigidas a la prevención, intervención y transformación de las relaciones de los niños y jóvenes, mediante la utilización de los MASC,

logrando de esta manera una perspectiva innovadora en la búsqueda de espacios de convivencia y de respuesta para una transformación cultural en el manejo y uso adecuado del conflicto.

Los MASC son un conjunto de fórmulas o formas de mediar, o tratar los conflictos, diferentes a las que usualmente utiliza la justicia permanente u ordinaria. Inicialmente surge la propuesta de Ariadna y posteriormente Hermes, a partir del reconocimiento e importancia de generar espacios de convivencia en los diferentes contextos de desarrollo en que se hallan inmersos los niños, jóvenes y adultos de hoy. Es así como El Centro de Arbitraje y Conciliación de La Cámara de Comercio de Bogotá, implementó el programa global llamado “MASC Educativo” desde 1997 y al cual pertenecen estos dos programas.

El proyecto Ariadna fue una iniciativa para que dentro del contexto escolar se diera a los jóvenes un espacio donde aprendieran a resolver sus conflictos, a través del reencuentro con el diálogo, para construir opciones en un ambiente de respeto por el otro y donde fuera una realidad la tolerancia hacia la diferencia, siendo la conciliación su eje central. Este programa aún se encuentra vigente en muchas instituciones educativas del país, sin embargo, desde la creación del proyecto Hermes, la Cámara de Comercio de Bogotá ya no lo instaura.

Se puede decir que Hermes es el “hijo” de Ariadna, y al igual que éste, ofrece una oportunidad para que los docentes responsables de la formación de los jóvenes, desarrollen estrategias educativas para formar ciudadanos con el repertorio y las habilidades necesarias para la gestión del conflicto escolar; es una propuesta pedagógica que amplía y perfecciona el proyecto Ariadna, el cual vincula las concepciones de paz, justicia, verdad, reconciliación, violencia, etc., elementos relevantes para el logro de una educación integradora que posibilite la convivencia armónica, la transformación positiva de los conflictos y por ende una mejor sociedad.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El interés por abordar el conflicto escolar surge en primer lugar, al haber evidenciado en algunas prácticas de intervención, que en muchas instituciones escolares, a los miembros de la comunidad educativa se les dificulta lograr una convivencia armónica, entre otras cosas, por el desconocimiento de las habilidades para manejar y resolver los conflictos de forma adecuada, es decir, de manera pacífica, sincera, oportuna y positiva. En vista de esta circunstancia, se considera que una gestión apropiada del conflicto desde el contexto educativo, es una alternativa importante para hacerle frente a la problemática social y política de nuestro país, la cual se manifiesta en situaciones de maltrato, irrespeto y violencia en las relaciones cotidianas.

La convivencia escolar se ha convertido en uno de los temas clave de investigación de las ciencias sociales y obviamente de la educación, ya que es precisamente en la escuela en donde se refleja la gran diversidad de culturas y multiplicidad de causas que propician diferencias de criterio, de opiniones o de intereses que tensionan y producen conflicto. Por esta razón, es urgente encontrar alternativas desde las instituciones educativas tendientes a la mediación de los conflictos con procedimientos idóneos, que permitan no sólo apropiarse de herramientas que los regulen, sino también que señalen un horizonte hacia una mejor convivencia. En consecuencia, se parte de la hipótesis que el asumir el conflicto con base en estas características, puede ser un factor determinante que trascienda la escuela para la prevención de la violencia.

Por lo anterior, resulta necesario investigar sobre programas que propicien la resolución y tratamiento adecuado de los conflictos y es en este campo de acción, en donde se sitúan los nuevos enfoques propuestos por los programas Ariadna y Hermes. Estas dos experiencias cuentan con una buena trayectoria y



además pueden orientar la labor investigativa sobre el tema del conflicto escolar.

Desde el año 1997, el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, puso en marcha el programa de conciliación escolar Ariadna y con base en esta experiencia, creó otro proyecto para la gestión del conflicto, llamado Hermes. Estas dos propuestas son el producto de un trabajo riguroso de profesionales expertos en el tema, razón por la cual se vio la pertinencia de hacer un análisis descriptivo documental y conceptual de Ariadna y de Hermes, con el fin de lograr un mayor acercamiento a la gestión del conflicto escolar.

La mediación de conflictos es un elemento indispensable y básico para la convivencia, perspectiva que se inscribe en el campo de dominio temático **“Educación para la Convivencia Social”** de la Línea de Investigación: “Educación para el Conocimiento Social y Político”, de la Facultad de Educación de la Pontificia Universidad Javeriana. El dominio temático en mención justifica la razón del por qué este trabajo se encuentra circunscrito en esta área de investigación y que además, sea uno de los componentes del proyecto “LA JUSTICIA EN EL ÁMBITO ESCOLAR”, que actualmente se encuentra en ejecución por parte de la línea.

Uno de los aspectos centrales de la convivencia alude fundamentalmente al aprendizaje, es decir, al proceso por el cual un sujeto adquiere o desarrolla una nueva conciencia y conocimientos, que le proporcionan nuevos significados. Para ello, la escuela debe generar, facilitar y promover tiempos y espacios para que pueda circular la palabra y no los silencios; el diálogo y la discusión y no la sumisión y acatamiento; el análisis y la reflexión sobre las acciones impulsivas y las actuaciones violentas.

En ese sentido, formar en y para la convivencia a través del tratamiento adecuado de los conflictos en la escuela, con base en los programas Ariadna y Hermes que propone la Cámara de Comercio de Bogotá, es confiar en una

posible transformación educativa, cultural y social. Por esta razón, se espera que este trabajo sea de utilidad a todos aquellos educadores que se interesan por construir una mejor sociedad, a partir de la formación integral de los individuos y de las colectividades. Así mismo, se confía en que sus resultados permitan reforzar los procesos de cambio y las nuevas miradas que alrededor del conflicto y temas como la convivencia, la paz y la justicia, se están generando actualmente. De otra parte, las autoras asumen que la realización de este trabajo les posibilita la apropiación de habilidades que benefician su crecimiento personal y un valioso enriquecimiento profesional como docentes.

Por todo lo anterior, un acercamiento al conflicto escolar a través de los programas Ariadna y Hermes se hace pertinente, para que desde esta experiencia se generen reflexiones significativas alrededor de los siguientes cuestionamientos:

- ¿Cuáles son las premisas que fundamentan los programas Ariadna y Hermes?
- ¿Cuáles son sus nociones de conflicto, conciliación y reconciliación?
- ¿Cuáles son los ejes conceptuales que direccionan los programas?
- ¿Cuál es el valor pedagógico y el aspecto formativo que se derivan de estas dos experiencias?

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Describir y analizar en los programas de *Ariadna* y *Hermes* las premisas en que se fundamentan, las concepciones sobre el conflicto, la conciliación y reconciliación que se establecen; así como también, establecer los ejes conceptuales y destacar los aspectos formativos que se derivan para el proceso de la convivencia escolar.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las premisas que fundamentan los programas Ariadna y Hermes.
- Analizar la concepción del conflicto escolar presente en los dos programas.
- Analizar qué es la conciliación y la reconciliación en las propuestas de Ariadna y Hermes.
- Establecer los ejes conceptuales y componentes que direccionan a cada uno de los programas.
- Resaltar los aspectos formativos en los procesos de convivencia escolar que proponen los programas Ariadna y Hermes.

## 1.5 METODOLOGÍA

### 1.5.1 Análisis descriptivo documental

El presente proyecto investigativo ha definido como metodología el análisis descriptivo documental de dos programas de la Camara de Comercio de Bogota, Ariadna y Hermes. Sobre esta perspectiva metodológica dice Lihitte, que el análisis documental es, *“una serie de reglas descriptivas que son proporcionadas por una metodología específica, como mecanismo para construir un lenguaje descriptivo único para una unidad de referencia acotada. Un lenguaje descriptivo es todo conjunto de términos y de procedimientos sintácticos convencionales, utilizados para representar un determinado contenido de documentos, con el fin de clasificarlos o realizar una investigación retrospectiva de su información”*<sup>4</sup>.

De acuerdo con estos conceptos, se puede deducir que el análisis descriptivo documental es un método investigativo que permite revisar la información, identificar vínculos, patrones y temas comunes, ordenar los hechos y presentarlos como son; es también un conjunto de procedimientos interpretativos de documentos que se refieren a un tema específico.

Este método puede ser cuantitativo o cualitativo; el cuantitativo se basa en técnicas estadísticas, el cualitativo se basa en el recuento de unidades lógicas basadas en la combinación de categorías, que tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre los documentos o textos a los cuales se les está haciendo el análisis. En este trabajo se utilizó el análisis cualitativo.

---

<sup>4</sup> Lihitte. Citado por Garavaglia Magdalena V, Menna Rosana B. Sobre el uso de imágenes gráficas en la investigación antropológica. Acercamiento a la antropología visual. En:

## 1.5.2 Momentos

Para el análisis descriptivo documental cualitativo de los documentos de los programas Ariadna y Hermes, se tuvieron en cuenta cinco momentos importantes, a saber:

En un *primer momento*, se llevó a cabo una contextualización acerca de los dos programas Ariadna y Hermes, a través de dos exposiciones realizadas por una funcionaria de la Cámara de Comercio de Bogotá. En dicha oportunidad se resaltaron los objetivos, el marco de fundamentación, las características, la metodología y los alcances de los programas. Así mismo, se realizaron seminarios alrededor de las exposiciones, donde se plantearon algunas preguntas preliminares, las cuales fueron orientando la indagación y una primera aproximación a las categorías conceptuales más relevantes para el estudio.

En un *segundo momento*, se procedió a identificar y seleccionar las fuentes documentales de los programas. Posteriormente entre las mismas integrantes se distribuyó la información, la cual se consultó y revisó para buscar otras categorías de análisis y complementarlas con las ya identificadas.

A continuación se presentan las fuentes consultadas del programa Ariadna:

- Cómo preparar pócimas para efectos inmediatos. Programa de conciliación Ariadna. Cámara de Comercio de Bogotá y Centro de Arbitraje y Conciliación.
- Ariadna. Programa de conciliación Ariadna. Cámara de Comercio de Bogotá y Centro de Arbitraje y Conciliación.

- Proyecto Ariadna. Cámara de Comercio de Bogotá
- El camino al olimpo. Programa de conciliación escolar Ariadna. Cámara de Comercio de Bogotá y Centro de arbitraje y conciliación.
  
- Cartilla para tejedores. Programa de conciliación Ariadna. Cámara de Comercio de Bogotá.
  
- Lo que todo pregonero debe saber. Documento suministrado por Ladys Amaya.
  
- El oráculo. Programa de conciliación escolar Ariadna. Cámara de Comercio de Bogotá.
  
- Manual de evaluación. Cámara de Comercio de Bogotá

A continuación se presentaran las fuentes consultadas del programa Hermes:

- Hermes y sus discípulos: Análisis y gestión proactiva de los conflictos. Cámara de Comercio de Bogotá.
  
- Programa para la gestión del conflicto Hermes. Cámara de Comercio de Bogotá.

En un *tercer momento*, después de revisar los documentos y haber encontrado otras categorías importantes de los programas, las acciones se encaminaron a construir el árbol categorial y a reconocer las unidades de análisis principales para el estudio, según los objetivos formulados.

El árbol categorial resultante de los programas contempla las siguientes categorías principales:

<b>ARIADNA</b>		
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>SUBCATEGORÍAS</b>	
<b>C O N V I V E N C I A  E S C O L A R</b>	<b><i>Premisas</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación escolar</li> <li>• Conciliación</li> <li>• Participación</li> <li>• Los protagonistas</li> <li>• La evaluación</li> </ul>
	<b><i>Conciliación escolar</i></b>	<p>Conciliación</p> <p>Momentos de Conciliación</p> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 100px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pasos para el conciliador</li> <li>Sitio de encuentro</li> <li>Exponer las reglas del juego</li> <li>Buscar el verdadero problema</li> <li>Buscar soluciones y posibilidades</li> <li>Llegar a acuerdos</li> <li>Superar los conflictos</li> </ul> </div> <p>Agentes principales</p> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; border-bottom: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 100px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conciliador que observa</li> <li>Conciliador que interviene</li> <li>Estudiantes</li> </ul> </div> <p>Instancias para la conciliación { centro de conciliación</p>

**Conflicto escolar**

Elementos del conflicto

- Problema Concreto
- Partes Involucradas
- Antes y Durante el conflicto
- Pretensiones de las partes
- Complejidad del problema
- Resolución del conflicto

Tipos de conflicto

- Directo entre dos actores
- Directos entre dos actores o más
- A nivel de representantes de la Comunidad Educativa

**Aspecto formativo**

Habilidades sociales

- Comunicación
- Comunicación asertiva
- Observación
- Percepción
- Escucha
- Creatividad
- Estrategia de pensamiento
- Cooperación

Material educativo

- El oráculo
- Para recuperar el hilo de la paz
- Manual para los mortales
- Cartilla para tejedores
- El camino al Olimpo
- Como preparar pócimas

Capacitación

- Tutores
- Docentes
- Estudiantes



<b>HERMES</b>	
<b>CATEGORÍAS</b>	<b>SUBCATEGORÍAS</b>
<b>C O N V I V E N C I A</b>	<p><b><i>premisas</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El sentido pedagógico</li> <li>• Conflicto</li> <li>• Los ejes conceptuales</li> </ul>
<b>E S C O L A R</b>	<p><b><i>Reconciliación</i></b></p> <p>Dimensiones de la Reconciliación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Justicia</li> <li>Paz</li> <li>Verdades compartidas</li> <li>Otredad o valoración del otro</li> </ul>
<b>E S C O L A R</b>	<p><b><i>Ejes conceptuales</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconciliación y perdón</li> <li>• Justicia</li> <li>• Paz</li> <li>• Otredad y valoración de la diferencia</li> </ul>
<b>E S C O L A R</b>	<p><b><i>Una mirada al conflicto</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción y restablecimiento de lazos sociales justos</li> <li>• Admitir la controversia</li> </ul> <p><b><i>Aspecto formativo</i></b></p> <p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Argumentativa</li> <li>Narrativa</li> <li>Retórica</li> </ul> <p>Textos literarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogo</li> <li>Discurso</li> <li>Cultura del consenso</li> </ul>

En un *cuarto momento*, se realiza una selección de los fragmentos o párrafos más pertinentes de cada documento para ubicarlos dentro de las categorías; con esta información se codifican las unidades de análisis textuales de los dos programas Ariadna y Hermes, con el apoyo en el software Atlas.ti 5.0.

Teniendo en cuenta toda la información seleccionada, se dio inicio al *quinto momento*, en el cual se desarrolló una estructura temática acorde a los conceptos que se habían encontrado dentro de las categorías, realizando un análisis descriptivo documental.

A continuación se presentan los capítulos centrales que dan cuenta del análisis descriptivo documental alrededor de las categorías del estudio. En primera instancia, está la identificación de las premisas fundamentales de los dos programas de la Cámara de Comercio de Bogotá Ariadna y Hermes; en segundo lugar, una mirada al conflicto escolar; en tercer lugar, las nociones de conciliación y reconciliación; como cuarto lugar, los ejes conceptuales y componentes que los direccionan; como quinto lugar, el aspecto formativo en los procesos de convivencia escolar, donde se encuentran las dimensiones formativas, el desarrollo de habilidades y el material educativo; y finalmente, las conclusiones del trabajo.

## **2. CONVIVENCIA ESCOLAR EN LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES**

### **2.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS PREMISAS QUE FUNDAMENTAN LOS PROGRAMAS DE ARIADNA Y HERMES.**

#### **2.1.1 Premisas básicas del proyecto Ariadna.**

Para efectos de este capítulo se examina las premisas fundamentales de los proyectos ARIADNA y HERMES, entendiendo una premisa, a la luz del diccionario de la Real Academia de la Lengua Española en su segunda y tercera acepciones, como *“Señal o indicio por donde se infiere algo o se viene en conocimiento de ello”, “Cada una de las dos primeras proposiciones del silogismo, de donde se infiere y saca la conclusión”*<sup>5</sup>. En tal sentido, se asume que esta parte del documento analiza los presupuestos fundamentales que sustentan dichos proyectos; siendo ello, el primer paso para el conocimiento integral de aquellas propuestas, que buscan desde al ámbito escolar, promover la convivencia y la cultura de paz en la sociedad colombiana.

Con el fin de ahondar en las premisas básicas del proyecto Ariadna, es importante conocer e interpretar el proyecto de manera general, de tal forma, que paso a paso se entienda la filosofía y el espíritu del mismo, el cual busca crear una formación integral del joven y recuperar “los hilos de paz”. Para ello, es necesario establecer y definir los diferentes puntos de vista que pueden existir en una situación de conflicto, determinar los actores y agentes que se involucran de manera directa, y crear un espacio para que los conciliadores

---

<sup>5</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española. Vigésima Segunda Edición. Tomo 8. Madrid. 2001. p. 1237.

entren a hacer parte de la solución pacífica del problema, quienes con sus conocimientos y estrategias, buscan establecer e identificar las posiciones de autoridad dentro del ámbito escolar que estén previamente acordados y explicados dentro del manual de convivencia y entender las dimensiones del conflicto para facilitar su posible solución.

En este contexto, una primera premisa que se resalta es la **formación integral** de los jóvenes, la cual busca que se propicien espacios de convivencia para encontrar posibles soluciones a los problemas creando dinámicas donde se compartan experiencias y se otorguen herramientas a los tutores, para que estén en capacidad de orientar a los educadores y estudiantes que quieran involucrarse y participar del proyecto; todo ello, encaminado a la construcción de una sociedad más equitativa dentro de los parámetros de justicia del grupo social.

Por consiguiente, ésta premisa facilita los mecanismos que hacen posible el desarrollo pacífico de los conflictos en contextos escolares, factores importantes para el proyecto Ariadna. Tales mecanismos no son sólo de tipo memorístico ante conceptos teóricos, sino que también, privilegien la aplicación del conocimiento a la actividad cotidiana, entendiendo y apropiando el significado de términos como la concertación, el diálogo, la igualdad, la justicia y el respeto por la diferencia, como modos de actuar y de asumir la vida.

*Lo que se evidencia en el programa Ariadna, como “La necesidad de trascender el concepto de educación tradicional a un concepto de formación integral en el cual se involucren las habilidades sociales para manejar el conflicto, haciéndose énfasis en el desarrollo de la inteligencia emocional”<sup>6</sup>.*

Por esto, en el proyecto Ariadna se habla de una formación integral donde se desarrolla la concepción de las transformaciones humanas, enfatizando en los

---

<sup>6</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna. Bogotá, 2001. p. 2.

valores y todo lo que esté directamente relacionado con la persona en su interior, como por ejemplo, su capacidad cognitiva, moral y emocional, que contribuyen a definir los comportamientos y características del joven. Todo ello denota la necesidad de establecer un modelo de educación integral en Colombia, con miras a manejar los problemas de una manera pacífica, respetando la libre opinión y la diferencia en los puntos de vista de los individuos.

Se podría afirmar que el proyecto Ariadna, busca desarrollar un ser humano diferente, reflexivo, consciente y responsable de sus decisiones, sin miedo a los cambios y a la transformación personal, que sin duda repercute en la sociedad, a través de los acuerdos establecidos.

Es así como el proyecto Ariadna plantea una segunda premisa, donde **la conciliación** es una herramienta de vital importancia en el cambio de la cultura; entendiéndola, como un método alternativo en la solución de los conflictos, que implica un proceso para abordar las diversas situaciones en las que se debaten puntos de vista opuestos en la comunidad educativa, ya sea en el ámbito personal o en el social.

*De lo anterior se desprende, que “La conciliación se concibe como una forma alternativa de resolver el conflicto en caso de fallar las interacciones personales y acudiendo a un tercero que ofrezca opciones diferentes para verlo y solucionarlo. El participar en la conciliación es la oportunidad para retomar el desarrollo apropiado de habilidades sociales en los jóvenes incluso independiente del resultado que ésta arroje”<sup>7</sup>.*

Conforme a lo anterior, se puede afirmar que la conciliación está enfocada a buscar una solución pacífica de los conflictos, dentro de un ambiente de diálogo, con el fin de establecer acuerdos donde se recurra a un tercero, en

---

<sup>7</sup> *Ibíd.*, p. 2.

procura del beneficio de cada uno de los participantes y de acuerdo con el escenario social donde se desenvuelva el individuo, a fin de desarrollar en él, habilidades para transformar dificultades y carencias en hábitos de convivencia pacífica, que hagan parte de su vida cotidiana.

Es así como la conciliación implica la elaboración de un diagnóstico del joven de acuerdo con su realidad, lo que permite entender la escala de valores del individuo, y hacer un paralelo según su entorno; definiendo la concordia o discordia dentro de la comunidad educativa y estableciendo qué valores están presentes y cuáles necesitan ser reforzados; valores como el respeto y la tolerancia, los cuales facilitan la canalización de las situaciones conflictivas en el ámbito escolar a través del diálogo.

*De ahí que “Para implementar un programa de conciliación es absolutamente necesario abordar la escala valorativa que manejan los jóvenes de acuerdo con su edad, contrastándola con el contexto formal e informal que dentro de la institución los armoniza o quizás contrapone, aumentando así los problemas del joven”<sup>8</sup>.*

Por consiguiente, se podría afirmar que el programa Ariadna busca que se asuman las condiciones propias para un cambio en la mentalidad de los individuos, y se retomen valores propios de la convivencia ciudadana, tales como, el compromiso, la responsabilidad y el valor de la palabra, los cuales enmarcan el camino para encontrar soluciones a los conflictos de la comunidad en general. Pero en el caso de resultar discordantes algunos principios dentro de la comunidad escolar, se corre el riesgo de aumentar significativamente el problema en el desarrollo de la personalidad del joven.

En dicho sentido, es importante resaltar una tercera premisa, como es **la creación de espacios de formación** dentro de la institución educativa, ofreciendo el ambiente adecuado, los recursos logísticos y administrativos

---

<sup>8</sup> Ibíd., p. 2.

necesarios para la puesta en marcha del programa, un espacio para la controversia en donde inicien y se desarrollen encuentros de diálogo, de convivencia y de intercambio, que contribuyan al mejoramiento de las relaciones interpersonales; con los cuales se pretende recopilar concepciones y vivencias de la comunidad, determinar un verdadero conocimiento de la realidad institucional y motivar e integrar la participación de los miembros del grupo.

*Tal como se observa en la premisa según la cual, “Es necesario generar espacios de encuentro con la comunidad en general para preparar el terreno del cambio y generar expectativa y participación de los alumnos en el proyecto total”<sup>9</sup>.*

Uno de los objetivos del programa respecto a la creación de los espacios en el contexto escolar para la conciliación, es que éstos generen debates extraídos de las propias experiencias del joven, de acuerdo con la forma como aprecia su mundo, relacionándolas con las historias mitológicas elegidas en el marco metodológico de Ariadna; ello con el fin de propiciar un autoconocimiento y conocimiento entre compañeros, generando así, un cierto grado de compatibilidad entre lo real y lo imaginario. De igual manera, es necesario incentivar a los jóvenes para que participen de forma activa en el desarrollo del proyecto, quienes a su vez, promuevan el programa con otros compañeros convirtiéndolo en una norma para la convivencia.

*En el desarrollo del programa Ariadna “Debe comprometerse a la comunidad en general, conformando comités para el desarrollo del proyecto que garantice su funcionamiento y generen líneas permanentes para los cambios y ajustes pertinente”<sup>10</sup>.*

Para tal efecto, el compromiso de la comunidad se expresa por medio de reuniones con funciones definidas, cuyos miembros se convierten en motivadores, gestores y ejecutores del programa; un grupo conformado por alumnos, padres, educadores, directivos y agentes promotores, en el que se

---

<sup>9</sup> *Ibíd.*, p. 2.

<sup>10</sup> *Ibíd.*, p. 2.

hace indispensable establecer los tiempos requeridos por los miembros de la comunidad educativa para el cumplimiento de las actividades programadas.

Dichos comités adquieren el compromiso de coordinar, implementar, seguir y evaluar el proyecto de forma permanente, retroalimentándolo, según las actividades realizadas y considerando la perspectiva de todos los participantes.

Una cuarta premisa que destaca el programa Ariadna, es **la participación** activa de los actores de la comunidad educativa; con ella se pretende llegar a una cultura de consenso, la cual plantea el desarrollo de una nueva visión sobre la paz, utilizando los valores como puente en el cambio de cultura, desde los comportamientos agresivos e intolerantes, hasta llegar al punto donde la concertación sea una herramienta de uso diario en las comunidades educativas.

*Por consiguiente, “El proyecto debe estar inscrito en una comunidad que esté lo suficientemente interesada en el cambio, como para comprometerse en un análisis de su funcionamiento interno, con el fin de lograr los objetivos de construcción de una cultura hacia el consenso”.*

*Dicho cambio incide directamente en la persona a nivel social, educativo y en general, dentro de los campos donde se desenvuelva el individuo. Por tal razón, “La comunidad educativa y todos sus actores deben participar activamente en la construcción de una cultura de consenso, donde los valores promovidos para generar cambio de cultura, sean posibles y compartidos, tanto en los aspectos formales, como informales de la institución”<sup>11</sup>.*

No obstante, este compromiso de los participantes con el proyecto, debe fomentar ante la comunidad cambios significativos con el programa, convirtiéndolo en una herramienta funcional de construcción de hilos de paz; así mismo, se debe realizar un análisis interno del funcionamiento del proyecto, para llegar a acuerdos que estén acordes con las necesidades y la problemática de la ciudad.

---

<sup>11</sup> *Ibíd.*, p. 2.



Por otra parte, una quinta premisa concierne a **los protagonistas** principales del proyecto; los jóvenes tienen una doble característica, son el presente y futuro de la sociedad, son ciudadanos en formación, en ellos se sustenta el proyecto del país, en quienes se proyecta el ideal de nación que se anhela desde el preámbulo de la Constitución Nacional de 1991, que dice: “ *El pueblo de Colombia en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios; y con el fin de fortalecer la unión de la nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Política de Colombia*”<sup>12</sup>. Es por tanto, en el joven en quien se modela las respuestas al conflicto, y a la vez, quien participa en el descubrimiento de una serie de opciones para la transformación pacífica del mismo.

*Por tal razón, “El programa se inicia con un solo grupo y luego se irá instalando a los grados siguientes de acuerdo con el impacto logrado”, es así como “Los protagonistas del proyecto, son invariablemente los jóvenes, ellos se encargan de adecuar los espacios asignados para la conciliación, serán promotores permanentes del proyecto en toda su comunidad”*<sup>13</sup>.

En tal sentido, se define a los jóvenes como la población objeto del proyecto, ya que alrededor de ellos se desenvuelve la temática de los procesos; los jóvenes están en capacidad de solucionar sus problemas entre pares, es decir, la primera opción de resolución está entre sus compañeros y de no encontrar solución, recurren a la autoridad donde el joven maneja sus dificultades de acuerdo con su edad o grado de escolaridad.

De tal modo, es de vital importancia para el proyecto Ariadna, la información de los procesos logrados a toda la comunidad; es necesario que las instituciones

---

<sup>12</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991: Preámbulo. Bogotá, ESAP- centro de publicaciones, 1991.p.1.

<sup>13</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p.2.

educativas instauren mecanismos de estímulos a los jóvenes que participen activamente en el programa, con soluciones reales a los problemas.

*Por ello “Es importante mostrar a la comunidad los resultados obtenidos, por los que se hace necesario que cada colegio cree un esquema de incentivos interno, tanto para los conciliadores (tejedores de paz), como para los alumnos que hayan logrado en este espacio conciliar sus divergencias”<sup>14</sup>.*

En tal sentido, se hace necesario reconocer como última premisa, la importancia que para el proceso tiene **la evaluación**, como una herramienta que busca diagnosticar el desarrollo de las diferentes actividades planteadas en el marco del proyecto; con tal motivo, se recopilan las respuestas que se obtienen de los ejercicios, para determinar con ello, el impacto en las actitudes que adoptan los jóvenes, de acuerdo con las temáticas tratadas en las cartillas y que se corresponden con situaciones concretas y reales.

Sin embargo, las instituciones están en libertad de diseñar todas aquellas herramientas que a su juicio van a facilitar la evaluación de las actividades realizadas, dependiendo de lo que quieran examinar del proyecto. Este es un camino hacia la construcción de una nueva sociedad, no como un postulado exacto, sino como un mecanismo donde las conductas humanas son las que producen los efectos, y no a través de formulas de obligatorio cumplimiento.

Por lo tanto, se puede concluir que las premisas básicas del programa Ariadna se centran en una visión de formación integral del joven, haciendo de la conciliación un medio para aprender a resolver los conflictos, de tal forma que puedan ser manejados, transformados y superados por sí mismo o con la ayuda de un tercero, tanto en el contexto escolar, como en otros escenarios de convivencia. Para ello, se debe tener en cuenta la participación de toda la comunidad educativa y familiar, creando espacios convivenciales que generen

---

<sup>14</sup> *Ibíd.*, p. 2.

un cambio para fomentar una cultura de paz, basada en el consenso, respondiendo así, a las necesidades de un nuevo modelo de educación donde se integran habilidades del individuo que tradicionalmente no se han tenido en cuenta, como aquellas de tipo cognitivo, social, moral y afectivas. Por tanto, la evaluación es ante todo un proceso continuo y de diálogo reflexivo, donde sus resultados son la base de nuevos retos para cuestionar y analizar desde las actitudes propias, la formación social de cada individuo.

### **2.1.2 Premisas básicas del proyecto Hermes.**

El proyecto Hermes se desarrolla en el marco de un programa que pretende la transformación de los conflictos a partir de las acciones que se desarrollen en la escuela, cuya primera premisa es ***el sentido pedagógico***, en donde la puesta en escena en el aula, son fundamentales un conjunto de elementos que propicien el desarrollo de habilidades, competencias y valores sociales en los jóvenes con base a estrategias alternativas para la solución de controversias.

El programa está diseñado para que el docente adquiera argumentos persuasivos, conceptuales y didácticos, que faciliten el proceso de inducción a los jóvenes, haciendo especial énfasis en el manejo del lenguaje, la coesión del conflicto y sus causas; todo con el fin de mejorar los niveles de convivencia, las relaciones interpersonales del estudiante con su entorno escolar y familiar, reduciendo la frecuencia en la aplicación de sanciones y permitiendo la participación autónoma de los estudiantes, basada en el compromiso y la responsabilidad.

En relación con lo anterior, se llama la atención sobre la forma como los intercambios que el niño realiza con su entorno, le permiten desarrollar

paralelamente habilidades cognitivas, afectivas, morales y sociales, las cuales interioriza, reconstruye, revalora y resignifica, dándole un sentido propio a su proceso de crecimiento. Ello implica pasar de una posición individualista y una concepción particular del mundo, a comprender cómo aquellos con quienes se convive, tienen sus propios sistemas de creencias, de tal manera que por el hecho de ser diferentes, deben ser respetados.

*Tal como lo plantea el documento del programa: “Los niños aprenden en contextos de relaciones que para ellos son importantes. Por esto los conflictos que ellos tienen con quienes les rodean en su vida escolar constituyen oportunidades para el desarrollo de las habilidades socio emocionales, intelectuales y morales”<sup>15</sup>.*

De lo anterior se deduce, que en la medida que evolucionan los procesos en el desarrollo del programa Hermes, se ofrecen herramientas pedagógicas, discursivas, conceptuales y de abstracción, que permiten al niño confrontar, refutar o censurar, sus puntos de vista con los de aquellos que le rodean, razón por la cual el ámbito educativo tiene un papel preponderante en los procesos de su desarrollo. Este aprendizaje se desarrolla a través de materiales conceptuales y didácticos que facilitan el proceso de inserción al programa, brindando capacitación a los jóvenes líderes del programa y talleres de sensibilización a toda la comunidad educativa.

*Por lo cual, para Hermes, “La participación colectiva de los miembros de la comunidad escolar en la apropiación del programa de gestión del conflicto aumenta la probabilidad que ellos consideren al programa resultante satisfactorio y lo usen significativamente”<sup>16</sup>.*

Por lo tanto, se puede deducir que el programa insiste en la participación de toda la comunidad en general, pero se enfoca principalmente hacia las nuevas generaciones, bajo una propuesta metodológica integral que busca fomentar el interés del estudiante, mediante la lectura de textos literarios que desarrollen una situación conflictiva relacionada con su propia experiencia, para luego, analizarla y propiciar una discusión o debate con argumentos persuasivos, que

---

<sup>15</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes. Bogotá, p.1.

<sup>16</sup> *Ibíd.*, p. 1.

permitan a los actores que intervienen, dirigirse a una reflexión constructiva basada en propuestas cercanas y ajustables a la realidad inmediata de los jóvenes.

Por otro lado, se hace necesario distinguir la segunda premisa que alude a los tipos de **conflicto**, los cuales permiten determinar los actores que intervienen en el mismo y los intereses que motivan sus acciones. Para ello, es importante definir las posiciones de autoridad dentro del ámbito escolar, de acuerdo con lo establecido en los manuales de convivencia y la opinión de los actores implicados, para lograr acuerdos que permitan la reconciliación.

*De aquí que el programa considere que “El conflicto no es malo en sí mismo. Una gran cantidad de conflictos en una organización pueden impedir su normal funcionamiento y conducir a su deterioro; la ausencia total de conflictos podría contribuir al estancamiento de la organización, la pérdida del espíritu crítico de sus miembros, la frustración de su desarrollo personal, y obstaculizaría la construcción de una sociedad más justa”.*

*Ahora bien “El conflicto es una dimensión de toda organización que puede ser aprovechado para el bien de sus individuos y sociedades, cuyo fin es reconocer, manejar y aprovechar mejor sus conflictos”<sup>17</sup>.*

De lo anterior, se infiere la importancia de la existencia e identificación del conflicto dentro de un grupo escolar, lo que contribuye a rescatar el espíritu crítico y a aumentar el desarrollo personal para construir una mejor convivencia. De esta forma, se podría afirmar que la presencia de conflictos amplía el camino para el crecimiento educativo, dando paso a las controversias con argumentos, que conlleven a encontrar posibles puntos de acuerdo o soluciones pacíficas perdurables a través del tiempo; por tanto, la posible solución a los conflictos debe estar de acuerdo con la dimensión del conflicto y debe ser aplicada en beneficio de los actores del mismo.

---

<sup>17</sup> *Ibíd.*, p. 1.

En efecto, el conflicto se entiende, parafraseando el documento, como un camino que se inicia con un desacuerdo o interpretación diferente de cada uno de los actores, pero su punto final es una actitud frente al problema, aceptando su responsabilidad y comprometiéndose con una reflexión para llegar a un cambio que permita resolverlo.

Entendiendo que *“El conflicto es un proceso. En este sentido el conflicto no es un problema en sí mismo, sino una interacción entre dos o más elementos que pueden a veces ser ignorados o abordados y que se da en una red de relaciones de poder”*<sup>18</sup>.

En sentido estricto, se podría deducir que en una situación de conflicto, convergen diferentes actores de acuerdo con sus intereses particulares, sociales, y grupales; se establecen diferencias jerárquicas, organizativas y normativas, generando una circunstancia que repercute, tanto en los directamente afectados, como en los terceros implicados.

Habría que añadir, que para solucionar un conflicto en forma pacífica, es importante llevar a la práctica los conceptos teóricos a partir del análisis, la reflexión y construcción de consensos, para garantizar un óptimo resultado, teniendo en cuenta, que el proceso del conflicto gira entorno a la acción-interacción de sus actores, sus intereses, sus necesidades y que se puede deshacer ya sea en forma violenta o pacífica.

En ese orden de ideas, se hace importante resaltar la tercera premisa, que hace referencia a **los ejes conceptuales** del programa, para la resolución pacífica de los conflictos, que implica: *la valoración de la diferencia y respeto por el otro como ser humano; la paz, la reconciliación y el perdón; y por ultimo la justicia*; tales ejes son un sistema que contribuye a la resolución de conflictos, tanto a nivel social, como individual.

---

<sup>18</sup> *Ibíd.*, p. 1.

*Es por ello, que en Hermes “Se considera que el programa no puede ser diseñado asumiendo que es neutral frente a los valores. El diseño de un sistema como este inevitablemente implica un compromiso con ciertos valores, como la PAZ. Donde ser conciente de los valores que guían el programa es mejor que asumir que el programa es neutral en relación con los valores”<sup>19</sup>.*

Ahora bien, para el desarrollo de cada problemática, los valores intervienen en el proceso de toma de decisiones, de acuerdo con los derechos y principios que sustentan la moral del individuo; se esperaría por tanto, que una dimensión justa motive a los afectados a cambiar de actitud, poniendo en práctica mejores conductas humanas, que fomenten el pleno desarrollo de la autonomía como parte de la evolución moral, expresada en una postura auténtica frente a sí mismo y frente a los demás.

En conclusión, se puede decir que las premisas generales del programa Hermes, se centran en una propuesta pedagógica integral basada en lecturas de textos literarios, relacionándolos con su propia realidad. El manejo del conflicto es el resultado de un proceso participativo, con estrategias apropiadas, de acuerdo con los tipos de conflicto que se tratan a diario. Por tanto, para solucionar un conflicto en forma pacífica, es importante promover los ejes conceptuales del programa, mencionados anteriormente, los cuales se deben llevar a la práctica a partir del análisis, la reflexión y la construcción de consensos, para garantizar un óptimo resultado, teniendo en cuenta que el proceso del conflicto, gira en torno a la acción-interacción de los diferentes actores, los intereses, las necesidades. Bajo este contexto, la resolución pacífica de los conflictos implica el diálogo, el respeto, el reconocimiento del otro, el perdón, la reconciliación de intereses basada en acuerdos y conforme al principio de justicia social.

---

<sup>19</sup> *Ibíd.*, p. 1.

## **2.2 UNA MIRADA AL CONFLICTO ESCOLAR A PARTIR DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.**

### **2.2.1 Una mirada al conflicto desde Ariadna.**

Actualmente se vive una cultura de violencia que está envolviendo todas las estructuras sociales, originando en cada sujeto, temores, inseguridades y terrorismo. Como respuesta a esta problemática, la Cámara de Comercio de Bogotá, crea dos grandes e importantes programas como son Ariadna y Hermes. Dichos programas, buscan darle un mejor manejo al conflicto escolar, en aras de contribuir a una mejor relación entre pares en la escuela, debido a que ésta es uno de los principales escenarios de conflicto que vive el niño y futuro joven.

En primera instancia se abordarán los conceptos de conflicto de Ariadna.

*“Los conflictos se suscitan fundamentalmente entre compañeros de curso, ya que con ellos pasan la mayor parte del tiempo, comparten un mismo espacio, estableciendo relaciones personales de diferente índole donde se pueden enfrentar a los intereses, necesidades y posturas de cada uno de sus integrantes”<sup>20</sup>.*

En relación con lo anterior, el programa Ariadna entiende a la institución educativa, como el lugar más importante que le permite al niño desarrollar la habilidad de convivir con el otro y sus diferencias, puesto que ésta es la encargada de orientar a los estudiantes para que se puedan formar como personas autónomas, decisivas y reflexivas, frente a los múltiples problemas que se viven en ella. De esta manera, el programa contribuye en el proceso de hacer una convivencia más sana, desde la familia e institución, para la sociedad, bajo la perspectiva del conflicto como una oportunidad de cambio y de aprendizaje en los sujetos.

---

<sup>20</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Lo que todo pregonero debe saber. Bogotá. p. 1.



Para tal efecto, Ariadna propone la creación de espacios dentro de la institución educativa, que ofrezcan la posibilidad al joven de aprender a resolver sus conflictos de una forma personal, sin tener que recurrir necesariamente a una autoridad como la del docente, ya que el propósito del programa Ariadna es generar habilidades de resolución de conflictos en los estudiantes, desde su propia perspectiva, para hacerse parte de una sociedad que necesita cambios positivos frente al conflicto y la relación con el otro.

*Por lo anterior, para el programa Ariadna “Los conflictos están en la base del desarrollo de las sociedades, las han dinamizado y son expresiones de la riqueza en puntos de vista de los seres humanos para enfocar y comprender los problemas, sin embargo, existe una resistencia a reconocerlo”<sup>21</sup>.*

De esta manera, los conflictos se deben entender y aceptar como un factor importante en la sociedad, que permite reflexionar acerca de lo que está fallando a partir de su reconocimiento, ya que si los sujetos son conscientes de que existe un problema, se puede plantear la posibilidad de afrontarlo, analizarlo y buscar posibles soluciones, de tal forma, que se generen cambios positivos en la convivencia y la relación con el otro, basados en el respeto y la tolerancia. Por esta razón, el conflicto no se debe mirar como un factor negativo, sino como la oportunidad de lograr una convivencia más sana.

*Igualmente el programa Ariadna, concibe “el conflicto desde una perspectiva de crecimiento personal y social, y no como un fenómeno que debe ser controlado y castigado”<sup>22</sup>.*

Hace algún tiempo en la escuela el conflicto entre pares era un asunto de niños, que no afectaba a los docentes ni a la institución y, en el momento que los problemas se tornaban difíciles, se enviaban a la dirección de disciplina donde los involucrados eran sancionados, como estrategia para acabar con el enfrentamiento, sin tener en cuenta el punto de vista de cada uno de ellos ni reconocer la verdadera causa del inconveniente; esto realmente no

---

<sup>21</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p. 4.

<sup>22</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ Y CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN. El camino al Olimpo: Programa de conciliación escolar Ariadna. Octubre Bogotá, 2001 .p. 11.

solucionaba la disputa, pero si generaba en los estudiantes sentimientos de frustración y venganza, que a corto plazo se veían reflejados en actuaciones mucho mas violentas de las que se estaban generando, tal como se ha podido evidenciar en muchas de las instituciones donde se escucha que se han formado pandillas entre los niños de 8 y 14 años, grupos que utilizan amenazas verbales y físicas, para conseguir lo que quieren.

*Por consiguiente, Ariadna argumenta: “En muy alto porcentaje, se busca solucionar el conflicto y no resolverlo. Se hace a través del arreglo directo entre las partes, los estudiantes de básica secundaria y secundaria total, lo hacen sea por medio de la imposición de ideas, la agresión verbal o física. Este tipo de soluciones son los que en mayor medida contribuye al agrandamiento o escalonamiento del conflicto, pues en muchos aspectos rompen con la comunicación y alegan mas las partes conflictuadas”<sup>23</sup>.*

Por esto, el programa Ariadna intenta romper el paradigma acerca de la visión negativa del conflicto, y por lo tanto requiere ser controlado, castigado y evitado, cuando realmente el conflicto es una oportunidad de reflexión y de cambio positivo dentro de una comunidad, dado que le permite al sujeto un crecimiento personal y social, donde se puede encontrar con diversos caminos de solución frente a los malos entendidos, y así llevar una convivencia pacífica, que no atente contra la integridad ni obstaculice la construcción de una buena comunicación con los demás y para los demás.

En consecuencia, el conflicto es inherente al diario vivir de una comunidad educativa, religiosa y social, por esto Ariadna a través de su metodología, brinda la alternativa de generar transformaciones en la convivencia, buscando que sean los propios actores (partes conflictuadas), quienes de una manera reflexiva tomen la decisión si desean estar inmersos en situaciones de conflicto, o participar en la búsqueda de una convivencia basada en acuerdos mutuos.

*“(…) el conflicto es una realidad social, es necesario que haya al menos 2 personas en comunicación en torno de algo que les interesa,*

---

<sup>23</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Lo que todo pregonero debe saber, Op. cit., p. 1.

*sino que también obedece a una necesidad completamente práctica: nadie pelea solo (...) pueden haber más de dos partes en un conflicto pero jamás menos de dos*<sup>24</sup>.

Frente a la situación del país y las vivencias de intolerancia que ocurren en las instituciones educativas, la Cámara de Comercio de Bogotá se ha interesado en el estudio y abordaje apropiado de los conflictos para su prevención. Para lograr lo mencionado, la institución parte de las diferencias entre los compañeros de clase, hermanos y amigos, que son comunes y aparentemente sencillas, como la pérdida de un lápiz, la burla, la envidia, hacer trampa, etc., pero que no deben pasar inadvertidas y sin ser tratadas a tiempo, de la forma más adecuada, para evitar consecuencias como la agresión verbal, física y el rompimiento de la comunicación.

En este sentido, es de gran importancia ofrecer a los estudiantes estrategias que les enseñen a escuchar al otro, respetar su punto de vista y aceptar que no siempre se tiene la razón, esto quiere decir, lograr que los educandos sean capaces de pensar y ser sujetos con sentido crítico, frente a otras posturas cognitivas y morales,

*Por lo anterior, se debe tener en cuenta que “Los problemas son una situación natural de la vida que se presentan a partir de las relaciones que tenemos con los demás. Lo importante es entender que podemos convertir el problema en una oportunidad para ser mejores seres humanos”*<sup>25</sup>.

De esta manera, el programa Ariadna considera que el papel de la institución es contribuir a la formación del estudiante, para afrontar la vida con sus problemas de una forma responsable y madura. Igualmente, la escuela debe enseñar que los conflictos no necesariamente tienen que ser negativos, sino que estos ofrecen alternativas de soluciones, para llegar a una conciliación que fortalece los lazos de las relaciones interpersonales, a corto plazo en la

---

<sup>24</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Ariadna, Op. cit., p. 5.

<sup>25</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cartilla para tejedores. Programa de conciliación escolar Ariadna. p. 19-20.

institución educativa y a largo plazo en la sociedad, al forjar mejores ciudadanos que apunten a una excelente relación con el otro.

*Por ello, “el proyecto Ariadna a partir de un estudio exploratorio sobre la dinámica de la conflictividad y sus posibilidades en el manejo adecuado del conflicto, desarrolló un kit o caja de herramientas para los distintos actores: directivos, docentes, estudiantes y padres de familia, con el propósito de afianzar las habilidades y destrezas en pro de escenarios de convivencia al interior de las comunidades educativas”<sup>26</sup>.*

De esta manera, la Cámara de Comercio de Bogotá, diseñó varias cartillas que orientan la implementación y desarrollo de la conciliación como medio facilitador en el manejo del conflicto escolar, este material se divide en siete tomos los cuales son: El Oráculo, El camino al Olimpo, Instrucciones para preparar pócimas de efecto inmediato, Manual para los mortales, Los hilos de la paz: cartilla para los tejedores, Libro sagrado y Manual de evaluación, los cuales están orientados a la capacitación y al trabajo a desarrollar con cada uno de los agentes, brindando estrategias de resolución de conflictos desde diversas actividades basadas en la mitología griega.

De otra parte, es importante detectar las situaciones de contrariedad dentro de la escuela, de tal forma que al empezar el proceso de solución de conflictos, se evitará que la pequeña dificultad inicial entre dos estudiantes, se convierta en el gran inconveniente que involucra a todo el grupo estudiantil. Para esto, es importante reflexionar desde el centro de conciliación escolar, que las diferencias deben ayudar para forjar una mejor relación con el otro y no por el contrario, romper con los lazos sociales, pues todos hacen parte de una sociedad y por ello, se deben buscar alternativas para conciliar los problemas y tratar de vivir en una sociedad pacífica.

*Ya que, “Un conflicto es fuente de posibilidades, y que en el centro de la encrucijada están los propios actores para decidir qué camino de solución toman: uno que les conduzca a la integración, o uno que les lleve a la competencia, a la pugna, al aniquilamiento de uno de ellos, o*

---

<sup>26</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al Olimpo, Op.cit., p. 9.

*a lo que contemporáneamente llamamos MAD: destrucción mutuamente asegurada*<sup>27</sup>.

Por lo tanto, resolver un conflicto es lograr una convivencia tranquila y equilibrada entre los agentes de la comunidad educativa (estudiantes-docentes), desde el arreglo directo entre las partes y la aceptación de la postura del otro, pero no por una obligación, sino porque hay unos argumentos validos que han permitido llegar a un acuerdo mutuo. Por ende, al empezar este proceso de conciliación, es necesaria la participación e interés de las partes conflictuadas, ya que son ellas las encargadas de asumirlo y darle una solución a la situación problema, en beneficio de una armonía institucional y de esta manera evitar llegar a una destrucción del otro.

*De ahí que “.....La conciliación, implica una perspectiva transformadora, donde lo importante no es generar y concluir en un compromiso o acuerdo, sino permitir un espacio de reflexión que motive y permita en los afectados reconocer en términos de valores y de conducta humana, dónde puede modificar su actitud, cuál es en términos del otro la dimensión de dolor que igualmente le acarrea al estar involucrado en el conflicto, ampliando la visión personal e individualista para trascender a una dimensión del otro como parte del entorno, de tal manera que el compromiso no surja de una expectativa de resultado inmediato, sino más de una convicción de que el conflicto puede ser transformado y dinamizado positivamente en cuanto que el compromiso ofrece una oportunidad para ello. De esta forma se logra convertir la experiencia en un elemento generador de cambio a nivel personal ofreciendo una vía de la transformación de mitos culturales acerca del manejo del conflicto*<sup>28</sup>.

Igualmente, como ya se había mencionado, el conflicto debe asumirse como un cambio positivo para la convivencia con el otro. Antes de llevar esto a cabo, es de vital importancia generar espacios de reflexión para los estudiantes en conflicto, pues es a través de esto, que se puede orientar a los educandos para que se conscienticen de que al estar inmersos en un problema, no solo se está afectando a sí mismo, sino que se está atentando contra la integridad del otro como persona.

---

<sup>27</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p. 4.

<sup>28</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al Olimpo, Op. cit., p. 24.

Por tal razón, la escuela debe habilitar a los alumnos para cambiar sus actitudes frente al conflicto, y no lo sigan viendo como algo negativo que usan para solucionar y empeorar la convivencia dentro de la institución educativa, de esta manera el plantel debe cambiar la concepción acerca del conflicto y abordarlo como un agente transformador que aportará a la formación de sujetos autónomos, responsables y con una nueva visión ante las dificultades, que propiciará una mejor calidad de vida entre las relaciones interpersonales de todo ciudadano.

En consecuencia, para trabajar con los conflictos es importante y necesario tener una ubicación dentro del problema desde el *¿Cómo interpretamos el conflicto?*, debido a que como se entienda la concepción de conflicto, se puede identificar cada una de sus partes, por ejemplo: *¿Cuál fue el problema en concreto?*, es decir reconocer la causa real del la disputa, para estudiar y analizar las posibles soluciones. En relación con esto también es necesario examinar *¿Qué partes estaban involucradas?* y desde este cuestionamiento indagar, cómo era la relación de los conflictuados antes de la situación problema, desde la siguiente pregunta *¿Cómo se piensa que podría ser la relación entre las partes antes y durante el conflicto?*, seguido de esto conocer que es lo que realmente desean alcanzar las personas del problema, por ejemplo *¿Cuáles podrían ser las pretensiones de las partes?*, y finalmente, diagnosticar qué pueda pasar con la contrariedad y la relación de los conflictuados a corto y largo plazo, es decir, *¿El conflicto se puede evitar, solucionar, resolver o disolver?*

Respecto a lo anterior, se puede decir que en la cotidianidad, muchos de los problemas parten de cosas mínimas a las cuales no se les presta importancia alguna, cuando es realmente el momento preciso para detectar y detener cualquier conflicto, ya que éste se encuentra en plena emergencia y los ánimos de los conflictuados no están exaltados. Por ende, es indispensable analizar el problema desde su origen, hasta donde ha crecido, sin omitir ningún detalle, destacando los motivos de la disputa y los agentes que están involucrados en

él, de esta manera analizar si éste fue solucionado o resuelto y así evitar cualquier intento de surgimiento nuevamente, que interrumpa el forjamiento de un ambiente armónico dentro de la escuela. Igualmente, cabe decir que el conflicto se encuentra dividido en tres tipos, donde el primero es:

*“Directo entre dos actores: involucran a dos miembros de la comunidad con sus sentimientos e intereses particulares. El marco de definición son los valores que se confrontan y la normatividad del colegio en los casos en que se aplica. El rango de incidencia compromete fundamentalmente a los actores del conflicto exclusivamente”<sup>29</sup>.*

Lo anterior hace referencia a que en un conflicto necesariamente tiene que haber dos puntos de vista diferentes, que van acompañados de sentimientos e intereses particulares, defendidos por cada opositor. Por tal razón, la institución educativa tiene como función en este tipo de conflictos, desarrollar en cada agente habilidades de comunicación y de arreglos directos, para evitar llegar a un marco de poder como lo es la secretaría del colegio, los comités de disciplinas, etc., pues realmente el propósito de Ariadna es brindarle a los educandos herramientas de solución de conflictos, para así lograr una convivencia pacífica en los contextos familiares, educativos y de la sociedad.

Siguiendo el orden de ideas un segundo tipo de conflicto es: *“Directos entre dos actores o más, con relaciones entre partes desiguales, es decir, donde se involucra una figura de autoridad con su subalterno o alguien de “menor jerarquía”. El marco de la definición es el Manual de Convivencia, las normas institucionales y de convivencia. Este tipo de conflicto debe permitir un cambio de cultura a nivel institucional. Su rango de incidencia afecta a terceros y se confrontan valores tales como el respeto, la tolerancia, la justicia o la honestidad”<sup>30</sup>.*

Referente a este tipo de conflicto, se puede evidenciar en la institución educativa que no necesariamente los conflictos son entre pares, sino que en algunas ocasiones se pueden generar malos entendidos entre docentes y estudiantes, provocando que el ambiente educativo sea tedioso para los dos agentes en conflicto. Por tal motivo, Ariadna es un programa que va

---

<sup>29</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p. 6.

<sup>30</sup> *Ibíd.*, p. 6.

direccionando a todas las instancias de la escuela, buscando conciliar este tipo de enfrentamientos, apoyándose en el manual de convivencia y las normas institucionales.

Por lo anterior, también es importante resaltar que este tipo de situaciones provocan el rompimiento de las relaciones de respeto y comunicación entre el estudiante y el docente, aspecto totalmente negativo cuando se está tratando de construir una convivencia pacífica. Entonces, se puede entender que el conflicto no es solamente una cuestión de jóvenes, sino de una sociedad, y que la escuela junto con la sociedad, son las encargadas de formar a estos ciudadanos para el avance social y político del país.

*Un último tipo de conflicto es el que se da "A nivel de representantes de la Comunidad Educativa, donde el conflicto y las decisiones tomadas inciden significativamente en tercero (comunidad Educativa). Este implica la normas institucionales y el Manual de Convivencia, a la vez que confronta valores tales como el respeto, la tolerancia, la justicia, la honestidad o la cooperación"<sup>31</sup>.*

Este tipo de conflicto es un poco más complejo, puesto que ya no son las realidades que viven los estudiantes, sino situaciones que se originan desde las organizaciones escolares, que afectarán inmediatamente a toda una comunidad educativa. Afortunadamente, para evitar este tipo de conflictos, están presentes en la institución educativa las normas institucionales y el manual de convivencia, que han sido elaborados bajo los valores del respeto, la tolerancia, la justicia, la honestidad y la cooperación, pues de estos parte el aceptar un compromiso para convivir dentro del ambiente escolar y a partir de esto, reconocerse como un agente perteneciente a una sociedad.

Para finalizar, se puede decir que el conflicto es un factor natural y necesario de la sociedad, pero al ser importante, es preciso evaluarlo y mirar qué ocurre realmente, por qué ocurre, qué ha generado esta situación de conflicto frente a los agentes involucrados, teniendo como prioridad los intereses y necesidades

---

<sup>31</sup> *Ibíd.*, p. 6.



de los afectados; así mismo, se debe tener en cuenta el manejo que se le ha dado y sus consecuencias, todo esto a partir del contexto donde se desarrolla la situación problema, ya que lo que busca el programa Ariadna es ser una herramienta dentro de la resolución de conflictos, para cooperar con una cultura de dialogo y participación, que guíe los procesos de conciliación escolar, claro está, que fundamentados en la formación de valores y el desarrollo de habilidades sociales, comunicativas y cognitivas.

### **5.2.2 Una mirada al conflicto desde Hermes.**

La Cámara de Comercio de Bogotá, luego de haber trabajado con el programa Ariadna en la conciliación escolar, implementa un nuevo proyecto que se deriva de éste, llamada Hermes, donde lo que se pretende es:

*“Lograr una transformación cultural frente al manejo del conflicto que contribuya a la construcción de formas pacíficas de convivencia”<sup>32</sup>.*

El programa Hermes a través de su metodología, busca darle un mejor tratamiento al conflicto escolar desde las experiencias de los estudiantes, para generar en ellos reflexiones acerca de su comportamiento frente a los otros, ya que en la cultura que se vive se están dando muestras de violencia, agresión verbal y física entre pares, inclusive con niños muy pequeños. Por esto, surge la necesidad de hacer un ambiente escolar más sano dentro de la escuela, involucrando a la familia y los docentes del plantel educativo, ya que la convivencia del niño ya no hace parte únicamente de la escuela, sino también de sus alrededores.

*Por esto, “se considera que el programa Hermes, debe contribuir al desarrollo de mecanismos para la construcción y restablecimiento de lazos sociales justos rotos o bien entre personas o a un nivel más amplio dentro la comunidad. Por eso el programa está alimentado o guiado por el valor de la justicia sin disociar a esta última de la*

---

<sup>32</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p.1.

*reconciliación además de contribuir a que los conflictos sean oportunidades para la construcción y/o restablecimiento de lazos sociales justos. Se sugiere la utilización de algunos mecanismos para promover la reconciliación tales como: la narrativa, el diálogo, así como mecanismos institucionales tradicionales que promueven los rituales actividades simbólicas*<sup>33</sup>.

De acuerdo con la cita anterior, el conflicto en Hermes es entendido como una oportunidad de reconstrucción de los lazos sociales justos, por esto la escuela debe contribuir a desarrollar en los educandos las habilidades de narración, dialogo y argumentación, desde las múltiples historias griegas y las experiencias reales, donde ellos puedan exponer los tipos de problemas a los que se ven enfrentados en su diario vivir, tanto en la escuela como en la familia. A partir de esto, los jóvenes analizan y buscan el mejor camino para solucionar sus dificultades, con el propósito de aportarle a una sociedad en reconstrucción de la paz, a través de la justicia.

Por lo anterior, Hermes a través de su propuesta pedagógica, busca orientar al estudiante dentro de su formación para la vida, es decir, le aporta al joven elementos en la formación como una persona autónoma, libre, independiente, segura, pero sobre todo, responsable de sus actos y criterios, que da y exige respeto por el otro y sus puntos de vista. Por ende, en la reconstrucción de los lazos sociales, es importante hacer que los estudiantes reflexionen acerca de sus comportamientos frente a ellos mismos y hacia los demás, puesto que si el estudiante tiene la capacidad de auto-reconocerse, estará en condiciones de reconocer al otro como un agente que compone su entorno y que como tal, debe ser respetado.

En búsqueda de lo anterior, la Cámara de Comercio ha diseñado unidades de trabajo a través de la lectura de mitos y el diálogo directo entre las partes afectadas, para conseguir la reconciliación. De esta manera, hace de la institución educativa un lugar grato de aprendizaje y de relaciones interpersonales, donde están deambulando los conflictos pero que igualmente,

---

<sup>33</sup> *Ibíd.*, p. 4.

no afectan la convivencia, puesto que el propósito de Hermes es generar en los estudiantes las habilidades de argumentación, narrativa y retórica, frente a los múltiples conflictos que se viven en la escuela.

*“Se debe insistir en la necesidad de construir el acuerdo a partir de la adecuada comprensión de la posición del otro; esto implica admitir la controversia a partir de los argumentos que buscan persuadir o convencer, pues la finalidad de estos argumentos es, precisamente, lograr que el interlocutor acepte otras tesis que son, o que pueden ser controvertidas”<sup>34</sup>.*

Con lo anterior, se busca que el conflicto sea un elemento que apoye a la institución para crear ambientes de discusión, intercambio de ideas y pensamientos, a partir de argumentos válidos y concretos, para lograr una convivencia armónica, donde los estudiantes desarrollen la capacidad de escuchar al otro y así generar controversias que los lleven a solucionar los inconvenientes por ellos mismos, ya que el programa Hermes busca formar personas justas para la sociedad, desde la gestión del conflicto.

*“Con la educación para la resolución pacífica de conflictos más que un cambio rápido lo que se debe buscar es un cambio sostenible a largo plazo; sólo esto puede producir una transformación importante profunda de los individuos y la sociedad. Justamente a ese cambio sostenible a largo plazo contribuye un esfuerzo por promover los ejes conceptuales del programa”<sup>35</sup>.*

El programa Hermes, frente a la problemática del conflicto se centra en la resolución pacífica de éstos, para generar cambios positivos en el comportamiento de los estudiantes y docentes, aportándole a la convivencia pacífica a corto y largo plazo, siendo direccionado por los siguientes ejes conceptuales; la valoración de la diferencia, respeto por el otro como ser humano, la paz, la reconciliación y el perdón, ejes que son necesarios para llegar a realizar mutuos acuerdos para apostarles a una mejor sociedad.

---

<sup>34</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Hermes y sus discípulos: Análisis y gestión proactiva de los conflictos. Bogotá. p. 3.

<sup>35</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p.1.

*“El conflicto es una dimensión de toda organización que puede ser aprovechada para el bien de la organización y sus individuos, sociedades y organizaciones, mejores son aquellas que pueden reconocer, manejar y aprovechar mejor sus conflictos”<sup>36</sup>.*

De acuerdo con lo anterior, el programa Hermes entiende el conflicto como algo necesario para la sociedad, para su avance y evolución como tal, es decir, concibe el conflicto como algo natural del sujeto, que al no ser tratado a tiempo, genera situaciones negativas que provocarán acciones desfavorables en la situación actual del país, puesto que se debe tener en cuenta que la formación de la escuela en la educación inicial y media, marca al futuro joven en los aspectos cognitivos y morales. Igualmente, si no existieran los problemas, la sociedad no tendría un desarrollo óptimo en cuanto a formas de vida democráticas, ya que no se generarían escenarios de discusión o debates de los diferentes puntos de vista del ser humano, llegando así a ser unos entes como ciudadanos, con total indiferencia frente al otro y la sociedad.

*Por tanto, en el programa Hermes, “La retórica se constituye en un instrumento de análisis de la situación de conflicto, pues permite entender el argumento propio y rebatir el del otro como paso previo la construcción de consensos. Del mismo modo, en este proceso la resolución del conflicto particular debe conducir a la comprensión de la problemática general y por esta vía contribuir a instaurar la valoración del otro, del respeto y, a largo plazo, la justicia social”<sup>37</sup>.*

De esta manera, la institución educativa tiene la labor, apoyada por el programa de Hermes, de educar a los estudiantes en el conflicto, como una alternativa que generará cambios positivos en el respeto propio, con los otros y para la sociedad, pues la escuela es el lugar central de la formación del joven, y es allí donde se refuerzan los valores enseñados por la familia, logrando alcanzar a corto o largo plazo, una justicia social para favorecer a un país que vive actualmente dentro de la violencia y el conflicto, no en una forma positiva sino destructiva, dejando de lado el respeto por la integralidad del ser humano y atentando contra su bienestar social, político y emocional.

---

<sup>36</sup> *Ibíd.*, p. 1.

<sup>37</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Hermes y sus discípulos, Op. cit., p. 4.

De acuerdo con el programa Hermes, *“El conflicto no es malo en sí mismo. Una gran cantidad de conflictos en una organización pueden impedir su normal funcionamiento y conducirá su deterioro; la ausencia total de conflictos podría contribuir al estancamiento de la organización, la pérdida del espíritu crítico de sus miembros, la frustración de su desarrollo personal, y obstaculizaría la construcción de una sociedad más justa”*<sup>38</sup>.

Por lo tanto, los conflictos son necesarios en el desarrollo de cualquier sociedad, y de acuerdo al tratamiento que se le aplique a éste, puede ser un factor positivo o negativo; igualmente, como ya se había mencionado, los conflictos han estado presentes en la sociedad, la familia y la escuela, pero lo que marca la diferencia, es la forma de abordarlos desde una perspectiva alentadora, que le cambia su sentido negativo, por oportunidades de construcción social direccionada por personas tranquilas, concretas y sobre todo, por individuos que tienen la total capacitación para ser conciliadores en resolución de conflictos. De esta manera, por medio del arreglo directo, logra que las partes conflictuadas lleguen a mutuos acuerdos de respeto por sus ideas y pensamientos, como ciudadanos responsables de sus actos y acciones contribuyendo a la convivencia armónica para lograr cada día una sociedad mas justa.

## **2.3 LA CONCILIACIÓN Y LA RECONCILIACIÓN EN LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.**

### **2.3.1 La conciliación en el programa Ariadna.**

Usualmente en los centros educativos se presentan un gran número de situaciones conflictivas entre las personas que conviven diariamente durante la jornada escolar, lo que ocasiona la búsqueda de soluciones pertinentes a dicha

---

<sup>38</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p.1.

situación. Es aquí donde surgen proyectos creados por la Cámara de Comercio de Bogotá, como Ariadna y Hermes, que buscan dar solución a esta problemática escolar, a través de planteamientos como la conciliación y la reconciliación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se analizará en primera instancia el proyecto Ariadna, de dónde surge, qué pretende, qué factores educativos retoma y cómo define e interpreta el concepto de conciliación:

*“El proyecto Ariadna se desarrolla dentro de un contexto escolar, surge como una respuesta a las necesidades de la juventud, de disponer de un espacio en donde aprendan a resolver sus conflictos, mediante acciones pacíficas y concretas, que involucren a toda la comunidad educativa y propicien cambios no sólo a nivel individual sino institucional”<sup>39</sup>.*

De acuerdo con lo anterior, el proyecto se centra principalmente en los estudiantes, puesto que son ellos los promotores y generadores de nuevos cambios, ya que partiendo de su formación desde la escuela, pueden proyectarse hacia la sociedad con el fin de mantener vivos los principios de la convivencia. Por lo tanto, pensar en los jóvenes como agentes activos, es una estrategia y un recurso valioso para ir allanando el camino hacia la solución de los conflictos de la colectividad. De lo contrario, se desencadenarán unos factores perjudiciales evidenciados en la falta de comunicación, de respeto por el otro, de tolerancia hacia las diferencias; todo un universo de actitudes contrarias que llevan hacia una sociedad conflictiva, destructiva e intolerante.

Es así como, el proyecto Ariadna en su objetivo de buscar una sociedad menos conflictiva y partiendo de las necesidades de los estudiantes, crea y propicia espacios en donde puedan desarrollarse mecanismos que les ayuden a resolver sus dificultades. Resulta entonces de vital importancia, que desde las instituciones se den escenarios adecuados que posibiliten a los jóvenes un intercambio apropiado en la manera de resolver sus diferencias o problemas,

---

<sup>39</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Ariadna, Op. cit., p.3.

mediante la argumentación y el diálogo. Este proceso debe ir acompañado de otras habilidades que tendrán que desarrollar y que les permitirán llegar a una solución más adecuada. Estos espacios en los que se genera un mejor procedimiento y manejo de los conflictos, no significan una ausencia total de los mismos, pero si al menos, una aproximación para una mejor gestión en su resolución.

*“ [el proyecto Ariadna] .....Pretende convertirse en una herramienta de apoyo para quienes desean involucrarse de manera activa en la construcción de una sociedad más equitativa y participativa, -bien sea porque se inician como conciliadores o, porque buscan profundizar en el ejercicio de los métodos alternos para la solución de controversias, o porque lo utilizarán como un instrumento alternativo en su diario proceder -, supone efectuar un aporte desde una visión estratégica del conflicto y sus medios de intervención buscando potenciar el fortalecimiento del desarrollo de los métodos alternos para la solución de controversias en el país”<sup>40</sup>.*

Habría que decir, que el proyecto pretende convertirse en una herramienta esencial vista desde tres momentos. El primero de ellos está orientado a que el programa sea un instrumento de apoyo, para todas aquellas instituciones educativas que deseen verdaderamente aportar un cambio en la manera de abordar los conflictos y cómo éstos deben ser entendidos desde otra perspectiva más transformadora, para que a partir de su reflexión, también se de una participación activa de las personas en la construcción de una sociedad más equitativa, crítica, y menos conflictiva.

En un segundo momento, el proyecto desea involucrar a los jóvenes estudiantes en el abordaje adecuado de los conflictos, convirtiéndolos en protagonistas y en conciliadores activos si así lo desean, profundizando en el conocimiento de la conciliación, para que éste a su vez se convierta en un hábito incorporado a su diario vivir.

Para el tercer momento, el programa pretende cambiar el paradigma negativo que hay alrededor del conflicto, viéndolo de una manera positiva desde una

---

<sup>40</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cartilla para tejedores, Op. cit., p. 6.

visión estratégica del mismo. Todo ello, con el fin de fortalecer y potenciar en los estudiantes el desarrollo de métodos alternos para la solución de los conflictos, en pro no sólo del bien a nivel de las instituciones educativas, sino también, a nivel de toda la sociedad.

*“El proyecto Ariadna retoma todos los factores educativos que proveen al estudiante de herramientas cognitivas y sociales, para enfrentar los dilemas de su relación diaria, tanto con iguales, como con figuras de autoridad, considerando la visión que cada institución educativa ha construido y constituirá según: el tipo de conflictos que se manejan a diarios en el ámbito escolar; el repertorio al que acuden los miembros de la comunidad para resolverlos; los canales institucionales que proveen la normatividad para manejarlos”<sup>41</sup>.*

En relación con lo anterior, Ariadna invita a las instituciones educativas que van a participar dentro de su propuesta metodológica, a mirar nuevamente los factores educativos que utilizan los estudiantes al momento de resolver sus dificultades. Esta observación permite a las instituciones, hacer un diagnóstico de la manera como abordan los conflictos, por un lado, consiente en conocer cómo se dan las dinámicas del conflicto en la institución, y cuáles son las tácticas comunicativas y cognitivas que utilizan los estudiantes ante determinadas problemáticas que se presentan a diario en la escuela; por otra parte, cuáles son los canales que utiliza la institución para la gestión del conflicto, cómo se constituyen las reglas de juego, y cómo éstas deben ser jugadas.

Teniendo en cuenta que los mecanismos de resolución de conflicto son: mediación, negociación y conciliación, entre otros, Ariadna en particular, se basa en la conciliación, como estrategia para la solución de controversias.

A continuación, se expondrá la fundamentación básica para comprender el tema de la **conciliación** desde el presente proyecto en términos de, qué es, dónde se desarrolla, quiénes son sus principales protagonistas, quién es el conciliador y la función que desempeña, cuáles son los momentos para tejer la

---

<sup>41</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Ariadna, Op. cit., p. 3.



conciliación, su importancia dentro de la escuela y lo que pretende desarrollar y formar en sus principales actores.

El programa Ariadna se basa en la conciliación como estrategia, buscando mejorar las relaciones que por conflicto ocasionaron un encuentro negativo entre los estudiantes. La conciliación es entendida como:

*“Una forma alternativa de resolver el conflicto en caso de fallar las interacciones personales y acudiendo a un tercero que ofrezca opciones diferentes para verlo y solucionarlo. El participar en la conciliación es la oportunidad para retomar el desarrollo apropiado de habilidades sociales en los jóvenes incluso independiente del resultado que ésta arroje”<sup>42</sup>.*

*“(....) La conciliación logra recuperar el tejido social en el micro-contexto del estudiante y permita asumir una postura sana en cuanto a sus futuras experiencias, con elementos innovadores que garanticen, sino un manejo adecuado, sí un nivel más autónomo y cooperativo frente al conflicto”<sup>43</sup>.*

En relación con los anteriores apartados, Ariadna concibe la conciliación como un método alternativo para la solución de las disputas que se presentan a diario en las relaciones de los estudiantes en el ámbito escolar, luego al fallar las interacciones personales que se suscitan entre los mismos estudiantes, por medio de las cuales, se dan diferentes posturas en cuanto intereses y necesidades de cada uno, se busca un tercero que colabore en gestionar, para que los mismos implicados en el conflicto, den solución a sus diferencias de una manera satisfactoria.

Entonces, entra a jugar un papel muy importante la conciliación, puesto que no sólo es una herramienta valiosa y poderosa para quienes se apropian de ella y la utilizan en los momentos de conflicto, sino que también, permite retomar y desarrollar en los educandos como principales protagonistas, habilidades sociales, a la vez, que les permite asumir una postura diferente, que no sólo les proporcionará experiencias formativas, sino que éstas se verán reflejadas

---

<sup>42</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al Olimpo, Op. cit., p.25.

<sup>43</sup> *Ibíd.*, p. 25.

igualmente en sus prácticas futuras con otras personas.

En este sentido, la conciliación es un instrumento transformador, ya que invita a los estudiantes a arreglar sus dificultades de una manera sana y tranquila, en donde las malas palabras, los gritos y los malos tratos, no tienen cabida ni sentido alguno dentro de dicho proceso.

La conciliación escolar en el proyecto, tiene la intención de formar educandos autónomos y cooperativos, en donde el diálogo y la comunicación sean una opción para componer los conflictos, y en donde los conflictos no sean vistos como un problema negativo a resolver, sino como una oportunidad de crecimiento personal y social, por medio de la cual, se dará el fortalecimiento de las habilidades y capacidades propias de cada ser humano.

Para el proceso de conciliación en el programa Ariadna, es interesante observar que su visión no se enfoca solamente a la solución de los problemas, sino que permite ir más allá, en cuanto a una auténtica transformación de las relaciones en conflicto, buscando que las mismas se enriquezcan mutuamente, sean más positivas, propendan y permitan el desarrollo individual de las personas, y en su conjunto de la sociedad.

*“La conciliación es un encuentro informal en el que se comparten las diferencias que tenemos los jóvenes, para resolverlas mediante el diálogo y la reflexión.*

*La conciliación se lleva a cabo a través de la participación de un compañero que no está involucrado en el problema y que actúa como conciliador permitiendo que cada una de las partes gane, es decir que ninguno pierda”<sup>44</sup>.*

*“La conciliación es una opción para arreglar los problemas a través del diálogo, de tal forma que se puedan exponer los puntos de vista acerca de lo sucedido y que ellas mismas busquen las soluciones que consideren justa”<sup>45</sup>.*

*“El tema de la conciliación [ ] se ha impuesto como la instancia que permite soluciones alternativas a los conflictos, y que privilegia además prácticas casi olvidadas en la sociedad, como el diálogo, la*

---

<sup>44</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cartilla para tejedores, Op. cit., p.26.

<sup>45</sup> Ibid., p. 25.

*concertación y la comunicación, cuyo resultado ideal es el de un acuerdo conciliatorio entre las partes, con el cual se logra descongestión judicial y arreglos amistosos”<sup>46</sup>.*

En el curso de esta búsqueda por cambiar dentro de las instituciones educativas el modo obsoleto y poco correcto de solucionar las dificultades, el cual desencadena muchas veces en más conflictos, violencia e indiferencia entre otros factores negativos que no generan una buena convivencia, la conciliación escolar en Ariadna, se convierte entonces en ese espacio vital, para que los estudiantes que se hallan en problemas, compartan sus diferencias y puedan encontrar su solución mediante el diálogo y la reflexión, exponiendo sus puntos de vista sin llegar a violentar los del otro, sino que por el contrario se dé un respeto y un reconocimiento del otro que no piensa y opina igual. Así mismo, dentro de esta temática de la conciliación se pretende que todos ganen y que ninguno pierda, es decir, que se busquen opciones y alternativas para llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a las necesidades de cada uno de los implicados en el problema.

Por otra parte, la conciliación en Ariadna, lo que pretende es que los estudiantes busquen otras alternativas para solucionar sus dificultades, en este caso tomando de los MASC, (mecanismos alternativos para la solución de conflictos) la conciliación, gracias a la cual se formulen diferentes maneras de ver la realidad, haciendo de la conciliación una opción que permita a los estudiantes construir nuevas relaciones en ambientes más pacíficos, cambiar la perspectiva que gira en torno a la prevención de los conflictos, donde los valores de convivencia, como la tolerancia, el respeto, la cooperación, surjan de nuevo dando como resultado que éstos hagan parte de su repertorio comportamental en su relación consigo mismo y con los otros.

*“La conciliación escolar es mucho más que una técnica o un procedimiento para solucionar conflictos. Es una propuesta de transformación de las relaciones sociales tomando como punto de partida los conflictos cotidianos entre estudiantes y el papel*

---

<sup>46</sup> *Ibíd.*, p. 7.

*protagónico, que ellos ocupan en su comprensión y tratamiento*<sup>47</sup>.

*“.....La conciliación, implica una perspectiva transformadora, donde lo importante no es generar y concluir en un compromiso o acuerdo, sino permitir un espacio de reflexión que motive y permita en los afectados reconocer en términos de valores y de conducta humana, dónde puede modificar su actitud, cuál es en términos del otro la dimensión de dolor que igualmente le acarrea al estar involucrado en el conflicto, ampliando la visión personal e individualista para trascender a una dimensión del otro como parte del entorno, de tal manera que el compromiso no surja de una expectativa de resultado inmediato, sino más de una convicción de que el conflicto puede ser transformado y dinamizado positivamente en cuanto que el compromiso ofrece una oportunidad para ello. De esta forma se logra convertir la experiencia en un elemento generador de cambio a nivel personal ofreciendo una vía de la transformación de mitos culturales acerca del manejo del conflicto*<sup>48</sup>.

Es así como, el proyecto Ariadna, entiende la conciliación escolar más allá de un simple procedimiento o medio para solucionar conflictos, en un sentido más pedagógico, permite la transformación de las relaciones de los estudiantes desde lo educativo, para que ésta se vea reflejada en la sociedad. Luego, la conciliación no pretende ser una simple técnica, sino un aprendizaje valioso en sí mismo e imprescindible para la construcción de ciudadanos con un sentido más democrático, más solidario y cooperativo, que propendan por mejores escenarios de convivencia, más cohesionados y pacíficos.

Durante el proceso de conciliación en Ariadna, es significativo destacar que después de llegar a una solución satisfactoria del conflicto entre los jóvenes, se realiza por escrito un pacto o acuerdo que los compromete a cumplir lo que dijeron, pero así mismo, resulta interesante, que aún cuando es necesario dejar ese acuerdo, lo importante no es quedarse solo en un papel escrito, por el contrario, a través de ese espacio de conciliación que les fue brindado para solucionar sus dificultades, deben hallar valores trascendentes, verdaderamente transformadores, que les permita ver a los involucrados reconociéndolos en términos de su otredad, su dolor y sus actitudes responsables frente a sus acciones, erradicando por completo esa posición

---

<sup>47</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p. 7.

<sup>48</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al Olimpo, Op. cit., p. 24.

individualista que siempre se toma en los momentos de pelea, al quedarse sólo con la propia visión y no mirar la del otro.

Es interesante observar cómo en los colegios al producirse una pelea entre dos alumnos y tras conseguir apaciguarla, el docente remite a la dirección de disciplina a los dos alumnos; allí uno de los chicos explica que el otro le insultó y molestó tirándole las carpetas que tenía sobre la mesa al suelo; el otro, se defiende y dice que ya está harto de que le llame campesino y que hable en tono ofensivo de él delante de los compañeros del curso, en ese instante solo le estaba devolviendo la ofensa. El director de disciplina habla con ellos y se llega a un acuerdo simbólico, pero sin darle mayor trascendencia a ese encuentro. Entonces, resulta muchas veces, que después de hablar y llegar a un acuerdo, éste se queda solo en palabras, sin generarse una verdadera reflexión sobre lo que se hizo, puesto que se vuelve a recaer sobre lo mismo y el comportamiento se repite.

En este sentido, lo que pretende la conciliación escolar, es propiciar no quedarse sólo en acuerdos, sino que la persona realice un cambio de actitud en todo nivel, en el cumplimiento, tanto de sus acciones, como de sus palabras; de allí la importancia de la conciliación en la formación de los estudiantes, al ser un proceso que se va dando poco a poco, por medio de la cual los jóvenes irán asimilando y acomodando, a través de sus experiencias, un repertorio de comportamiento habitual, generándose así una mayor autonomía en ellos, puesto que ya no tendrán que acudir a un tercero para que los guíe y les brinde alternativas, porque podrán por sí solos resolver las situaciones en forma oportuna y sinceramente comprometida.

De esta forma, la conciliación escolar se convierte también, en una experiencia transformadora frente al manejo del conflicto, pues éste al ser parte de la vida inherente a la conducta humana, se visualiza como una oportunidad para el cambio, y se convierte en una herramienta positiva en contraposición a cómo antiguamente se concebía, es decir, algo negativo y destructivo. En

consecuencia, el conflicto tiene una forma distinta de ser asumido, en la cual los alumnos no son castigados, sino que por el contrario, a partir del mismo pueden aprender y crecer.

➤ **Un espacio para la conciliación**

En el anterior punto nos centramos principalmente en el concepto de conciliación, ahora se abordará otro de los elementos esenciales de ésta, el lugar en el cual se desarrolla, para Ariadna el **centro de conciliación** es:

*“El centro de conciliación escolar es un nuevo espacio, en donde la comunidad escolar debe resolver de forma oportuna y justa, los conflictos individuales y colectivos, como lo contempla la Ley General de Educación, es un recurso didáctico y formativo para que los miembros de aquella se ejerciten en los valores que permiten una sana convivencia escolar y social”<sup>49</sup>.*

*Es así como el centro de conciliación: Apoya las instancias disciplinarias en la medida que no solo arregla problemas sin desplazar los directivos de su rol sino que permite la transformación de una tradición disciplinaria de autoridad y castigo en una forma de reflexión y diálogo que facilita el aprendizaje de habilidades para la convivencia social y pacífica”<sup>50</sup>.*

El lugar en el cual se desarrolla la conciliación en el programa Ariadna es llamado centro de conciliación, como su mismo nombre lo indica, es el punto de encuentro a donde se dirigen los jóvenes que se hallan en conflicto, además, de ser entendido dentro de la comunidad educativa, como el espacio al cual se puede acudir para resolver las dificultades de manera oportuna y efectiva. Se puede evidenciar que en algunos colegios no existe un lugar adecuado y especial en el que se celebre la conciliación, en estas instituciones los casos de estudiantes en conflicto son dirigidos y asistidos por el director de disciplina o por una persona de autoridad, quien muchas veces no genera un proceso pedagógico apropiado para el encuentro, enfocando la solución hacia el castigo, sin dar oportunidad a los estudiantes para que dialoguen y generen acuerdos autónomos para solucionar sus dificultades.

---

<sup>49</sup> *Ibíd.*, p.11.

<sup>50</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. *Cómo preparar pócimas para efectos inmediatos*, Op. cit., p. 57.

En este punto, el centro de conciliación escolar en Ariadna, pretende cambiar esa perspectiva que se tenía o que aún se tiene, de las instancias disciplinarias, no desplazándolas como autoridad, puesto que estas continúan siéndolo, pero si dando un cambio drástico, tanto en su nombre, como en la metodología para abordarla, ya que a partir de esta nueva perspectiva se va generando un cambio total de pensamiento y de actitud entre las personas que la utilizan dentro del ámbito escolar. Estos escenarios de conciliación son especiales, por una parte, porque es allí donde los jóvenes aprenden a resolver sus dificultades, y porque es un recurso didáctico para que estos se ejerciten y se entrenen en habilidades tales como el diálogo, la comunicación, la observación y la percepción entre otras, como también, el que sea un ambiente que fortalezca la convivencia en la aplicación de estas habilidades para el reencuentro con el dialogo, el respeto por el otro, donde la tolerancia sea una realidad hacia la diferencia, logrando recobrar tejido social.

Por medio de estos espacios de encuentro que proporciona la conciliación, se retoma nuevamente la perspectiva de la formación humana, la cual se ha ido olvidando y desplazando por la gran acumulación de información que las instituciones arrojan a los estudiantes. Luego la conciliación toma estos escenarios, enseñándole a los jóvenes que siempre es importante darse un tiempo para reflexionar sobre lo que se hace, que no todo debe centrarse en la acumulación de información, sino que también, debe haber momentos para el crecimiento personal, para encontrarse consigo mismo y con los demás, así mismo, la formación que los centros escolares pretenden dar a los jóvenes, debe ir enlazada, tanto en conocimientos, como en una adecuada formación de las relaciones personales.

*“Por esta razón, el lugar puede ser un salón de clase, un espacio abierto de recreación, un pasillo o una oficina. Lo importante es que sea reconocido, asimilado y respetado por toda la comunidad como un lugar con un propósito y unas características especiales por tratarse de un lugar para la conciliación”<sup>51</sup>.*

---

<sup>51</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al Olimpo, Op. cit., p. 13.

La conciliación en Ariadna tiene un sitio específico que es el centro de conciliación, allí los estudiantes se ejercitan en la resolución de los conflictos y aprenden a solucionarlos. Es de resaltar que este lugar no obedece a un esquema rígido, ni en su ubicación, ni en su disposición, sino que puede ser un pasillo, un salón, u otro espacio dentro de la institución educativa; lo importante es que suministre privacidad y los elementos necesarios para que el encuentro que se va a realizar, logre de manera exitosa la conciliación.

Dadas estas condiciones para el encuentro de conciliación, es importante resaltar que en ella se da la participación de cuatro personajes primordiales, que son necesarios e imprescindibles para dicho proceso.

Estos personajes son: *los estudiantes, el conciliador, el conciliador que observa y los pregoneros*; cada uno de ellos cumple una función muy importante dentro del proceso de conciliación. *Los estudiantes* son el eje fundamental sobre el cual gira el programa para desarrollar la conciliación, de una parte, por que son los jóvenes los primeros involucrados para pedir ayuda o asistencia a los conciliadores en los momentos de conflicto. De otro lado, los conciliadores y pregoneros, tienen a diferencia de sus otros compañeros, otro cargo a desempeñar. En el caso del *conciliador*, éste es la persona encargada de guiar y conducir a los estudiantes a una mejor solución de sus dificultades, *el conciliador que observa* es la persona que en silencio presta atención de todo lo que sucede en el encuentro.

*El pregonero* por su parte, se preocupa por comunicar a los estudiantes en conflicto, la existencia de un espacio para la conciliación, a la vez, que los invita a acudir al conciliador para que éste los acompañe, les guíe y les proporcione de manera creativa las herramientas necesarias para solucionar sus problemas. Finalmente está el tutor, quien es un docente facultado para preparar al joven conciliador en su proceso de aprendizaje sobre la conciliación. Al llegar a este punto, es importante aclarar que el *tutor (docente)* no se involucra en el proceso de conciliación que los estudiantes realizan, ya



que su papel se limita a dar apoyo y ayuda permanente.

### ➤ **Conciliador**

Para el programa de conciliación en Ariadna el conciliador es uno de los principales protagonistas, puesto que es la persona que ayuda, asiste, da ejemplo e invita a sus compañeros, para solucionar sus problemas por medio de la conciliación.

*“.....El conciliador ayuda a desempatar a las partes, las cuales están encasilladas en la historia inicial, donde han entrado a conjugarse la cultura, las personas, el medio que les rodea, el imaginario social y los mitos”<sup>52</sup>.*

*“Si usted tiene un tropel con alguien, busca al conciliador que es una pinta como nosotros, solo que él es duro para escuchar, un observador tenaz y no se pone de parte de ninguno de los del problema. Mejor dicho, es un tercero que sugiere opciones y posibilidades diferentes para ver y solucionar nuestros rollos”<sup>53</sup>.*

*“El Conciliador Indaga por los motivos que tiene el otro para generar una situación semejante, intentando mostrar razones o justificaciones por las cuales la conducta que se presenta no es la adecuada y por medio de ello solucionar la situación”<sup>54</sup>.*

*“Los protagonistas del proyecto, son invariablemente los jóvenes, ellos se encargan de adecuar los espacios asignados para la conciliación, serán promotores permanentes del proyecto en toda comunidad”<sup>55</sup>.*

De los anteriores apartados, se puede afirmar que el conciliador es uno de los protagonistas esenciales dentro del proceso de la conciliación, puesto que es quien permite crear un sistema de ayuda con una serie de estrategias o alternativas bien estructuradas, en las que los jóvenes conciliadores pueden asistir a sus compañeros en situaciones de dificultad, proponiendo planes de actuación para ayudar a los implicados. El conciliador es la persona que ayuda a desempatar a las partes conflictuadas, brindando de manera creativa otras tácticas para la solución de los problemas; así mismo, intenta a través de las

---

<sup>52</sup> *Ibíd.*, p. 51.

<sup>53</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Para recuperar el hilo de la paz. Programa de conciliación escolar Ariadna. p. 51.

<sup>54</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cómo preparar pócimas para efectos inmediatos, Op. cit., p.49.

<sup>55</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p. 2.

habilidades que desarrolló durante su capacitación, hacer que los estudiantes no se queden centrados en la historia inicial, sino indagar sobre lo que pasó y así encontrar una manera más justa de verlo, no tomando partido por ninguno de los dos, sino haciendo acuerdos equitativos y mutuamente satisfactorios, pretendiendo mostrar a los jóvenes que la mejor manera para conciliar, es por medio del dialogo y no por medio de los gritos, la violencia, los golpes o los malos tratos.

En el programa Ariadna, los estudiantes son los principales actores del proceso de conciliación, ya sea como estudiantes que asisten al encuentro de conciliación, o como conciliadores que se han preparado y han adquirido una serie de herramientas que guíen y orienten dicha situación de conflicto. De esta forma, el programa Ariadna pretende que los educandos, al estar implicados en un ambiente de conciliación y al formarse como conciliadores, generen una mayor reflexión sobre las consecuencias de sus actos, adquieran autonomía, responsabilidad, cooperación, propicien un mejor clima escolar y ayuden a direccionar hacia nuevas formas de interpretación el modo de ver la disciplina; la cual siempre ha sido vista y dirigida de manera correctiva (castigo – sanción) por los docentes o por los miembros que tienen a su cargo este tipo de trabajos, olvidando que los estudiantes también pueden ser participes activos dentro del proceso, al darle un tratamiento totalmente diferente.

La propuesta metodológica del proyecto, motiva e invita a los estudiantes y conciliadores a que sean ellos mismos los encargados de adecuar los escenarios asignados para la conciliación, además, de ser los organizadores y precursores constantes del proyecto en toda la institución educativa.

*“Ser conciliador escolar no significa aprender un texto o un guión; es una forma de vida, un estilo, un ser consecuente entre lo que dice y lo que hace, por esto hablar de cómo se realiza es una pretensión pues no se trata de verificar una fórmula sino de corresponder a unos principios, valores y conceptos validados para una convivencia pacífica y asumir la conciliación como una herramienta y una opción para lograrla”<sup>56</sup>.*

---

<sup>56</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al Olimpo, Op. cit., p. 17.

En este orden de ideas, para Ariadna, el conciliador no debe ser una persona que se aprenda de memoria un texto, sino que adquiera por medio de ésta un modelo de vida, que le permita crecer a nivel personal, y su vez, sea ejemplo y ayuda para que otras personas se enriquezcan mutuamente. Asimismo, el conciliador se compromete consigo mismo y con una sociedad, que necesita personas generadoras de cambios para una convivencia pacífica, la cual esté orientada con principios de paz y tolerancia.

*“El proyecto Ariadna no pretende convertir la conciliación escolar en un privilegio de algunos, sino por el contrario es una oportunidad para muchos, por lo cual es necesario comprender que llegar a configurarse en un conciliador escolar no requiere de condiciones o atributos sobrenaturales, pero si requiere de una serie de compromisos personales, como el fomentar habilidades”<sup>57</sup>.*

<b>HABILIDADES A DESARROLLAR EN LOS CONCILIADORES</b>	
<b>Habilidades personales</b>	<b>Habilidades cognitivas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para escuchar</li> <li>• Observar</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Percepción</li> <li>• Emociones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> <li>• Saber preguntar</li> <li>• Pensamiento estratégico</li> <li>• Cooperativo</li> </ul>

Habría que decir, que el ser conciliadores no es un privilegio solo de algunos, sino que por el contrario, es una oportunidad para todos los que quieran y puedan participar. El conciliador debe propender porque sus funciones tengan una trascendencia en aquellos a quienes ayuda, proporcionándoles un gran repertorio de habilidades necesarias, tanto personales, como cognitivas, para

<sup>57</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cómo preparar pócimas para efectos inmediatos, Op. cit., p. 74.

desarrollar, esto quiere decir, que el conciliador no se beneficia él sólo, sino que también beneficia a sus otros compañeros.

Por ello, el conciliador tiene la mayor responsabilidad en el manejo de la conciliación, ya que a través de sus conocimientos, habilidades, aptitudes, capacidades, y actitudes, lleva a un equilibrio entre lo conceptual y lo práctico, para poder dinamizar de una mejor manera el encuentro de la conciliación.

Luego, aquellas cualidades que se adquieren durante la conciliación, le dan a los conciliadores y los estudiantes, el repertorio adecuado para afrontar los conflictos que se dan, tanto en la institución, como fuera de ésta; vistos de una manera positiva estos se convertirán en agentes dinamizadores de nuevas realidades.

Ahora bien, es necesario resaltar que para el programa de conciliación en Ariadna, llegar a ser conciliador requiere de una serie de capacitaciones, las cuales están dirigidas y estructuradas por actividades que propicia todo un escenario para el aprendizaje y fortalecimiento de la conciliación, encaminadas hacia el conocimiento y la práctica de conceptos y habilidades.

*“Como método se ha definido la realización de talleres con actividades semiestructuradas que permiten un desarrollo y un intercambio y diálogo permanente, dirigido al reconocimiento de sí mismo, los modos de relación con otros y la comunidad en general”<sup>58</sup>.*

*“Desarrollo de los espacios de encuentro con alumnos: el trabajo se hará partiendo de historias de la mitología griega, con miras a la formación de valores sociales para la convivencia. Se reflexionará en torno a los conflictos de la vida cotidiana y se formulará un compromiso como soporte moral de formación para viabilizar la conciliación, como el método alternativo institucional frente a los conflictos en el ámbito escolar”<sup>59</sup>.*

Para llegar a ser conciliador, éste debe pasar por una serie de capacitaciones dirigidas por los docentes del proyecto; estos talleres tienen como principal

---

<sup>58</sup> *Ibíd.*, p. 12.

<sup>59</sup> *Ibíd.*, p. 19.

objetivo, propiciar unos espacios de encuentro en los que se trabajen dinámicas, que a través de historias de la mitología griega, encaminen a los futuros estudiantes conciliadores a conocer las vivencias y los modos de comprender y enfrentar los conflictos propios de esa edad. Así mismo, el de permitirles un reconocimiento de la visión individual que muchas veces se toma frente al conflicto, la manera como se afronta y se entiende, en relación con sí mismo, sus compañeros de estudio y la comunidad, todo ello enfocado directamente a que los jóvenes, a partir de esos recursos y necesidades, puedan tomar la conciliación como una oportunidad para la convivencia, y a su vez, poderlos desarrollar en todos los ámbitos de su vida.

Cada uno de los talleres tiene la intención de formar y darles el repertorio necesario a los conciliadores, para poder abordar los conflictos o problemas de una manera pertinente, eficaz y coherente. De la misma manera, estos espacios de actividades formativas estructuradas, le permiten al joven conciliador acercarse y practicar nuevamente las dinámicas propias del diálogo, la comunicación, los valores, la creación de un ambiente de reciprocidad de intercambio y crecimiento personal, además de ser un ejemplo para sus otros compañeros que acuden al encuentro, al guiarlos en la forma más adecuada de abordar las dificultades.

#### ➤ ***Las Habilidades del Conciliador***

Es interesante resaltar que para el programa Ariadna, las habilidades que el conciliador desarrolla durante su proceso como conciliador son, ser un buen observador, tener una comunicación asertiva, saber preguntar, escuchar, ser más perceptivo, creativo, estratega y cooperativo. Cada una de estas habilidades debe ser expuesta de una manera apropiada por el conciliador, para los estudiantes que asisten al encuentro, con el objetivo de que en el ejercicio y práctica las perfeccionen cada vez más.

Para que el estudiante logre ser un conciliador exitoso, debe convertirse en ***observador***, ya que es una de las habilidades que deberá desarrollar dentro de

la conciliación, pues le permitirá estar atento a las actitudes que presentan los estudiantes en conflicto, referidas a cómo se expresan verbalmente, cuáles son los movimientos corporales (gesticular con las manos, la mirada, fruncir las cejas, gesto de los labios, desplazamientos del cuerpo entre otros), que utilizan en el momento de hablar, los matices e inflexiones de la voz, entre otros elementos que le ayudarán a encontrar mejores alternativas para solucionar el conflicto o el problema que se presenta.

*En palabras de un conciliador “para ser conciliadores necesitamos convertirnos en observadores, pues de esta manera podemos acercarnos a lo que sienten y piensan los compañeros que acuden a la conciliación, de lo contrario será difícil ayudar a otros a resolver sus problemas”<sup>60</sup>.*

**La comunicación asertiva** es otra de las habilidades que el conciliador deberá aprender, fortalecer y potenciar para sí mismo y para los estudiantes que se encuentran dentro de dicho proceso, convirtiéndose en una herramienta esencial para el trabajo que desempeña. Al potenciar esta habilidad, el conciliador podrá identificar con más facilidad los diferentes estilos de comunicación que se dan en el transcurso de la conciliación, como también, brindar a los estudiantes que se encuentran en conflicto, la capacidad para expresar sus emociones, deseos y pensamientos, defendiendo sus ideas sin pasar por encima de los demás, y así mismo, ver los resultados que pueden obtener a partir de un buen intercambio de ideas, abriendo nuevos espacios para el dialogo y la negociación.

*“El efecto de una comunicación asertiva brinda al estudiante herramientas que le facilitan su desempeño como conciliador a partir del manejo adecuado de la comunicación”<sup>61</sup>.*

**La escucha y la observación** son dos habilidades importantes a desarrollar dentro del proceso de conciliación; al potenciar estas habilidades no solo se ayudará al conciliador, sino también a los estudiantes a tener herramientas esenciales para una mejor convivencia con los demás. Es igualmente útil saber

---

<sup>60</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cartilla para tejedores, Op. cit., p. 47.

<sup>61</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al Olimpo, Op. cit., p. 47.

escuchar y observar las actitudes que tienen frente al conflicto, con el fin de reconocer valores y poner en juego todos los principios de la conciliación.

*Por lo tanto, “escuchar y observar brindan al estudiante posibilidades prácticas que le permiten enriquecer y reforzar su habilidad para la escucha y la observación como herramienta útil en el ejercicio de su rol como conciliador”<sup>62</sup>.*

**La percepción** es una habilidad importante a desarrollar para establecer adecuadas relaciones con los demás, ya que por medio de ella se podrán identificar, interpretar y comprender las diferentes emociones que los otros transmiten (ternura, humildad, alegría, desprecio, miedo, entre otros), dándoles significado y organización, de acuerdo a las situaciones que se vivan y que se han visto de forma cercana. Es así como, al fortalecer esta habilidad, al igual que las demás, el conciliador y el estudiante adquieren herramientas fundamentales para una verdadera conciliación, además de un aprendizaje que se verá reflejado en mejores pautas de convivencia.

*Por eso es de gran importancia, “desarrollar en el estudiante la percepción de emociones como herramienta para la comprensión del otro en el desarrollo de la conciliación”<sup>63</sup>.*

El programa Ariadna al desarrollar **la pregunta** como habilidad en la conciliación, le permite al conciliador por medio de los interrogantes que genere entre las dos partes en conflicto, encontrar con más facilidad el problema por el cual se está en discusión; se convierte en un elemento persuasivo o convincente para manejar con más destreza la situación y hacer que se arreglen. Es un valioso instrumento que le permite al conciliador desequilibrar las respectivas historias dadas desde un comienzo, para que a partir de las mismas, pueda construir otras nuevas, además, de ser una ayuda para organizar la información a través de las preguntas realizadas.

*De ahí que “en el eje interrogativo, la pregunta se convierte para el conciliador en un apoyo para desestabilizar las respectivas historias construidas por las artes sobre un determinado problema, con ciertos*

---

<sup>62</sup> *Ibíd.*, p. 56.

<sup>63</sup> *Ibíd.*, p. 54.

*argumentos, interpretaciones de los hechos, en determinados escenarios, con ciertos personajes y con determinados valores*<sup>64</sup>.

Sobre **la comunicación** se puede afirmar que es fundamental, en cuanto constituye un punto vital de apoyo para toda negociación o conciliación, y sin ella, los estudiantes o los individuos se encontrarían carentes de un interlocutor válido; la conciliación solo puede hacerse si se halla una forma adecuada de expresarse para llegar a un entendimiento e identificar el problema, y así despejar todo aquello que se contrapone a un buen acuerdo. Esto significa, que se deben revisar las propuestas de cada una de las partes para evitar reincidir en el problema. Para lograrlo, se reformulan las preguntas o se establecen ejemplos e hipótesis que den luces, para acertar e ir privilegiando todos aquellos intereses que le son comunes a las partes en conflicto.

*Por consiguiente “la comunicación es tener la facilidad para saber expresarse, escuchar, identificar y redefinir las situaciones difíciles durante la conciliación. Lo anterior significa parafrasear, preguntar y formular hipótesis a partir de lo expresado por los actores, tomar nota y plantear soluciones viables”*<sup>65</sup>.

En cuanto a **la creatividad**, este es un recurso valioso en el cual se puede apoyar el conciliador para no recaer en la monotonía a la hora de asistir el conflicto; recurrir a la inventiva para buscar maneras diferentes de establecer puentes ingeniosos, valiéndose de la persuasión, de lo que más le conviene a las partes y quedar todos satisfechos. El desarrollo de la creatividad permite a los estudiantes ver innovadoras formas de cómo abordar el conflicto, apartándose de los esquemas habituales que se tienen en el modo de afrontarlo, encontrando entonces técnicas que permitan la solución creativa al problema.

*De modo que “la creatividad es romper con el esquema vicioso que tenemos frente al conflicto; acudir a la lluvia de ideas y a la creación de opciones que permitan soluciones que beneficien a los involucrados”*<sup>66</sup>.

---

<sup>64</sup> *Ibíd.*, p. 51.

<sup>65</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. *Cómo preparar pócimas para efectos inmediatos*, Op. cit., p. 74.

<sup>66</sup> *Ibíd.*, p. 74.



En cuanto al ***pensamiento anticipatorio y estratégico***, no es más que una forma igualmente ingeniosa que el conciliador utiliza para ver de forma anticipada, qué es lo que más le conviene aprovechar de la situación, desde una perspectiva positiva, es decir, sin poner en mucho riesgo los propios intereses de las dos partes conflictuadas. La estrategia constituye una ventaja sobre la cual el conciliador puede definir la mejor manera de alcanzar los objetivos propuestos, implica conocer un plan de acción que le permita en el momento de la conciliación, hacer la mejor distribución u organización de todos los medios y recursos que tiene a su alcance, a efecto de lograr los fines deseados para una buena conciliación.

*Por ende la “estrategia significa anticipar los efectos e idear alternativas variadas a cada una de las opciones”<sup>67</sup>.*

Respecto a ***la cooperación***, debe estar presente en los conflictos como un elemento vital para llegar a un entendimiento, que se traduzca en la voluntad de ambas partes por sumar esfuerzos para llegar a un consenso. Por ello, el esfuerzo no es suficiente cuando es individualista, se necesita la asociación de otros para lograr beneficios mutuos; no sucede igual cuando se busca en la competencia privilegiar solamente al que gane, porque se estaría faltando al principio de equidad y equilibrio entre las partes, cuya meta es la ganancia común.

*Como resultado la “cooperación significa ayudar a las partes a dejar de lado el sentido individualista; la competencia privilegia solo a quien gane; la cooperación logra beneficios mutuos; por eso su meta es la de que todos ganen”<sup>68</sup>.*

#### ➤ **Momentos de la conciliación**

En el programa Ariadna los momentos de conciliación son muy importantes, ya que de acuerdo a la manera como se realice se podrá llegar a una conciliación satisfactoria. A continuación, se muestran los pasos que debe desarrollar el

---

<sup>67</sup> *Ibíd.*, p. 74.

<sup>68</sup> *Ibíd.*, p. 74.

conciliador durante el proceso de conciliación.

Cada uno de los pasos para tejer la conciliación tiene un sentido y un significado en si mismos, por una parte, permiten organizar el encuentro y así respetar el escenario donde se celebrara la conciliación, de otra parte, los estudiantes que participan o que hacen parte de éste como conciliadores, entienden que el centro de conciliación no es un sitio para jugar ni hablar por hablar, sino que tiene una metodología estructurada y un protocolo que lo hace más eficiente, adecuado y pertinente.

Uno de los primeros pasos, es establecer un contacto entre todos los que van a participar en el proceso de conciliación para que se **conozcan**, sepan quienes son los conciliadores y qué papel van a desempeñar para ayudarlos a salir de su dificultad; en un segundo momento, **se exponen las reglas del juego**, tales como: respeto por el otro, hablar y ceder la palabra, saber escuchar, no gritar ni utilizar malas palabras, todo lo que se dice en la reunión se quedará en total secreto, como también, permitir a lo jóvenes expresar sus necesidades y sentimientos, ya que este espacio es precisamente para que los estudiantes no se cohíban frente a los que sienten, pudiendo expresarse sin miedo, y así dejar fluir todas sus emociones, ideas y pensamientos.

En el tercer momento, el conciliador deberá estar atento a **identificar el verdadero problema** o los problemas que originaron el conflicto que presentan las partes en disputa, además de mirar cuidadosamente dentro del mismo, cuales fueron las causas, las situaciones y las consecuencias que lo ocasionaron.

Los conciliadores deberán estar atentos a **organizar dos tipos de información**, toda aquella que les llegó por medio de sus sentidos, lo que observaron, percibieron y escucharon, y por otro lado, toda la información que captaron de su estrategia y creatividad a la hora de realizar las preguntas a cada uno de los implicados, lo cual permitirá ordenar de manera coherente los

hechos que presenta el problema, y de esta forma, crear una mejor táctica y mirar otras posibilidades para solucionar el conflicto.

De la misma manera, el conciliador deberá **superar los obstáculos** que se le presentan en el camino al tratar de entender a las dos partes en conflicto, no tomando partido por ninguno de los dos, como tampoco, dejándose atemorizar ni persuadir ante las frecuentes negativas que se le presenten; por el contrario, tratar de convertir las respuestas negativas en afirmaciones que estén dirigidas de una manera positiva.

Finalmente, como último paso está la **construcción del acuerdo** entre las dos partes, el cual está dirigido y guiado por el conciliador, éste tendrá como fin un espacio de reflexión en donde el acuerdo o pacto debe ser de fácil entendimiento, para que los estudiantes se responsabilicen y cooperen para su cumplimiento, todo con la intención de que éste no solo se quede en palabras escritas que se las lleve el viento, sino que verdaderamente tenga un significado y sea una oportunidad para el cambio y el crecimiento personal.

*“.....El compromiso o acuerdo es una forma explícita de la voluntad de las personas involucradas para superar el conflicto. Por esta razón, no sólo debe ser claro y de fácil cumplimiento sino asumido con responsabilidad por quienes se comprometen a cumplirlo”<sup>69</sup>.*

*“El encuentro de conciliación escolar, a pesar de ser informal y voluntario, no deja de ser un momento de alta responsabilidad tanto de los conciliadores como de los conciliados, cuyo último fin, aunque no es el único, es el de generar un acuerdo por parte de los afectados”<sup>70</sup>.*

De lo anterior se deduce que en Ariadna el momento de la conciliación es muy importante, es decir, que éste no debe ser tomado a la ligera, por el contrario conviene asumirlo con un alto grado de responsabilidad y compromiso.

El encuentro de conciliación está acompañado por el conciliador y el conciliador que observa, estas dos personas son las encargadas de llevar el proceso de

---

<sup>69</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al Olimpo, Op. cit., p. 22.

<sup>70</sup> *Ibíd.*, p. 22.

conciliación a su más alto nivel. Entonces, mientras que el conciliador utiliza sus herramientas para ayudar a los estudiantes en problemas, el observador se encarga de observar lo que sucede, sin intervenir, para finalmente, entre los dos como equipo, analizar dicho proceso y sugerir formas alternativas de solución de la situación.

*“En principio, los asuntos conciliables y no conciliables son definidos por los estudiantes conciliadores con el apoyo del comité de conciliación pero existen unos parámetros que son inmodificables para cualquier institución, la conciliación solo se establece para resolver relaciones interpersonales entre estudiante-estudiante, entendiéndose por relaciones interpersonales el noviazgo, la amistad y el compañerismo, ya que el proyecto Ariadna no se entiende ni se ocupa de los conflictos más graves”<sup>71</sup>.*

*Lo que se puede resolver a partir de la conciliación son “Todos aquellos problemas conciliables, es decir todos aquellos que no están previstos en tu colegio como graves, y que no requieren de la participación de una autoridad particular”<sup>72</sup>.*

Con respecto a lo anterior, los conciliadores dentro del proceso de la conciliación, tienen la potestad de decidir qué es lo conciliable y qué no según el caso que les corresponda, pues ya a nivel de las instituciones educativas estas tienen unos parámetros que son inmodificables entre lo conciliable y lo que no. Por consiguiente la conciliación sólo se llevará a cabo en la relación estudiante-estudiante, y no estudiante- docente; lo que significa que los problemas conciliables dentro del centro escolar son los que tienen que ver con las relaciones interpersonales de noviazgo, compañerismo, amistad entre otros, donde los conciliadores pueden intervenir, mientras que si se presentan problemas que tengan un mayor grado de dificultad, no podrán asumirlos, sino que ya la misma institución se encargará de abordarlos.

---

<sup>71</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Lo que todo pregonero debe saber, Op. cit., p. 3.

<sup>72</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Para recuperar el hilando de la paz, Op. cit., p. 67.

### 5.3.2 La reconciliación en el programa Hermes.

Hasta aquí se ha presentado el concepto de conciliación en el programa Ariadna, cuyo objetivo principal es ayudar a las instituciones en el manejo de la conflictividad. Con este mismo propósito surge el proyecto Hermes, el cual se centra en **la reconciliación** como método alternativo para la solución de conflictos. Los dos programas buscan un mismo fin, aún cuando utilicen diferentes estrategias, formar y sensibilizar a la comunidad educativa en recursos pacíficos para afrontar los altercados, y ayudar, contribuir y mejorar el clima escolar.

*“Hermes es una propuesta metodológica que” parte de un sistema de personajes que actúan como portadores de la acción y generadores de la reflexión”<sup>73</sup>.*

*Por medio de Hermes se quiere “Lograr una transformación cultural frente al manejo del conflicto que contribuya a la construcción de formas pacíficas de convivencia”<sup>74</sup>.*

El proyecto Hermes nace como una propuesta metodológica educativa, que pretende desde la escuela y sus actores como principales protagonistas, que sean los generadores y promotores de nuevos cambios y reflexiones, para hacer una mirada a profundidad y así mismo, una transformación cultural frente al manejo que se tiene de los conflictos, en procura de formas más pacíficas de convivencia.

Hermes dentro de su propuesta pedagógica, al parecer se basa en la reconciliación como un mecanismo alternativo en la resolución de controversias, por medio de la cual, pretende afectar de manera positiva a los estudiantes, hacia una reflexión más consiente y cambio de actitud sobre la manera como abordan sus dificultades. En la reconciliación se identifican varias dimensiones que la constituyen, tales como, justicia, paz, verdad y otredad o

---

<sup>73</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Hermes y sus discípulos, Op. cit., p. 1.

<sup>74</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 1.

valoración del otro, cada uno como elemento esencial para desarrollar y trabajar con los estudiantes.

El proyecto Hermes, al tomar la reconciliación como herramienta y alternativa esencial para la solución de conflictos que se presentan en la escuela, permite una transformación basada en la formación de los jóvenes estudiantes desde una visión más humana, constituyéndose en un apoyo para los establecimientos educativos, al convertirse en un factor relevante para trabajar continuamente, tanto en la vida personal, como en la relaciones con los otros, precisamente con la intención de generar, propiciar y fortalecer en los jóvenes, a través de la reconciliación como experiencia, un cambio gradual en los modos de pensar, sentir y actuar.

Para empezar, se retomará en primera instancia el concepto y el significado de la reconciliación, luego en un segundo momento, se irá tejiendo el camino de las dimensiones que la constituyen y la fundamentan como mecanismo alternativo en la solución de las dificultades.

### ➤ **La reconciliación**

El proyecto Hermes al tomar la reconciliación como mecanismo que permite la solución de los conflictos, se presenta para los estudiantes como un nuevo camino hacia la reflexión, a tener una mirada más humana, profunda y sincera de lo que verdaderamente implica el manejo adecuado de sus acciones, tanto consigo mismo, como con los demás.

*“La reconciliación empieza cuando dos o más grupos que han estado en conflicto consideran que pueden vincularse a través del cambio de la relación entre las partes en conflicto. La reconciliación implica una mejoría en la relación que existe entre partes en disputa”<sup>75</sup>.*

En los diferentes contextos en los cuales las personas se desenvuelven continuamente se generan diferentes situaciones, es ahí donde los individuos tienen que hacer uso de las herramientas de convivencia social que poseen,

---

<sup>75</sup> Ibíd., p. 3.

para relacionarse de la mejor manera con los otros. La reconciliación en el programa Hermes responde a una de estas finalmente, que permiten un crecimiento individual y social, dando origen a una forma armoniosa de solucionar las relaciones que se han roto, buscando una mejor manera para remediar las dificultades.

La reconciliación en Hermes brinda un espacio para analizar cada uno de los aspectos que originaron el conflicto, permitiendo que las personas afectadas apacigüen aquellos sentimientos encontrados que debido a la ira, el dolor, el remordimiento, la venganza, entre otros, ocasionaron el problema, replanteándose nuevamente las acciones que deterioraron las relaciones interpersonales, y encontrando así a través de la reconciliación, una posibilidad para el cambio, para ser mejores seres humanos, para mirarse así mismo y reconocer al otro, para ser más autónomos a la hora de resolver sus dilemas; al adquirirla como un complemento de su conducta, como elemento dinamizador que se proyecte desde una perspectiva de futuro más prometedora y pacífica.

*“A veces se dice que la reconciliación implica la restauración de relaciones que han sido rotas. En otras ocasiones se afirma que lo importante es crear una relación armónica entre personas que han tenido una historia de conflictos. La reconciliación puede también interpretarse como el crear un acuerdo sobre una serie de eventos sus circunstancias históricas, puede entenderse como el desarrollo de una capacidad para vivir en común”<sup>76</sup>.*

Es así como, la reconciliación es una oportunidad para que los jóvenes estudiantes puedan restaurar aquellas situaciones que por diversos motivos se han quebrantado, sufriendo una alteración a ese equilibrio que antes gobernaba en una relación armoniosa. Dado que en toda relación entre personas se ocasionan fricciones que desencadenan en conflictos, éstas por lo general no tienen un arreglo adecuado, sino que por el contrario, las personas implicadas, dependiendo del grado de agresión, reaccionan de manera violenta, con deseos de venganza y destrucción. La reconciliación en Hermes entra a jugar un papel muy importante, puesto que permite que las relaciones

---

<sup>76</sup> *Ibíd.*, p. 3.

que se han dañado vuelvan a restaurarse, recuperando confianza, ya no albergando intención alguna de herir, reconociendo en qué se falló y en qué se debe cambiar, lo cual permitirá que las personas no repitan y reincidan de nuevo en esas acciones, porque ya no hay miedo, agresión, desconfianza, sino perdón, cordialidad y tranquilidad.

Cuando se habla de la reconciliación en el proyecto Hermes, se trata de un proceso que requiere tiempo para que los estudiantes lo vayan asimilando dentro de sus acciones, puesto que va en contraposición de lo que aún en muchas escuelas se vive en relación a cómo se abordan los conflictos tradicionalmente, de manera autoritaria, opresiva y violenta. La reconciliación supone un proceso más lento, pero con una intencionalidad pedagógica, estructurada y significativa, que permite un crecimiento personal interior, en el que se juegan los sentimientos y los sentires, donde la voluntad de ambas partes es esencial para que ésta se pueda llevar a cabo. De la misma manera, a través de la reconciliación se hace frente a los conflictos, transformándolos en lo cotidiano en una fuente que fortalezca y mejore los espacios inmediatos en la sociedad.

*Por consiguiente, "si la reconciliación avanza entre dos o más grupos estos empiezan a pensarse como un " nosotros ", como una unidad común"<sup>77</sup>.*

Por las condiciones del mundo actual, la reconciliación se ha ido olvidando, tanto de su significado, como del modo de utilizarla en la práctica, razón por la cual, el proyecto Hermes tiene toda la intención de que las instituciones educativas vuelvan a retomarla. Entonces, la reconciliación implica ir más allá y trascender, es decir, aún cuando envuelve todo un juego positivo de habilidades por parte de los estudiantes para resolver sus dificultades, lo que pretende es que ésta no quede solo en palabras bonitas, acuerdos y pactos, sino que verdaderamente se de una reflexión y un perdón por parte de los implicados.

---

<sup>77</sup> *Ibíd.*, p. 3.



Pues bien, la reconciliación en Hermes brinda la oportunidad a los estudiantes, a través de la restauración y el perdón, de recapacitar sobre sus acciones y sus consecuencias, e identificar que como seres humanos se equivocan y cometen faltas, pero que así mismo, tienen la oportunidad para enmendarlas y crecer por medio de ellas.

➤ ***Dimensiones de la reconciliación***

En el programa Hermes se pueden identificar varias dimensiones que constituyen la reconciliación, estas son: *justicia, paz, verdad y otredad o valoración del otro*, las cuales son esenciales y de vital importancia para que se de una verdadera reflexión y un manejo adecuado para la solución de los conflictos.

A través del proceso de reconciliación se puede ver la realidad y se busca el adecuado funcionamiento de las dimensiones anteriormente mencionadas, como aspectos dinámicos que permiten identificar y entender la estructura de este método.

La ***justicia*** como dimensión, se convierte en un elemento indispensable y necesario que debe hacer parte de ese proceso de la reconciliación, que ayuda a las relaciones conflictuadas a llegar a la solución del conflicto de la mejor manera; la justicia permite un equilibrio, un justo medio, un ganar-ganar y no un ganar-perder, es dar a cada uno lo que le corresponde, sin que unos se beneficien más que otros. Lo importante de la reconciliación en Hermes, es transmitir a los estudiantes que la visión de la justicia no debe estar determinada por el castigo para que la otra persona entienda la falta que cometió, sino que pretende, que aquel sentimiento de rectitud que gobierna a las personas, dé lugar a una reparación, para conseguir así dejar atrás el rencor que se originó y en consecuencia, lograr un perdón, pues si se perdona, no se hará daño al otro y se podrá llegar a un acuerdo justo.

*“Para muchas personas la justicia es un componente central imprescindible de la reconciliación. Sin embargo, entre las partes en conflicto existen diferencias substanciales en lo que ellas consideran justo para que tenga lugar una reconciliación. Por ejemplo, mientras que para unos la reconciliación requiere un castigo para que haya justicia, para otros requiere una reparación”<sup>78</sup>.*

Entre las partes en conflicto se dan diferencias que por lo general, recaen en que cada uno da un criterio de lo que considera justo, sea bueno o malo, entonces, la justicia como dimensión de la reconciliación debe propender por que haya una igualdad de oportunidades, se convierte para los estudiantes en una valiosa herramienta para que la utilicen siempre en procura de un acuerdo justo entre las dos partes, se trata de rectificar los errores y repararlos justamente; luego el propósito que pretende Hermes con la reconciliación y la justicia como dimensión, es que los estudiantes tengan claro cual es el sentido de la justicia, y que partiendo de su comprensión, solucionen en mejor forma a los conflictos.

No obstante, en la práctica, la virtud de ser justos varía de acuerdo con la aplicación que las personas le den, bien sea como la justicia retributiva o justicia restaurativa; para la reconciliación en Hermes es importante desarrollar la dimensión de la justicia pero desde una perspectiva restaurativa, la cual es entendida como:

*“El paradigma restaurativo intenta crear un diálogo entre el ofensor y el ofendido que permita producir un acuerdo sobre cómo hacer que las cosas y/o situaciones sean nuevamente correctas entre ellos. La justicia restaurativa requiere una reparación de los daños causados”<sup>79</sup>.*

En la reconciliación, es precisamente la justicia restaurativa la que se quiere desarrollar en los jóvenes estudiantes, para que puedan aplicarla dentro de sus relaciones o conflictos diarios al querer ser justos, independiente de lo que los demás quieran o no, es tener plena convicción de que lo que se haga injustamente, tendrá repercusiones para su vida. La justicia restaurativa está estrechamente vinculada con la reconciliación, ya que las dos partes en

---

<sup>78</sup> *Ibíd.*, p. 4.

<sup>79</sup> *Ibíd.*, p. 5.

conflicto buscan un correcto proceder, una restauración y un perdón de la situación, puesto que la intención no es sólo quedarse en palabras, sino tener la responsabilidad de corregir el perjuicio ocasionado.

En este orden de ideas, la reconciliación parte también de un entendimiento en cuanto a una dimensión de **paz** vista en la siguiente forma:

*“El programa fortalece entonces las opciones pacíficas de resolución de conflictos frente a las opciones violentas. Pero para poder hacerlo de manera adecuada, resulta importante promover la reflexión crítica sobre la paz y sobre la violencia. Se espera que los niños y jóvenes escojan el camino de la paz de manera autónoma y reflexiva, resulta entonces necesario examinar el concepto de la "paz" más allá de equiparar a éste simplemente con la ausencia de guerra, es decir con una noción de paz que es conocida en la literatura especializada como paz positiva”<sup>80</sup>.*

De acuerdo con lo anterior, la reconciliación toma la paz como un componente vital que debe hacer parte del proceso positivo que se desea generar en los estudiantes. Es de interés para Hermes, que desde la reconciliación los educandos entiendan que optar por la paz es elegir la no violencia, es poder ver que hay otras alternativas, otros medios que no sean tan violentos para resolver sus altercados, puesto que en el mundo en el que se vive se está acostumbrado a resolverlos por medio de la agresión, tanto física, como verbal.

A través del desarrollo de la reconciliación, se podrá contribuir, aunque sea un poco a una sociedad más pacífica, menos violenta; porque la idea no es quedarse precisamente en lamentaciones, sino aceptar el desafío, de informar e invitar, a partir de programas como Hermes, a las instituciones educativas para formar estudiantes que opten siempre dentro de sus relaciones, por una convivencia pacífica, donde la justicia sea un hecho inherente a las acciones y en donde se busque siempre el camino hacia una paz positiva.

Para que se de la paz, es preciso que las partes implicadas en la dificultad generen una reflexión a conciencia sobre sus acciones, desapareciendo todas

---

<sup>80</sup> *Ibíd.*, p. 2- 3.

las causas negativas que ocasionaron la discordia, sintiendo una paz interior que gobierne el pensamiento así no quedará resentimiento ni rencor alguno, sino una tranquilidad que permitirá una reparación y solución satisfactoria del problema. Es importante que los estudiantes entiendan que la paz no es simplemente la ausencia de guerra, sino que la guerra también se puede dar en la cotidianidad de sus relaciones con los otros; se trata es precisamente de generar una cultura de paz, donde se proyecte y practique la unidad, la armonía, el bienestar, los sentimientos, el respeto y la seguridad.

En la reconciliación se puede identificar otra dimensión, la de **las verdades compartidas**, la cual es concebida desde el programa Hermes como:

*“Develar la verdad en estos casos contribuye a la reconciliación y la paz entre las partes, siendo aquí " la verdad " una narrativa que se desarrolla sobre la base de creencias compartidas sobre lo que pasa y está pasando actualmente entre las partes”<sup>81</sup>.*

Esta dimensión de la reconciliación, hace referencia a que las personas que están en conflicto, se centran y defienden su verdad desde su posición, aún cuando ésta sea errada, lo cual ocasiona mutuamente daños y resentimientos a las personas conflictuadas; es aquí, donde la reconciliación entra a jugar un papel muy importante, puesto que permite develar las verdades de cada uno de los involucrados, por una parte, los estudiantes podrán ver que decir la verdad les proporciona mayor tranquilidad, y por otra, descubrirán que pueden equivocarse, reconociendo que mentir les ocasiona dolor a ellos mismos pero también a los otros, y que el ser veraces facilita la solución de sus problemas de una manera eficaz.

La verdad permite que los jóvenes reconozcan que son seres fallidos, igual que los demás seres humanos, que se menoscaba al otro con la mentira, que ser veraces ayuda en la comprensión de las razones por las cuales se presentó el conflicto y en consecuencia ayuda a su solución. Las diferentes verdades

---

<sup>81</sup> *Ibíd.*, p. 4.

compartidas en el momento de la reconciliación, no se contradicen con las otras que se exponen, sino que intentan concordar. La verdad ayuda a que las personas se adapten a un ambiente y sobrevivan en él, como también, que correspondan a una realidad y a unos hechos concretos.

En todo proceso de reconciliación se debe reconocer una dimensión de **otredad**, reconocer al otro como norma elemental de respeto y de valoración, para no optar por una posición individualista que excluya el discurso del otro, que también piensa, actúa, sufre y siente, convirtiendo la indiferencia, el individualismo, la intolerancia, entre otros, en factores adversos a los propósitos de la reconciliación.

*Por ende “Esto supone un diálogo sobre la diferencia. El otro, es decir el otro ser humano, debería ser considerado como irreducible al yo, como irreducible a mis pensamientos y a mis posiciones”<sup>82</sup>.*

En este sentido, para el programa Hermes tiene gran valor y significado que los estudiantes entiendan, en primera instancia, su otredad al reconocerse como parte de una sociedad en la que existen personas con igualdad de derechos y deberes a ellos. Por tal motivo, en el encuentro de la reconciliación es imprescindible que se comprenda con certeza, la dimensión de otredad con la justa valoración del otro; el otro, que no tiene los mismos pensamientos, ni actuaciones, ni ideales, de tal forma que la reconciliación en Hermes desea generar una verdadera reflexión en torno a que si no se vislumbra al otro, difícilmente se podrá concebir un perdón y una restauración de la situación en conflicto.

Al parecer, la reconciliación toma **la narrativa** dentro de las habilidades que se desea desarrollar en los estudiantes, junto con la argumentación y la retórica, para que puedan ser mejores reconciliadores dentro de dicho proceso.

*“Ser participantes de un conflicto con frecuencia tiene diferentes interpretaciones de los hechos, diversas experiencias y diferentes*

---

<sup>82</sup> *Ibíd.*, p. 2.

*narrativas sobre lo sucedido. Historias y relatos sobre los daños sufridos frecuentemente son bien conocidos entre quienes se consideran las víctimas, mientras que son ignorados o negados entre quienes cometieron los daños*<sup>83</sup>.

Con respecto a lo anterior, la narrativa es una habilidad importante a desarrollar dentro de la reconciliación, por que ésta permite que cada una de la partes cuente su historia sobre los hechos, y a partir de los mismos surja una nueva narrativa en común, que privilegie aquellas historias que lleven al conocimiento de la verdad como punto de partida para la solución de las dificultades o problemas a que haya lugar.

*“En esa propuesta nos centramos en los argumentos persuasivos que pretenden convencer a quienes se dirigen; proponemos el estudio del discurso no demostrativo y el análisis de los razonamientos no formales para comprender todo el campo del discurso que busca persuadir o convencer, dentro el sano debate que parte del respeto por la opinión del otro y busca construir el consenso*<sup>84</sup>.

Asimismo, otra de las habilidades en la reconciliación son **los argumentos**, en la cual interviene la persuasión, el discurso y el razonamiento, porque sin estos tres elementos difícilmente se puede llegar a convencer a la otra parte dentro de un sano debate, ya que la persuasión tiene un carácter disuasivo, de convencimiento, de que lo que se está proponiendo es ganancia para todos por igual; de la misma manera, el discurso permite tener el conocimiento sobre los que se está debatiendo y sobre lo que se fundamentan los testimonios, argumentos y explicaciones, todo esto en función de la razón como elemento rector de las actuaciones y que solo a través de premisas verdaderas se podrá llegar a alcanzar el interés común de las partes.

*“La retórica se constituye en un instrumento de análisis de la situación de conflicto, pues permite entender el argumento propio y rebatir el del otro como paso previo a la construcción de consensos*<sup>85</sup>.

Finalmente, otra de las habilidades que la reconciliación trabaja es **la retórica**,

---

<sup>83</sup> *Ibíd.*, p. 4.

<sup>84</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. *Hermes y sus discípulos*, Op. cit., p. 3.

<sup>85</sup> *Ibíd.*, p. 4.

referida a la capacidad que deben adoptar los jóvenes hacia un adecuado aprovechamiento del lenguaje, que busque convencer y persuadir al otro para buscar más coincidencias que antagonismos en el proceso de reconciliación.

A partir del trabajo continuo que forjan, tanto Ariadna, como Hermes, en la comunidad educativa y todos sus actores, tras la participación activa de la conciliación escolar y la reconciliación como mecanismo de resolución de controversias, tienen como principal propósito, el que la conciliación como la reconciliación, sean una oportunidad para desarrollar habilidades sociales que les ayuden a los estudiantes y a todas las personas involucradas, a un crecimiento personal, y a su vez, se conviertan en herramientas importantes a utilizar en otras interacciones que no estén dadas solo en el colegio sino fuera de él.

De igual forma se pretende generar conciencia y reflexión desde los alumnos, para que cuando salgan del colegio continúen reproduciendo esas experiencias y métodos de resolución, para ayudar a mejores escenarios de convivencia social en los cuales primen y se vivan los valores, los buenos tratos, el reencuentro con el dialogo, el respeto por el otro y en donde sea una realidad la tolerancia hacia la diferencia.

Los programas Ariadna y Hermes quieren resaltar la importancia y el compromiso que tienen de construir una nueva Colombia, propiciando una formación apropiada de los estudiantes, que los haga más reflexivos en la manera de abordar los conflictos. Es así como, la experiencia de estos programas en las instituciones, desea contribuir en crear mejores espacios de convivencia, de relaciones entre las personas y de ciudades más pacíficas, a través de mecanismos como la conciliación y la reconciliación, cuyo papel es necesario e imprescindible y por medio del cual se intente transmitir mensajes no violentos, a la vez, que permitan en el rápido mundo en el que se vive, no solo economizar tiempo, energía y hasta dinero, sino que también permitan desarrollar los sentimientos (inteligencia emocional), mejorar la calidad de vida,

además de fortalecer y enriquecer su crecimiento personal y sus relaciones humanas.

#### **2.4. EJES CONCEPTUALES QUE DIRECCIONAN LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES**

Los ejes conceptuales de los programas Ariadna y Hermes hacen referencia a las ideas centrales que los orientan, los sustentan y que se abordan en torno a los temas principales de cada uno de ellos. En otros términos, los ejes conceptuales son el soporte teórico que consolidan los programas y que direccionan la acción y participación conjunta de todos los entes que hacen parte de la comunidad educativa.

Con el fin de comprender el alcance de los ejes conceptuales que direccionan los programas Ariadna y Hermes, se hace necesario retomar brevemente tres elementos básicos que los hacen comunes. El primer lugar, está la búsqueda de una convivencia armónica a partir de espacios que se crean intencionalmente en la escuela. En segundo lugar, se entiende que los dos programas surgen como métodos alternativos para la resolución de conflictos, y, en tercer lugar, se refiere a su finalidad última y es la proyección hacia una sociedad más justa, solidaria y participativa, desde una perspectiva innovadora y de respuesta a la problemática de intolerancia y agresión que se presenta dentro y fuera de las instituciones educativas.

En atención al marco legal de Colombia, Ariadna y Hermes desde dicha perspectiva, se fundamentan en unos ejes conceptuales claros, los cuales se convierten en un complemento ideal para la educación de nuestras nuevas generaciones, en los aspectos social, afectivo y moral, tal como lo contempla la Ley General de Educación de 1994<sup>86</sup>, específicamente en su artículo 5º, en donde se señalan entre otras, como responsabilidades de la educación:

---

<sup>86</sup> LEY GENERAL DE EDUCACIÓN, Ley 115 febrero 8 de 1994. Artículo 5º. P. 17



*“Formar en el respeto a la vida y en los demás derechos humanos, hacia la paz, en los principios democráticos de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y la libertad...Desarrollar la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el avance científico y tecnológico nacional, orientando con prioridad al mejoramiento cultural y a la calidad de vida de la población, en la participación y búsqueda de alternativas de solución a los problemas y al proceso económico del país...”.*

Se entiende que el programa Hermes es la continuación, ampliación o más bien el perfeccionamiento del programa Ariadna; en los dos programas se observan mecanismos particulares del abordaje al conflicto escolar. Los dos, Ariadna y Hermes, coinciden en conceptos esenciales como el diálogo, la participación, la valoración y el respeto por el otro; desarrollo de habilidades socio-emocionales, intelectuales y morales y los valores en general. Por ejemplo, el programa Ariadna,

*“se ha desarrollado con la idea de que se convierta en una herramienta de análisis e intervención en la labor pedagógica, con el objetivo de viabilizar la reconstrucción de una cultura del diálogo, la conciliación y la participación, soportada en la formación de valores y el desarrollo de habilidades sociales”<sup>87</sup>*

De la cita anterior, se pueden resaltar los términos de diálogo, participación, cultura del consenso, conciliación, formación en valores y desarrollo de habilidades sociales. De esta forma, para el desarrollo del presente numeral, se tomaron aquellas palabras que con frecuencia emergieron de la lectura de los textos guías del programa Ariadna y que sobresalen durante el proceso que lleva a cabo la conciliación desde su implantación, capacitación y puesta en marcha, y que intuitivamente las autoras del presente trabajo, consideraron como los ejes conceptuales del programa Ariadna.

Si bien los conceptos mencionados en el párrafo anterior son igualmente importantes para el programa Hermes, en este último sus ejes conceptuales sí aparecen de manera explícita, como son: *valoración de la diferencia por el otro*

---

<sup>87</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna., Op. cit., p.2.

*como ser humano, la paz frente a la violencia, la reconciliación y el perdón, y, la justicia, los cuales se tratarán más adelante.*

#### **2.4.1 Ejes conceptuales del programa de conciliación Ariadna**

La sociedad actual demanda a la escuela que forme personas íntegras y buenos ciudadanos, que eduquen para la vida plena de cada uno y de todos, y que lo haga conforme a su dignidad de persona y a las necesidades del mundo de hoy. Por esa razón, el programa Ariadna propone una formación integral de los estudiantes haciendo énfasis en dos áreas generales de intervención: el desarrollo de **habilidades sociales** y la **formación en valores**, los cuales, según Ariadna pueden contribuir significativamente a la educación integral que se pretende. Con base en estos dos campos teóricos, las autoras del presente trabajo reconocen como ejes conceptuales del programa, aquellas palabras que invariablemente aparecen y giran alrededor de los mismos. Respecto a las habilidades sociales se encuentran: *el desarrollo de la inteligencia emocional, el diálogo, la cultura del consenso y la participación*. En cuanto a la formación en valores, Ariadna tiene un interés significativo en el *respeto por la diferencia y en la tolerancia*.

A propósito de la formación integral, el programa Ariadna, en primer lugar, rescata la importancia de las **habilidades sociales** basadas en el desarrollo de la inteligencia emocional, con la convicción de ser fundamentales para abordar adecuadamente el conflicto. Las habilidades sociales se refieren a los comportamientos emocionales o conductuales que se manifiestan en las relaciones interpersonales y que tienen la característica de ser socialmente aceptados. Estas competencias o habilidades sociales favorecen el desarrollo de otras facetas de la inteligencia emocional, como por ejemplo, potenciar la facultad de analizar y comprender las relaciones, optimizar la capacidad de resolver conflictos, aumentar la destreza en la comunicación, incrementar la

preocupación y consideración hacia los demás, saber qué decir o hacer en determinado contexto, etc.

*“La necesidad de trascender el concepto de educación tradicional a un criterio de formación integral, en el cual se involucren las habilidades sociales para manejar el conflicto, haciéndose énfasis en el desarrollo de la inteligencia emocional”<sup>88</sup>.*

Ahora bien, para Ariadna un buen desarrollo de las habilidades sociales, requiere potenciar la inteligencia emocional. Del programa Ariadna se puede derivar que la inteligencia emocional es aquella destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfechos y ser eficaces en las interacciones personales y en la vida, a la vez que facilita estimular procesos mentales que favorecen el rendimiento. Esta manera de interpretar la inteligencia emocional, se asemeja a la formulada por el psicólogo Daniel Goleman<sup>89</sup>, cuando establece que la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que engloba habilidades tales como, el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental. Estas características configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

De acuerdo con lo anteriormente señalado, se comprende la importancia para el programa Ariadna de fortalecer la inteligencia emocional y la razón por la cual es necesario potencializarla para desarrollar unas acertadas relaciones sociales, máxime si se tiene en cuenta que es la inteligencia emocional la que permite tomar conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que brindará más posibilidades de desarrollo personal. Por lo tanto, adoptar una actitud empática

---

<sup>88</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p. 2.

<sup>89</sup> GOLEMAN Daniel. Inteligencia Emocional. Editorial Kairós. Barcelona 1997. P.14

corresponde a la habilidad para entender la apariencia emocional (expresiones verbales y no verbales) de los demás y tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales. Una actitud empática se refiere a la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro; esta herramienta interpersonal es particularmente esencial, tanto para comprender y respetar la diversidad, como para tener sensibilidad intercultural.

Por todo lo mencionado, es explicable que el programa Ariadna le haya dado la relevancia que merece al desarrollo de las habilidades sociales y de la inteligencia emocional, ya que sin estas facultades los estudiantes no podrían concebir la resolución de conflictos a través de la conciliación, con maneras apropiadas de comportamiento y no se podrían obtener resultados y acuerdos satisfactorios por las partes en controversia.

Es así como en las relaciones interpersonales y más aún cuando se trata de conciliar, es determinante la capacidad que se tenga de asumir el punto de vista de las otras personas y la sensibilidad hacia sus sentimientos. Pero tan importante como esta capacidad, es conocer las reglas que rigen las conductas sociales, es decir, saber cómo y cuándo hay que expresar los sentimientos propios y ajenos, cuándo hay que mostrar autoafirmación, cómo saber mantener una conversación o terminarla, etc. En este sentido, **el diálogo** para Ariadna se convierte en la estrategia y práctica eficiente en el desarrollo de las habilidades sociales para el abordaje adecuado de los conflictos. Luego el diálogo adquiere un valor determinante y es a través de éste y la reflexión, que en la conciliación se resuelven las diferencias entre los jóvenes. Por tal motivo, el diálogo puede considerarse como uno de los ejes que orientan el programa Ariadna.

*Para la Cámara de Comercio, “La conciliación es una forma alternativa de solucionar los conflictos a través del diálogo entre las personas involucradas, de tal forma que pueden exponer sus diferencias y punto de vista acerca de lo sucedido y que ellas mismas planteen algunas alternativas para la solución satisfactoria”<sup>90</sup>.*

---

<sup>90</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p. 7.

A partir de la idea de que el diálogo es uno de los ejes conceptuales del programa Ariadna, es importante considerar al diálogo como una modalidad del discurso que puede ser oral y/o escrito y que se da en la comunicación entre una persona que emite un mensaje y otra que lo recibe, en donde se interactúa recíprocamente. Coloquialmente, el dialogo se define como la mejor forma de comunicación entre las personas, es el diálogo la base del entendimiento, el cual, genera paz interna y mejora las relaciones con los demás. Por eso, *“el diálogo exige que cada uno acepte la diferencia y el carácter específico del otro, sin renunciar a lo que se sabe que es verdadero y justo...Incluso en medio de las tensiones, oposiciones y conflictos” (...)*“Diálogo quiere decir ver en cada ser humano al prójimo y compartir con él la responsabilidad de cara a la verdad y a la justicia”<sup>91</sup>.

El resultado del diálogo como medio de comunicación efectivo juega un papel preponderante en la dinámica del conflicto. Razón por la cual, es necesario educar para afrontar el conflicto mediante la comunicación a través del diálogo, ya que algunas personas se pueden sentir amenazadas y crear situaciones violentas, sino saben cómo reaccionar y afrontar el conflicto con el diálogo. De ahí que “son diversos los problemas de comunicación que se señalan como causas generadoras de conflictos. Por ejemplo: 1) alguna de las partes no tiene clara voluntad o disposición para mantener un diálogo transparente o comprensible, lo que puede ser percibido por la otra provocando la desconfianza; 2) alguna de las partes no tiene una atención focalizada a la escucha o percepción de los mensajes de la otra, lo que puede ser interpretado por la otra como una descortesía o una agresión cultural; 3) alguna de las partes genera ambientes para la incorrecta interpretación, bien sea, por una transmisión defectuosa o una recepción errónea. En definitiva, sabemos que lo

---

<sup>91</sup> Juan Pablo II. Florencia. Citado por: KARLIC Estanislao. Diálogo intercultural. 19.10.96. En: <http://aica.org/aica>

que se transmite no es lo que se percibe y con frecuencia lo percibido puede ser mal interpretado”<sup>92</sup>.

Del diálogo se pasa a una de la premisas del proyecto Ariadna, la cual, consiste en que la comunidad educativa que se inscriba en este programa, debe estar lo suficientemente interesada en el cambio, como para comprometerse en un análisis de su funcionamiento interno, con el fin de lograr los objetivos de construcción de una **cultura hacia el consenso**, en donde todos sus actores deben participar activamente y en donde los valores promovidos para generar dicho cambio, sean posibles y compartidos, tanto en los aspectos formales, como informales de la institución. Entonces, con base en este enunciado, se puede decir que la construcción de la cultura del consenso, también llamada concertación, es otro de los ejes que direccionan el proyecto Ariadna.

*“La conciliación privilegia prácticas casi olvidadas en la sociedad como el diálogo, la concertación o cultura del consenso y la comunicación, cuyo resultado ideal es el de un acuerdo conciliatorio entre las partes,…”*<sup>93</sup>.

El Centro de Conciliación que se crea a través del programa Ariadna, es el espacio en donde los estudiantes dialogan, participan y se reafirman los acuerdos entre las partes. Estimular la participación de los estudiantes en la resolución de los conflictos, a través de procesos de concertación, es promover la cultura del consenso, al tiempo que es iniciarlos en la formación como ciudadanos, pues de esta forma pueden conocer las posibilidades abiertas que ofrece nuestra Constitución Política, cuando afirma que *“Colombia es un Estado social de derecho (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”*<sup>94</sup>.

---

<sup>92</sup> ROJAS V. Luis Rodolfo y otros. Comunicación, conflictos y cultura de paz. En: Reflexión Política. Revista del Inst. de Estudios Políticos UNAB. Año 8. N° 5. Bucaramanga (Colombia) 2006. p. 59-60.

<sup>93</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Manual para los mortales, Op. cit., p. 10.

<sup>94</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1991. Ecoe Ediciones. Título 1°. De los Principios Fundamentales. Artículo 1°. P. 1.

El término **participación** aparece regularmente a lo largo de la propuesta de Ariadna y por los siguientes motivos, se puede relacionar como eje orientador del programa. Tal como se manifestó en el párrafo anterior, una de las intenciones de Ariadna es que el estudiante desarrolle conciencia ciudadana desde la escuela. Por eso, la participación es un aspecto importante y necesario dentro del desarrollo de las habilidades sociales, si se tiene en cuenta que la conciliación se lleva a cabo precisamente a través de la participación directa de las partes involucradas en el problema o conflicto y de otro compañero que aunque no haga parte de la controversia, sí actúa como conciliador y es quien facilita que las partes mediante el diálogo, lleguen a tomar decisiones que beneficien a todos. En este proceso, también participan otras personas con diferentes funciones; en otras palabras, la participación, permite ver un “microgobierno” dentro de la institución educativa semejante al Gobierno del país y con posibilidades similares.

De otra parte, la Cámara de Comercio cuando inicia su proyecto Ariadna en algún colegio, propicia espacios de encuentro con toda la comunidad educativa para preparar el terreno del cambio y generar expectativa y participación. Cuando ya está organizado el programa y se tiene el Centro de Conciliación, la participación se encuentra centrada en aquellos actores que requieren de la conciliación para solucionar algún conflicto y en quienes se han capacitado para ser pregoneros, conciliadores, etc.

El programa Ariadna dentro del campo temático de formación en valores, asume que la educación juega un papel trascendental en la transmisión de valores morales, con los cuales se fundamentan las pautas sociales. Los valores para el programa Ariadna cobran un valor predominante y aunque todos tienen importancia y son necesarios para unas sanas relaciones interpersonales, tiene especial preferencia por **el respeto por la diferencia y la tolerancia**, que en adelante se presentan como ejes conceptuales.

*“Para implementar un programa de conciliación es absolutamente necesario abordar la escala valorativa que manejan los jóvenes de*

*acuerdo con su edad, contrastándola con el contexto formal e informal que dentro de la institución los armoniza o quizás contrapone, aumentando así los problemas del joven*<sup>95</sup>.

Para conceptuar sobre *el respeto por la diferencia y la tolerancia*, o mejor dicho sobre estos ejes conceptuales, vale la pena detenerse en el significado de valor. “Cuando decimos que algo tiene valor afirmamos que es bueno, digno de aprecio y estimación. En el campo de la ética y la moral, los valores son cualidades que podemos encontrar en el mundo que nos rodea (...). De los valores depende que llevemos una vida grata, alegre, en armonía con nosotros mismos y los demás, una vida que valga la pena de ser vivida y en la que podamos desarrollarnos plenamente como personas”.<sup>96</sup>

Un valor indiscutible es el **respeto**, el cual se considera como la base primordial para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una comunidad. “El respeto abarca todas las esferas de la vida, empezando por el que nos debemos a nosotros mismos y a todos nuestros semejantes hasta el que le debemos al medio ambiente, a los seres vivos y a la naturaleza en general, sin olvidar el respeto a las leyes, a las normas sociales, a la memoria de los antepasados y a la patria en que nacimos”.<sup>97</sup>

*“La conciliación escolar planteada como alternativa en la solución de la problemática de los adolescentes, que partiendo del respeto por la diferencia, logre desarrollar en ellos, ciertas habilidades, que les permita convertir sus dificultades, necesidades y limitaciones, en un proyecto creativo y enriquecedor. Es buscar que la concertación se convierta en un hábito incorporado a su proceder diario*<sup>98</sup>.

Es de conocimiento general que una de las características de Colombia es su diversidad de culturas, creencias, razas y condiciones socioeconómicas. También es cierto que estas particularidades ocasionan controversias en la forma de pensar, hablar y de actuar de las personas y que pueden desencadenar conflictos en las interrelaciones humanas que se ejercen en los

---

<sup>95</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. Cit., p. 2.

<sup>96</sup> EL TIEMPO. El libro de los valores. Bogotá: Casa Editorial El Tiempo, 2002. p. 4.

<sup>97</sup> *Ibíd.*, p. 94

<sup>98</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Libro sagrado: programa de conciliación escolar Ariadna. p. 8.



diferentes grupos sociales como la escuela, ya que en ella la diversidad es evidente pero también rechazada con frecuencia, es decir, no se ejerce el valor del **respeto por la diferencia**. En tal sentido, se observa que *el respeto por la diferencia* supone otro eje conceptual de Ariadna, cuando se entiende que el programa le apuesta a un individuo que reconozca la identidad propia de cada quien, no solamente para evitar cualquier tipo de discriminación, sino para que promueva el respeto y la valoración de las diferencias.

*“El proyecto Ariadna es una iniciativa para que dentro del contexto escolar se dé a los jóvenes un espacio donde aprendan a resolver sus conflictos, a través del reencuentro con el dialogo para construir opciones, en un ambiente de respeto por el otro y donde sea una realidad la tolerancia hacia la diferencia”<sup>99</sup>.*

Para Ariadna son contundentes los valores del respeto por la diferencia y la tolerancia. Se puede apreciar que estos dos valores son categóricos y decisivos en el momento de la conciliación y en el tratamiento del conflicto y que del primero se deriva el segundo. Para que se genere el respeto por los demás, es necesario el valor de **la tolerancia** y como tal, es ineludible para la convivencia pacífica entre las personas. La tolerancia, “tiene que ver con el reconocimiento de los otros como seres humanos, con el derecho a ser aceptados en su individualidad y su diferencia. El que es tolerante sabe que si alguien es de una raza distinta a la suya o, proviene de otro país, otra cultura, otra clase social, o piensa distinto a él, no por ello es su rival o su enemigo”<sup>100</sup>.

Aceptar las diferencias es un gran desafío hoy, pues cada quien vive tan sumergido en sus propias creencias y puntos de vista que muchas veces no se consigue considerar otras maneras de interpretar el mundo. Cuando los niños/niñas crecen en un entorno en el cual no pueden expresar sus opiniones, resulta que tienen dificultad para ser tolerantes con los otros. Un entorno donde no hay tolerancia, genera alumnos con dificultades para convivir con las diferencias. Enseñar a los alumnos la importancia de convivir con las

---

<sup>99</sup>CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p. 1.

<sup>100</sup>EL TIEMPO. Op. cit., p. 22

divergencias y tomarlos conscientes de que la verdad no es absoluta, los ayuda a tener una actitud más tolerante.

Por tales razones, en las interacciones sociales se pueden reconocer a las personas tolerantes, por ejemplo, cuando ante los conflictos no acuden a la violencia para solucionarlos, ya que tienen la convicción de que la violencia produce más violencia. Estas personas prefieren dialogar con sus oponentes y buscar puntos de acuerdo. No obstante, también se pueden presentar situaciones en donde se puede confundir la tolerancia con la pasividad y eso tampoco debe ocurrir, pues muchas veces es necesario hacerse escuchar y protestar con energía ante una injusticia, siempre y cuando se haga con respeto y prudencia. Estas habilidades se adquieren gracias a la capacitación que ofrece la propuesta de Ariadna y a la práctica y reflexión que se hace a través de la conciliación.

En consecuencia, se puede resaltar que un individuo es tolerante cuando se pone en el lugar de los otros para tratar de entender sus problemas y su manera de actuar; escucha sin interrumpir y le da a los demás la oportunidad de expresarse; además, ve en la diversidad de razas y culturas una señal de riqueza y amplitud del mundo, en lugar de motivos de desconfianza. Por lo tanto, son obstáculos para la tolerancia, como lo afirma el programa Ariadna: las verdades absolutas que no permiten ver que el conocimiento humano se renueva, que las costumbres cambian y las modas son pasajeras y también, la incapacidad de comprender que existen miles de formas de vivir, de expresarse y de ser.

En conclusión, se puede estimar que el programa Ariadna es una oportunidad para que los educadores comprometidos con la educación de los jóvenes en formación, desarrollen en ellos y en sus estudiantes unas herramientas válidas para impulsar ciudadanos en pro de escenarios de convivencia, al interior de las comunidades educativas y fuera de ellas, orientados por un acertado

desarrollo en habilidades sociales y con fuertes principios morales basados en el respeto por la diferencia y la tolerancia.

#### **2.4.2 Ejes conceptuales del programa Hermes:**

El programa para la gestión del conflicto Hermes contempla cuatro ejes conceptuales en su propuesta: *valoración de la diferencia por el otro como ser humano, la paz frente a la violencia, la reconciliación, el perdón, y la justicia.*

*“Los ejes no son un conjunto de elementos independientes, sino un sistema que produce una sinergia positiva que contribuye al buen funcionamiento de un programa de gestión del conflicto. Conceptos como los de paz, reconciliación, perdón, justicia, son conceptos que se aplican a sistemas sociales y no a individuos aislados. Por consiguiente, partimos de la base que en una comunidad o un grupo social particular estos conceptos están matizados por las tradiciones y costumbres que en esos sistemas influyen sobre la formación de conceptos y la creación de sistemas sociales. Sin embargo, esto no nos lleva a suponer que esas tradiciones y costumbres sean inmodificables. Por el contrario asumimos que los grupos sociales pueden modificarlas, y aún más, que deberían hacerlos cuando así lo consideren apropiado y tengan la posibilidad de hacerlo”<sup>101</sup>.*

Los ejes conceptuales del programa Hermes conforman un sistema de acción y de trabajo en equipo, los cuales, han sido concebidos integralmente, es decir, cada uno está condicionado a los demás ejes y viceversa, de tal forma que aunque se tenga en cuenta las particularidades de cada individuo, los ejes conceptuales de Hermes se aplican a grupos sociales a los que no se les desconoce una influencia de su historia y de su contexto, pero que supone también la posibilidad de un cambio cuando éste implique un beneficio común.

De los ejes conceptuales que direccionan el programa Hermes, se tiene en primer lugar, ***la valoración de la diferencia y respeto por el otro como ser humano.*** Se justifica su importancia en razón a que en nuestro país debido a la existencia de una gran diversidad de culturas y razas, es innegable que en

---

<sup>101</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto para la gestión del conflicto Hermes. p. 2

muchos contextos se discrimina y se excluye a personas o grupos por sus creencias, carácter, género, aspecto físico, etc. Ante esta realidad, el reto de la educación formal y de programas como el de Hermes, es formar individuos que promuevan *la valoración de la diferencia y respeto por el otro como ser humano*, con base en los límites dados por los derechos humanos, si se tiene en cuenta que la pluralidad y la valoración de las diferencias no pueden llevar a que se tolere a quienes vulneran los derechos fundamentales. Por ejemplo, los niños desde pequeños deben saber que ningún maltrato es aceptable. Se comprende entonces la preferencia de este eje conceptual, cuando se tiene en cuenta que a pesar de que todas las personas comparten la misma naturaleza humana, todas son diferentes en muchas maneras, pero a la vez, todas son dignas de respeto.

El programa Hermes:

*“<busca motivar entre los jóvenes y niños la valoración de la diferencia, promueve una apertura del yo al otro, una apertura hacia la diferencia con el otro>. Esta apertura significa promover el diálogo en cada joven sobre la diferencia y el deseo por encontrar y dar la bienvenida a la alteridad del otro. El otro y su diferencia son fuentes centrales de aprendizaje y crecimiento en la medida en que desafían la comprensión y posesión del mundo”<sup>102</sup>.*

En este primer eje conceptual del programa Hermes, *la valoración de la diferencia y respeto por el otro como ser humano*, se distinguen tres elementos involucrados en el reconocimiento de la humanidad del otro: uno *cognitivo*, reconocer al otro; uno *emotivo*, valorar al otro y, uno *comportamental*, acercarse al otro.

La formación de sujetos capacitados para vivir armónicamente, es un *proceso cognitivo* de los valores de respeto a los derechos de los demás, de tolerancia, honestidad y de solidaridad. Es *emotivo* porque se debe tener la capacidad para reconocer y manejar los sentimientos y las emociones, tanto propios, como de los demás de una forma prudente, controlada y adecuada. En cuanto a lo *comportamental*, es acercarse al otro, por ejemplo, en la búsqueda de

---

<sup>102</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Op. cit. p. 2.

soluciones concertadas a los problemas, en donde se propicie el manejo de los conflictos de manera abierta, sincera y colaborativa. Lo comportamental incluye el poder trabajar en grupo; participar autónomamente en iniciativas que promuevan el bien común; compartir conocimientos y experiencias de aprendizaje; saber comunicar con argumentos no agresivos, al tiempo que respetar los argumentos y el punto de vista de los demás.

La promoción de *la valoración de la diferencia y del respeto por el otro como ser humano* implica en el programa Hermes, que la escuela asuma la responsabilidad de incentivar el descubrimiento del otro y de sí mismo, como fundamento para el desarrollo de la *empatía*, es decir, de aquella capacidad para ponerse en el lugar de los demás, esto es, trabajar a nivel de los tres elementos citados: cognitivo, emocional y comportamental de diversas maneras; significa desarrollar actividades que valoren el reconocimiento de los otros en su diferencia. Por consiguiente, enseñar a los niños, niñas y jóvenes a adoptar el punto de vista de los otros, puede ayudar a minimizar los desentendimientos e incomprensiones que generan violencia.

El programa Hermes busca que el estudiante sea capaz de convivir con los demás de manera pacífica y constructiva, con el conocimiento de que ello no significa la ausencia de conflictos, pues éstos son inevitables en todo grupo social debido a los múltiples y diferentes intereses que cada persona tiene. Cuando se manejan los conflictos sin agresión y se busca favorecer los intereses de las partes involucradas por medio del diálogo y la negociación, se pueden encontrar salidas que puedan favorecer a todos los implicados, en donde no exista la discriminación, la no inclusión y siempre se procure la equidad y la justicia en las relaciones. Este es el ideal de convivencia y paz que todos soñamos y en este sentido, la Cámara de Comercio de Bogotá por medio del programa de gestión del conflicto Hermes desea hacer un importante aporte.

*“Con el fin de lograr una transformación cultural frente al manejo del conflicto que contribuya a la construcción de formas pacíficas de*

*convivencia, el programa Hermes, adopta una actitud preferencial por la paz frente a la violencia y fortalece las opciones pacíficas de resolución de conflictos frente a las opciones violentas”<sup>103</sup>.*

La **paz frente a la violencia** es un eje conceptual decisivo para el programa Hermes, si se tiene en cuenta su pertinencia respecto a la realidad de violencia que existe en Colombia. Existen muchas causas que la generan, por ejemplo, cuando las personas no son capaces de establecer relaciones sociales y humanas de calidad fundamentadas en la tolerancia y en el respeto hacia los demás o cuando se utiliza la fuerza para resolver los conflictos, los cuales, en la mayoría de los casos aparecen como resultado de la intolerancia y el desconocimiento entre personas de ideas, razas, clases sociales, culturas o religiones diferentes.

Infortunadamente a diario, puede ser a través de los medios de comunicación, se conocen personas incapaces de escuchar o aceptar opiniones o puntos de vista distintos a los suyos, son aquellos violentos quienes se niegan a toda forma de diálogo o entendimiento y tratan de imponerse a como dé lugar, no importa si para ello tienen que amenazar, maltratar, aterrorizar e incluso asesinar a los que se les oponen. Los frutos de la violencia tienen como consecuencia el odio, la destrucción y más violencia; luego se puede afirmar que la violencia es el peor de los antivaleores y el que más deshumaniza al hombre.

La Enciclopedia de Paz y Conflictos<sup>104</sup> expone algunas características del comportamiento no violento o digno del ser humano, de las cuales se destacan las siguientes:

- El ser humano no violento reacciona con inteligencia, corazón, conciente de controlar sus emociones y de manera profunda.
- Le da importancia a los valores internos.

---

<sup>103</sup> *Ibíd.*, p. 3.

<sup>104</sup> LÓPEZ Martínez Mario. Enciclopedia de Paz y Conflictos. Instituto de la Paz y los Conflictos. Universidad de Granada. L-Z. P.787

- Observa confianza, comprensión y respeto del otro, capacidad de perdonar.
- Es directo al interés común de las partes, solidaridad.
- Tiene sentido crítico, con conciencia, sentido de responsabilidad, creatividad.
- Es descentralizado.
- Ve el conflicto como un posible proceso positivo, en donde el proceso es tan importante como el resultado y su mirada es hacia el futuro.
- Se toma el tiempo necesario con paciencia, serenidad y calma.
- Utiliza los conocimientos y la tecnología como formas positivas de ejercicio de poder.
- Posee fuerza interior, humildad, modestia y confianza en sí mismo.
- Mantiene una comunicación clara.
- Usa afirmaciones positivas, críticas y constructivas.
- Hace juicios relativos: diferentes y no manipulativos.

Con base en lo anterior y con el fin de poder fortalecer las opciones pacíficas de resolución de conflictos, el programa Hermes, supone una invitación para la acción, comenzando por los propios comportamientos y actitudes de los educadores y, a partir de ellos, promover una reflexión crítica sobre la paz y la violencia.

*“De ahí que se espera que los niños y jóvenes escojan el camino de la paz de manera autónoma y reflexiva, resulta entonces necesario examinar el concepto de la <paz> más allá de equiparar a este simplemente con la ausencia de guerra, es decir, con una noción de paz que es conocida en la literatura especializada como <paz negativa>”<sup>105</sup>.*

---

<sup>105</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Op. cit. P.3.

Según Hermes, varios estudios han demostrado que en diversas partes del mundo niños y adolescentes interpretan la paz como una ausencia de guerra o de actividades propias de la guerra.

*“Las concepciones de paz en diferentes culturas han ido cambiando con el tiempo, a veces como fruto de diálogos interculturales. Por ejemplo, en el mundo occidental ha cobrado fuerza una corriente de investigación sobre la paz que enfatiza que la paz sólo es posible con la eliminación de la explotación y la opresión, o con la eliminación de la violencia estructural que genera daño a los seres humanos (pero que es generada por las estructuras más que por individuos aislados)”<sup>106</sup>.*

Como se advierte, la paz no es lo contrario de la guerra, sino la ausencia de violencia estructural. El término de violencia estructural alude a las formas de violencia y desigualdad generadas por las estructuras sociales; es decir, a las desigualdades entre individuos, grupos y sociedades que impiden a las personas satisfacer sus necesidades fundamentales, materiales y espirituales.

*“Una evolución del concepto de “paz negativa” hacia una “paz positiva”, supera la ausencia de violencia y abarca elementos que se consideran favorables o positivos, como la obtención de la justicia, la protección de los derechos humanos y/o la ausencia de explotación”<sup>107</sup>.*

Para alcanzar una noción más amplia del significado de la paz, conviene recurrir a los aportes de Johan Galtung,<sup>108</sup> quien ha propuesto los conceptos de *paz negativa* y *paz positiva* para referirse a los ideales de paz en una nación. “Mientras paz negativa se refiere a la ausencia de enfrentamientos violentos, paz positiva se refiere a la presencia de equidad e inclusión social. Galtung sugiere que los países deben buscar ambos tipos de paz. También se puede hablar de paz negativa y paz positiva en las relaciones entre ciudadanos o de personas de cualquier grupo común. Paz negativa sería la ausencia de agresión y maltrato y paz positiva sería la inclusión, la no discriminación, el balance de poder y la equidad en las relaciones interpersonales”.

---

<sup>106</sup> *Ibíd.*, p.3.

<sup>107</sup> *Ibíd.*, p.3.

<sup>108</sup> GALTUNG J. Violence, peace and peace research. Journal of Peace Researches, Citado por Enrique Chaux. Competencias Ciudadanas: de los estándares al Aula. Ministerio de Educación. Bogotá: 2004. p. 19.



Como se puede apreciar, la *paz negativa* es la concepción predominante en occidente, ésta pone el énfasis en la ausencia de guerra, de violencia directa (agresión física). Siendo así, la paz sería simplemente la "no-guerra", consistiría en evitar los conflictos armados. Mientras que la *paz positiva* supone un nivel reducido de violencia directa y un nivel elevado de justicia.

De ahí que para el programa Hermes, es importante resignificar el concepto de paz, violencia, guerra y justicia, ya que su fin último es la armonía social, la igualdad, la justicia y porque todos estos componentes son los generadores de un cambio radical de la sociedad.

*“El análisis de los significados de la paz también revela que va en desmedro de la paz entenderla simplemente como la ausencia de guerra, y por consiguiente, resulta importante promover en los niños y jóvenes el desarrollo de una comprensión más profunda de la paz que explore nuevos significados. Estas asociaciones deberían permitir a los jóvenes precisar mejor lo que entiende por paz, desarrollar con mayor profundidad su marco de referencia moral y entender mejor la realidad de violencia y paz en que vive”<sup>109</sup>.*

Con base en lo anterior, se puede entrever que el programa Hermes educa para la paz y concibe esta educación como un proceso formativo, continuo y permanente. Luego educar para la paz es un trabajo conjunto, fundamentado en los conceptos de paz positiva y en la perspectiva creativa del conflicto, a través de la aplicación de métodos problematizantes y alternativos que pretenden desarrollar un nuevo tipo de cultura.

Si se interrelacionan ahora los términos educar y paz (en sentido positivo) se puede caracterizar la educación para la paz de acuerdo con los siguientes rasgos: pone el énfasis tanto en la violencia directa como en la estructural, alentando la capacidad crítica y la armonía personal; supone tomar partido en el proceso de socialización del individuo por valores que alienten el cambio social y personal; entiende el acto educativo como un proceso activo-creativo;

---

<sup>109</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 3.

lucha contra la violencia estructural presente en el marco escolar (competitividad, brotes de racismo, discriminación, etc.); supone crear una nueva sensibilidad que favorezca la aceptación y comprensión del otro; presta atención tanto al currículum explícito como al oculto, es decir, a la forma de organizar la vida en la escuela, la tolerancia, la participación, la empatía, la solidaridad, deben vivirse con el ejemplo.

Recuperar la idea de *paz positiva* es la intención de educar para la paz. En el ámbito escolar, la educación para la paz comienza en el aula, en su organización e interacciones que en ella misma se producen. Esto significa: construir y potenciar unas relaciones de paz entre los actores del proceso de enseñanza y aprendizaje; fomentar la utilización de estructuras didácticas que impliquen la participación de los alumnos en el qué y en el cómo de lo que van a estudiar (organización democrática); la creación de una comunidad de apoyo, mediante relaciones que generen confianza y un clima positivo en el aula; y finalmente, trabajar el concepto de conflicto (canalizar la agresividad, analizar y resolver los conflictos del grupo-clase, cultivar la tolerancia y la afirmación de la diversidad, etc.).

El tercer eje conceptual del proyecto Hermes, es el de la **reconciliación y el perdón**, los dos términos básicos que conforman este eje están directamente relacionados, sin embargo, vale la pena inicialmente tratarlos de manera independiente.

En el actual escenario de violencia y también de propuestas de paz, no solo a nivel de nuestro país sino en el mundo en general, la palabra **reconciliación** ha tomado un papel relevante en el marco social y político; por ello, es importante establecer su significado y así entender el por qué de su protagonismo en el programa Hermes. “Como punto de partida la palabra reconciliación, es la unión del prefijo “re” y el verbo “conciliar”; lo que indica, que es un volver a un estado de conciliación, en este momento entendiendo la conciliación como: “la acción de componer y ajustar los ánimos de los que

estaban opuestos entre sí. Por tanto, la reconciliación es un proceso o una acción que deriva en una situación de concordia, o de acuerdo entre diferentes partes que por diversas circunstancias se había visto fracturado”<sup>110</sup>.

*“La reconciliación empieza cuando dos o más grupos que han estado en conflicto consideran que pueden vincularse a través del cambio de la relación entre las partes en conflicto. La reconciliación <implica una mejoría en la relación que existe entre partes en disputa>”<sup>111</sup>.*

El programa Hermes manifiesta que la reconciliación implica la restauración de relaciones que han sido rotas y que lo importante es crear una relación armónica entre personas que han tenido una historia de conflictos, conseguir acuerdos sobre una serie de eventos o circunstancias históricas, o puede entenderse como el desarrollo de una capacidad para vivir en común.

*“Si la reconciliación avanza entre dos o más grupos éstos empiezan a pensarse como un “nosotros”, como una unidad común, el concepto de cooperación adquiere así un lugar importante dentro del programa. Los cambios que la reconciliación conlleva implican el surgimiento de una nueva narrativa común, y la transformación de las narrativas que antes tenían los grupos en conflicto para explicar su controversia”<sup>112</sup>.*

En el concepto de reconciliación, el programa Hermes identifica dos dimensiones: las *verdades compartidas* y la *justicia*. La primera dimensión, es decir, las verdades compartidas, sucede cuando los participantes de un conflicto con frecuencia tienen diferentes interpretaciones de los hechos, diversas experiencias y diferentes narrativas o explicaciones sobre lo acontecido, aspectos que conllevan a discrepancias, resentimientos y a nutrir el conflicto de manera destructiva. Hacer ver la verdad en estos casos contribuye a la reconciliación y la paz entre las partes, siendo aquí “*la verdad*” una narrativa que se desarrolla sobre la base de creencias compartidas sobre lo que pasó y está pasando entre las partes.

---

<sup>110</sup> Real Academia Española, 1992. Diccionario de la lengua española, 21 edición. Madrid. Citado por: BUENO C. María Angélica. La Reconciliación como Proceso Social y Político. Tesina. Universidad de Granada- Instituto de la paz y los conflictos. Granada, España. Septiembre de 2005. Pág.19.

<sup>111</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 3.

<sup>112</sup> Ibid., p. 3.

La *justicia*, es la segunda dimensión que reconoce Hermes como componente central e imprescindible en la reconciliación. Sin embargo, Hermes aclara que la justicia puede llegar a ser subjetiva y tener un sentido muy diferente para cada una de las partes en conflicto, lo cual dificulta la reconciliación.

*“Por ejemplo, para unas personas la reconciliación requiere un castigo para que haya justicia, para otras requiere una reparación.*

*Se considera que el programa Hermes, debe contribuir al desarrollo de mecanismos para la construcción y el reestablecimiento de lazos sociales justos rotos o bien entre personas o a un nivel más amplio dentro de la comunidad. Por esto el programa esta alimentado o guiado por el valor de la justicia sin disociar a esta última de la reconciliación además de contribuir a que los conflictos sean oportunidades para la construcción y/o reestablecimiento de lazos sociales justos”<sup>113</sup>.*

Así como los demás ejes conceptuales del sistema que conforman el programa Hermes, hablar de reconciliación es estar frente a un proceso que se aplica tanto a nivel individual como colectivo, puesto que la reconciliación puede llegar a todos los ámbitos y grupos sociales. “La reconciliación por tanto, adopta diversos sentidos, así: reconciliación como construcción de la comunidad, de relaciones vecinales, familiares, etc. desintegradas a causa del dolor, los celos y el miedo; reconciliación con la construcción de una ideología no racista ni excluyente; como un nuevo consenso social de respeto a los derechos humanos que se expresa en cambios políticos; reconciliación como promoción de entendimiento intercultural, cuya convivencia se ha visto deteriorada, promoviendo la comprensión mutua, respeto y posibilidades de desarrollo. (...) La reconciliación como un restablecimiento de la relación víctima – victimario”.<sup>114</sup>

---

<sup>113</sup> *Ibíd.*, p. 4.

<sup>114</sup> BILBAO, Galo. Perspectiva filosófica del perdón. El perdón en la vida pública. Citado por: BUENO C. María Angélica. La Reconciliación como un proceso socio-político.: Aproximaciones teóricas. En: Reflexión Política. Revista del Inst. de Estudios Políticos UNAB. Año 8. N° 5. Bucaramanga (Colombia) 2006. p. 70

Para concluir respecto a la reconciliación, de acuerdo con lo anterior, el programa Hermes considera necesario entender que la reconciliación va más allá de la simple firma de un acuerdo o de la reconstrucción de algunas relaciones sociales quebrantadas. Por lo tanto, es necesario para que ocurra realmente una transformación eficaz del conflicto, ahondar en las causas reales que lo provocaron y propiciar por mejorar las condiciones de los más afectados. Por tanto, un proceso de reconciliación conlleva desde un sentido de cambio más personal (ya sea a nivel ético o espiritual), a uno interpersonal, cultural, político, social y hasta económico.

Con el interés de compactar el presente eje conceptual, la *reconciliación y el perdón*, en cuanto a la aplicación de la justicia, se debe tener clara la dimensión del **perdón**. “Un perdón que desde su dimensión filosófica, se acerca a la libertad kantiana, que libera las causas de los efectos; y que “*se corresponde con un acto de liberación tanto para la víctima como para el victimario. Capacita para ver la realidad desde una perspectiva distinta de la ley de intercambio (...). Crea así el progreso y la historia humana*”<sup>115</sup>. Es por tanto, el perdón una actitud relacional, donde se exime de venganza a un individuo que lesionó con sus acciones a otro y que permite interiorizar la reconciliación.

El diccionario de la Real Academia<sup>116</sup> define perdón como: “*acto de remisión de la pena merecida, de la ofensa recibida o de alguna deuda u obligación pendiente*”. En seguida señala: “*se utiliza para pedir disculpas; para interrumpir el discurso de otra persona y tomar la palabra; en forma interrogativa para expresar que no se ha entendido algo*”. Éste segundo concepto, demuestra que ya como disculpa, pregunta o interrogación, ya como cortesía o comodín o para calmar o equilibrar los ánimos del otro en la convivencia cotidiana, la palabra perdón es una de las más usadas en nuestro vocabulario, lo que no quiere decir que sea de las más comprendidas y aceptadas.

---

<sup>115</sup> *Ibíd.*, p. 71.

<sup>116</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española*. 22ª Edición. Madrid, 2001. Tomo 8. Pág. 1173.

Con respecto a la expresión “perdón”, vale la pena traer a colación a Oliver Abel<sup>117</sup> cuando afirma que “(...) junto con “sí”, “no” y “gracias”, “perdón” es una de las primeras palabras que nos encontramos en un idioma. Estas simples palabras designan entre las cuatro todo el espacio de la vida moral. Decir perdón es la cortesía más elemental, no sólo la cortesía que, porque dice perdón se arroga todos los derechos, sino la que acepta no tener la última palabra”. El perdón entonces se ubica en el espacio moral, un primer elemento que debe ser tomado en cuenta, sin embargo, debe subrayarse que dado el abuso en su uso, es fácil confundir la profundidad de su significado y sobre todo, la complejidad de su práctica.

Profundizar y capacitar en el perdón parece ser uno de los objetivos centrales del programa Hermes, quizá porque intentar llegar a los sentimientos más profundos del ser humano, podría ser la clave para que con actitudes sinceras, positivas y de humildad se logre la paz. Por ese principio, en el análisis de los ejes conceptuales de este programa, se considera oportuno indagar un poco más acerca del perdón.

El perdón se puede definir de múltiples formas porque en sí es muchas cosas: es un acto, una decisión, una actitud, un proceso... es algo que se ofrece, asumiendo que no tenemos la última palabra, y es algo que también aceptamos para nosotros mismos en nuestra relación con los demás. Es decir, en las relaciones humanas, tan importante es perdonar y perdonarnos, como saber aceptar el perdón.

Cabe matizar también que todo tipo de perdón es un proceso, un sendero por donde se viaja y no un estado permanente al que se llega. Inicia generalmente con la capacidad de perdonarnos a nosotros mismos, aceptando el dolor y la rabia como sentimientos válidos y justificados ante la ofensa, se dirige hacia

---

<sup>117</sup> ABEL, Oliver. *El perdón. Quebrar la deuda y el olvido*, Madrid: Cátedra, 1992. p.14. Citado por: BUENO C. María Angélica. *La Reconciliación como Proceso Social y Político*. Tesina. Universidad de Granada- Instituto de la paz y los conflictos. Granada, España. Septiembre de 2005. Pág.43

una situación ideal, a la *reconciliación* con el otro. Se puede plantear el perdón como una virtud moral según la cual, a pesar de ser una actitud personal, debe verse como parte de los valores que dan sentido y contenido a nuestra existencia, tanto individual, como colectiva.

En las instituciones educativas como en cualquier otra comunidad, cuando alguien ha sido ofendido, se encuentra frente a la disyuntiva de responder o no responder. Sentir dolor y rabia ante la ofensa y con ello, deseos por tratar de restituir lo que ha sido vulnerado, parece ser un impulso natural. En estos momentos es cuando se ponen a prueba los conocimientos acerca del manejo de los conflictos y es cuando se puede observar si luego de poner en marcha un programa de gestión del conflicto como Hermes, basado en unos ejes conceptuales claros y definidos, tiene efectos eficaces. En esa dirección, se supone que apropiarse del significado del perdón, es entender que respondiendo la ofensa de manera agresiva, jamás se logrará devolver lo que ha sido violentado y que los sentimientos de ira generalmente derivan en rencor o resentimiento, esclavizando esos sentimientos perennemente al momento del agravio.

De igual manera Robin Casarjian<sup>118</sup>, quien estudia el tema del perdón desde el campo de la psicología, llama la atención en que la razón más obvia para perdonar es liberarse de los efectos debilitadores de la rabia y el rencor crónicos. Al parecer estas dos emociones son las que más convierten al perdón en un desafío. La rabia y el rencor suelen encubrir sentimientos de impotencia, desilusión, inseguridad, aflicción o miedo, sentimientos opresivos en el presente y dominantes en el futuro, afectan no sólo la vida del ofendido sino a todo su entorno.

---

<sup>118</sup> CASARJIAN Robin. Citado por: BUENO C. María Angélica. En: La Reconciliación como un proceso socio-político.: Aproximaciones teóricas. Reflexión Política. Bucaramanga. (Colombia, 2006). p. 71.

Entonces, con base en las palabras de Casarjian, se puede concluir que el perdón es un acto que libera del peso de la deuda o culpa, al tiempo que libera de las posibilidades de venganza. Como lo sustenta la psicología, en las ofensas graves las víctimas suelen experimentar tres situaciones: negación, enojo y serenidad o aceptación, se trata de fases de mayor o menor prolongación e intensidad en las que en el enojo o ira, la ofensa o la pérdida se percibe como un hecho doloroso que busca ser reparado, ante esta situación, la mejor opción es el perdón para ayudarse así mismo.

La apuesta del programa Hermes, es capacitar en el reconocimiento y aceptación de la presencia de esos sentimientos negativos, para que el individuo o el grupo social estén en condiciones de manejarlos adecuadamente, perdonar y liberarse de ellos, y así recobrar no sólo la dignidad personal, sino también, estar en posición de actuar y poder reconocer en el ofensor su dignidad, a fin de que éste pueda hacerse cargo de su propia responsabilidad. Tal como lo señala Hannah Arendt "...sin ser perdonados, liberados de las consecuencias de lo que hemos hecho, nuestra capacidad para actuar quedaría por decirlo así, confinada a un solo acto del que nunca podríamos recobrarlos; seríamos para siempre las víctimas de sus consecuencias"<sup>119</sup>.

Más adelante como se verá en *la justicia*, que es el cuarto y último eje conceptual del programa Hermes, *el* perdón "buscará otro orden en las relaciones humanas en el campo de la retribución, empujará a que la justicia no sea sólo el lugar de búsqueda y castigo del culpable, sino también, el lugar que incita a tomar medidas sociales preventivas, el lugar que idea medidas sancionadoras que no reduzcan a la privación de la libertad, el lugar por último, en el que se potencian y facilitan procesos de mediación entre víctimas y culpables de cara a la reconstrucción de la convivencia. De ahí que se defienda

---

<sup>119</sup> ARENDT, Hanna. (1993) *La condición humana*, Barcelona, Paidós. Pág. 257. Citado por: BUENO C. María Angélica. La reconciliación como proceso socio - político. Una aproximación teórica. Tesina. Univ. de Granada- Instituto de la paz y los conflictos. Granada, España. Septiembre de 2005. Pág.45



la idea de que más que oponerse a la justicia, el perdón la estira y la complementa, humanizándola”<sup>120</sup>.

Para finalizar, en cuanto al perdón se puede decir que en sí mismo no es una condición estricta en los procesos de reconciliación, pero sí constituye un elemento facilitador o una meta por conseguir, en la medida en que puede mitigar el dolor de la víctima y el sentimiento de culpa del victimario. De otra parte, el perdón puede ser concedido por la víctima sin que tenga efecto directo sobre el victimario, o ser producto de un proceso de arrepentimiento, en donde el victimario busque el perdón sin mayor importancia por el dolor de la víctima. El arrepentimiento comienza entonces, por el reconocimiento de las acciones cometidas por parte del agresor y por la aceptación de su culpa, situación que le permite encarar frente a la víctima, las consecuencias de sus actos.

**La justicia**, es el cuarto y último eje conceptual del programa Hermes, donde a través de su propuesta promueve mecanismos para capacitar y reflexionar sobre la justicia. Así como se manifestó anteriormente, Hermes educa para la paz y esto supone formar a los estudiantes desde y para unos determinados valores, tales como la justicia, la cooperación, la solidaridad, el desarrollo de la autonomía personal, la toma de decisiones, etc., al tiempo que se cuestiona por algunos antivalores que se alejan de una cultura hacia la paz, como son la discriminación, la intolerancia, el etnocentrismo, la indiferencia e insolidaridad, el conformismo, etc.

*“El programa Hermes está alimentado o guiado por el valor de la justicia sin disociar a esta última de la reconciliación además de contribuir a que los conflictos sean oportunidades para la construcción y/o reestablecimiento de lazos sociales justos”<sup>121</sup>.*

En los procesos de reconciliación, juega un papel esencial *la justicia*; pero una justicia que va más allá de la tradicionalmente concebida en el campo jurídico como *retributiva*, la cual se acerca más a la necesidad de establecer cierto tipo

---

<sup>120</sup> Ibid., p. 91.

<sup>121</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 4.

de retribución o pago por un daño causado; en este sentido, Aristóteles la describe como aquella que “intenta igualar esta clase de injusticia que es una desigualdad; así cuando uno recibe y otro da un golpe, o uno mata y otro muere, el sufrimiento y la acción se reparten desigualmente, pero el juez procura igualarlos con el castigo quitando la ganancia”<sup>122</sup>.

*“El programa Hermes contribuye a que los estudiantes abran sus mentes a nuevas perspectivas sobre lo que es justo, y a que cuestionen las concepciones de justicia que ellos tienen y las que priman en nuestra sociedad. Una alternativa del programa es discutir con ellos las diferencias entre la llamada justicia retributiva y la justicia restauradora. Si bien se considera que el programa debe promover la justicia restauradora frente a la justicia retributiva, pues esto debe ser una invitación a los estudiantes y no una imposición sobre ellos”<sup>123</sup>.*

La *justicia retributiva* en el ámbito jurídico reconoce sólo la potestad de un juez quien impone el castigo y excluye a la víctima directamente afectada del acto de venganza directo. El ejemplo más apropiado para entender la *justicia retributiva*, lo constituye la ley del talión que se resume en la frase: “ojo por ojo, diente por diente”; donde entra un tercero que juega un papel regulador, ya sea un juez o el Estado, encargado de valorar el daño que A realizó sobre B, y quien determina el valor social del castigo o de la retribución: “La existencia de la justicia punitiva como función pública del Estado se explica como un dispositivo para domesticar y para satisfacer en forma racionalizada la sed de venganza. El castigo retributivo se explica como un sustituto civilizado de la justicia salvaje de los vengadores”<sup>124</sup>.

Se debe tener presente que el programa Hermes no apunta hacia una justicia retributiva, sino a una *justicia restauradora*, llamada también restaurativa.

*En este orden de ideas, el “paradigma restaurativo. Busca que se haga lo que es correcto y transformar en correcto lo que se había convertido en incorrecto. Para esto intenta crear un diálogo entre el ofensor y el*

---

<sup>122</sup> ARISTOTELES. *Ética Nicomaquea*. Madrid: Gredos, 1988. p. 54.

<sup>123</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 5.

<sup>124</sup> ARISTOTELES. Op. cit., p. 83.

ofendido que permita producir un acuerdo sobre cómo hacer que las cosas y/o situación sean nuevamente correctas entre ellos”<sup>125</sup>.

“La justicia restaurativa requiere una reparación de los daños causados. Esta justicia no se basa simplemente en el perdón y olvido de daños, por el contrario demanda que los ofensores tomen acciones para corregir los daños hechos a los directamente ofendidos y en ocasiones a las comunidades en las que efectuaron el daño. El ofensor no puede entonces adoptar una actitud pasiva frente al daño hecho. No se espera que el o ella centre su atención en simplemente intentar minimizar su castigo, sino por el contrario, en asumir la responsabilidad de corregir el daño hecho”<sup>126</sup>.

Por lo tanto, dentro del programa Hermes la justicia de la que se habla en un proceso de reconciliación, es la llamada *justicia restaurativa*, según la cual prima la relación víctima - victimario, en un intento por acercar el perdón a los actores directos del conflicto. Para entender mejor, las diferencias entre las dos formas de justicia, es útil traer las que destaca Howard Zehr, quien propone para tal fin el siguiente cuadro comparativo<sup>127</sup>:

	<b>JUSTICIA RESTAURATIVA</b>	<b>JUSTICIA RETRIBUTIVA</b>
<b>Problema</b>	Se define en relación con una violación entre las personas	Se define abstractamente, como una infracción legal.
<b>Actores</b>	Los principales son las víctimas y los victimarios	El Estado es un actor activo y el delincuente es pasivo.
<b>Proceso</b>	Participativo. Maximización de la información, del diálogo y del mutuo acuerdo. Centro: necesidades y obligaciones. Estimula la empatía y la responsabilidad	Adversario, autoritario, técnico e impersonal.  Centro: culpa e inocencia.  Estimula la neutralización, como estrategia.
<b>Resultado</b>	Se hacen procesos correctos para identificar las necesidades y obligaciones; sanando, resolviendo los problemas. La acción sobre el victimario se encamina a que éste haga lo correcto. Se orienta al futuro.	Dolor, sufrimiento. La acción sobre el victimario es de castigo. Se orienta al pasado.

<sup>125</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 5

<sup>126</sup> *Ibid.*, p.5.

<sup>127</sup> ZEHR Howard. Citado por: BUENO C. María Angélica., Op. Cit., p.70.

Se destaca en el cuadro comparativo, la inclusión por parte de la *justicia restaurativa* de la víctima, cambiando la relación tradicional entre autoridad y victimario. En ese sentido, el programa Hermes emprende un proceso activo, que estimula el diálogo, el mutuo acuerdo y la responsabilidad compartida de las partes. Entonces se constituye en un tipo de justicia que mira al individuo desde un panorama integral, donde la satisfacción de necesidades y la proyección hacia un futuro mejor son el centro de discusión, por tanto, Hermes se refiere a la justicia restaurativa.

*“Si bien se considera que el programa debe promover la justicia restauradora frente a la justicia retributiva, pues esto debe ser una invitación a los estudiantes y no una imposición sobre ellos. La invitación se hace con argumentos, con razones, mostrándoles las virtudes y ventajas de la utilización de una justicia restauradora e invitarles a acoger y usar este tipo de justicia”<sup>128</sup>.*

El programa Hermes, pretende contribuir con su propuesta al desarrollo de mecanismos para la construcción y el reestablecimiento de lazos sociales justos rotos, bien entre personas o a un nivel más amplio dentro de la comunidad, con base en el significado y teorización de los cuatro ejes conceptuales tratados en el presente capítulo, los cuales apuntan a una gestión del conflicto que resulte en una *justicia restauradora* en donde todos los agentes salgan beneficiados, se consiga una convivencia pacífica y se logre la paz.

---

<sup>128</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 5.

### **3. ASPECTO FORMATIVO DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES**

#### **3.1 DIMENSIÓN FORMATIVA DE LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.**

##### **3.1.1 Dimensión formativa del programa Ariadna.**

A raíz de la problemática actual que vive el país frente a los comportamientos agresivos de los ciudadanos, la Cámara de Comercio de Bogotá se interesa por desarrollar una alternativa de solución de conflictos efectivos en el contexto escolar, puesto que la escuela es uno de los lugares donde se concentran los problemas entre jóvenes que pueden ir desde un pequeño roce hasta una agresión física, por ende, esta organización ha dispuesto al servicio de la comunidad educativa los programas Ariadna y Hermes, que buscan aportar herramientas formativas para el desarrollo de habilidades sociales, comunicativas y cognitivas. Para dar inicio a este capítulo se abordará primero el programa Ariadna, donde se expone que:

*“La educación formal en Colombia, está en mora por lo tanto de asumir, asimilar, aplicar y generalizar este método, como parte de la formación integral de la juventud, con miras a construir una nueva Colombia, libre de violencias, agresiones y atropellos”<sup>129</sup>.*

Por lo anterior, la cámara de comercio ha diseñado este proyecto para apoyar a los docentes, estudiantes y padres de familia, promoviendo valores, actitudes y acciones para la convivencia pacífica, con el fin de llegar a una formación integral del estudiante, ya que lo que se quiere lograr es una mirada diferente sobre las relaciones con los demás y así aportarle a Colombia la transformación positiva en la convivencia ciudadana que tanto necesita.

---

<sup>129</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Manual para los mortales, Op. cit., p. 11.

Para lograr lo anterior, es indispensable tomar conciencia respecto a las circunstancias actuales en que se encuentra la escuela, es decir la forma de convivir con el otro, donde se busca propiciar un conocimiento integrado de las relaciones de convivencia y los conflictos, entendidos como parte de la propia realidad, relacionándolos con aquello que se piensa, se siente y se actúa.

*Por tal motivo, “El proyecto Ariadna es una invitación a las instituciones interesadas para trabajar por la formación de las próximas generaciones en la construcción de un futuro más prometedor, en un país, donde cada vez es más difícil educar y generar alternativas efectivas para resolver los problemas de la cotidianidad. Se requiere para ello del compromiso y la participación de todas las instancias involucradas en los procesos de educación. Es así como se pretende, a través de acciones concretas que involucran a toda la comunidad educativa, movilizar los cambios institucionales y personales con el fin de generar un nuevo sentido y significado frente al conflicto de los jóvenes de hoy, pertinentes con esta propuesta de trabajo, ampliar su repertorio personal y social para manejarlo de una manera mas positiva y constructiva”<sup>130</sup>.*

La Cámara de Comercio de Bogotá implementa Ariadna, con el fin de crear un compromiso total de la comunidad educativa, de acuerdo con las necesidades de cada uno de sus integrantes, para beneficiar la formación de los estudiantes y crear ambientes armónicos dentro y fuera del aula, así mismo se apoyará la formación de una persona autónoma que genere pautas para resolver los problemas que se presentan en su realidad.

*“En este sentido, el trabajo se propone apuntar a que cada uno de los miembros de la comunidad aborde y enfrente a los dilemas propios de la convivencia, así como la manera del marco institucional determina pautas y estilo para la solución de los mismos. Así mismo supone recuperar la mirada de los diferentes actores, inicialmente desde la perspectiva individual para luego ampliar la reflexión hacia el grupo del cual hace parte y hacia la institución en general, permitiendo mirar con detalle tanto la posición individual como la comunitaria desde allí generar propuestas que direccionen el desarrollo del programa”<sup>131</sup>.*

---

<sup>130</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El Oráculo. p.15

<sup>131</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cómo preparar pócimas para efectos inmediatos, Op. cit., p. 19.

Para lograr este cometido, es preciso que los estudiantes centren su interés en sus propias vivencias, en las que se debatan sus diferentes puntos de vista, ya sean de ámbito personal o social, y luego a partir de estos debates, originar reflexiones que les permitan construir acuerdos frente a las diversas situaciones de conflicto que vivan.

*De la misma forma, “Este nuevo planteamiento pretende entonces ubicar dentro del proceso de la cultura por la paz, prácticas que transformen comportamientos agresivos e intolerantes de los jóvenes en otros mas positivos, introspectarlos luego, hasta lograr que los mismos formen parte de sus respectivos repertorios conductuales y habilidades sociales, y sean llevados a la práctica en el desempeño de distintos roles familiares”<sup>132</sup>.*

Con lo anterior, la Cámara de Comercio de Bogotá, genera un proceso permanente de desarrollo humano e institucional, en la cual se pretende que los jóvenes asuman comportamientos responsables y autónomos frente a sus diversas situaciones. Por esto, surge una propuesta pedagógica para la construcción de una cultura de paz, donde se abren nuevos horizontes en la escuela para la orientación de las acciones en los estudiantes, desde la retroalimentación de sus propias experiencias, de esta manera se garantiza la participación, reflexión y apropiación de toda la comunidad en los procesos comunicativos.

*Es por eso que el “proyecto Ariadna, se ha desarrollado con la idea de que se convierta en una herramienta de análisis e intervención en la labor pedagógica, con el objetivo de viabilizar la reconstrucción de una cultura de dialogo, la conciliación y la participación, soportada en la formación de valores y el desarrollo de habilidades sociales”<sup>133</sup>.*

El proyecto contribuye en las instituciones educativas para hacer del conflicto una pedagogía que esté orientada hacia la forma de unos valores democráticos y el desarrollo de habilidades sociales, para acceder a los mecanismos de participación en la resolución de conflictos, a partir del dialogo, la conciliación y el respeto por el otro.

---

<sup>132</sup> CCB. Libro sagrado, Op. cit., p. 8.

<sup>133</sup> CCB. El Oráculo. Op. Cit. p.15

Los agentes que participan en el proyecto Ariadna son estudiantes que asumen el rol de conciliadores y pregoneros, donde se busca conocer las vivencias, las formas de comprender y afrontar el conflicto, aceptándolo como una oportunidad de cambio para convivir en cualquier escenario de la vida diaria. Otro de los agentes son los docentes, quienes deben sensibilizarse y reconocer el verdadero valor de su labor, deben tener presente el bienestar de sus estudiantes y para esto se requiere mantener un trato cordial con ellos, ya que es el profesor el mejor modelo a seguir de los estudiantes.

*Puesto que, “se trata de la CONCILIACIÓN ESCOLAR planteada como la alternativa en la solución de la problemática de los adolescentes, que partiendo del respeto por la diferencia, logre desarrollar en ellos ciertas habilidades, que les permita convertir sus dificultades, necesidades y limitaciones, en un proyecto creativo y enriquecedor. En otras palabras, es buscar que la concertación se convierta en un hábito incorporado a su proceder diario”<sup>134</sup>.*

Igualmente se tiene en cuenta que la conciliación parte de unas necesidades particulares del estudiante para establecer oportunidades de cambio a nivel personal y social, pues es a partir de ésta que se aportará a la formación de un mejor ciudadano, responsable de sus actos y acciones. Para alcanzar esto, la Cámara de Comercio ofrece su propuesta a todas las instituciones educativas, que estén interesadas en generar alternativas en la resolución de conflictos.

*Debido a esto, “Actualmente se vienen propiciando las condiciones para generar cambios en la concepción del significado de la convivencia ciudadana, donde la recuperación de valores intrínsecos a la relación humana (el compromiso, la responsabilidad y el valor de la palabra) le dan sentido a la búsqueda de canales alternos tanto para la administración de justicia como para replantear los paradigmas utilizados con el fin de enfrentar y administrar las diferencias, los desacuerdos, las controversias, y el conflicto cotidiano en general”<sup>135</sup>.*

El proyecto Ariadna invita al estudiante a participar en todos los procesos de conciliación para la construcción de una sociedad mas justa, ya que vivimos en

---

<sup>134</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cartilla para tejedores, Op. cit., p. 7.

<sup>135</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cómo preparar pócimas para efectos inmediatos, Op. cit., p. 8.



una realidad de violencia y desigualdad, debido a la falta de compromiso de cada sujeto frente a sí mismo y hacia el país. Por consiguiente, se busca generar en estos ciudadanos una reflexión a partir de los valores que constituye el ser humano, y de esta forma desarrollar habilidades cognitivas, sociales, morales y afectivas en ellos que les permita asumir en su diario vivir las múltiples situaciones de discusión con responsabilidad y madurez, basados en la justicia para ellos y para los demás.

*En consecuencia “el proyecto Ariadna es una iniciativa para que dentro del contexto escolar se de a los jóvenes un espacio donde aprendan a resolver sus conflictos, a través del reencuentro con el dialogo para construir opciones, en un ambiente de respeto por el otro y donde sea una realidad de tolerancia hacia la diferencia”<sup>136</sup>.*

Por lo anterior, el proyecto Ariadna concibe a los estudiantes como población vulnerable frente a la violencia. Por esto, la educación juega un papel importante en la construcción de ciudadanos del ahora y del mañana, donde los momentos de desacuerdo estén mediados por el diálogo, el respeto y tolerancia; es así como Cámara de Comercio crea los espacios de conciliación escolar en procura de dar pronta solución a los conflictos entre pares y hacer de la escuela un ambiente armónico.

*“Sin embargo, es necesario adicionarle a esta solución de los problemas, una metodología igualmente pacífica y ágil, pero desde la perspectiva de la educación orientada a otro sector de la población, como lo es el de la juventud”<sup>137</sup>.*

En este sentido, dentro de las funciones que adoptan los estudiantes está también hacer reconocer la importancia de conciliar los problemas entre ellos mismos para propiciar ambientes más armónicos; para lograr esto, los pregoneros deberán informar en toda la institución que hay nuevos métodos y espacios para solucionar los conflictos. Estos espacios son los centros de conciliación escolar, conformados por dos estudiantes, el conciliador que interviene y el conciliador que observa; el primero debe ser una persona

---

<sup>136</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Proyecto Ariadna, Op. cit., p. 1.

<sup>137</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El Oráculo, Op. cit., p. 7.

imparcial, es quién opera con las partes y debe estar en completa disponibilidad de escuchar a los conflictuados, sin tomar partido de alguno de ellos; el segundo se encarga de observar y anotar lo que considere relevante para apoyar la resolución del conflicto, mientras están en el proceso de diálogo, a su vez éste expone sus ideas y aporta al conciliador que interviene, para tratar de establecer las pautas de los acuerdos entre las partes del problema; luego de esto, los conciliadores deberán estar pendientes del cumplimiento de los acuerdos pactados en el centro de conciliación.

Cámara de Comercio desde su interés por mediar la violencia en la que vive el país actualmente, dirige sus proyectos a la comunidad educativa, pues es desde allí que los sujetos se forman como personas en beneficio a una sociedad de libre opinión. Para esto, la organización utiliza un proceso de formación que integra todas las áreas del conocimiento, con el fin que el sujeto sea un pensador de sentido crítico, frente a los hechos que le afecten, tanto en el ámbito moral, como intelectual.

### **3.1.2 Dimensión formativa del Programa Hermes.**

Para el desarrollo del programa Hermes dentro de la institución, se ha trabajado en beneficio de construir una mejor convivencia, donde los estudiantes no deserten de la escuela por los múltiples conflictos que se dan, y se logre en ellos la participación desde los diferentes ámbitos sociales. Para esto la Cámara de comercio de Bogota (CCB), expone el objetivo de Hermes:

*“La propuesta se presenta como la posibilidad de afectar positivamente el desempeño académico de los estudiantes, disminuir su ausentismo, desarrollar habilidades para el manejo efectivo del conflicto entre estudiantes, profesores, padres de familia del personal administrativo de todas las instituciones educativas, y en general producir mejorar en el clima escolar”<sup>138</sup>.*

---

<sup>138</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 1.

Frente a las diversas situaciones que se evidencian en la institución educativa, tales como el abandono de los estudiantes de las aulas por causa de los conflictos, las amenazas, las ofensas, el matoneo, etc., CCB, centra su interés en los jóvenes que aun quedan en los salones para mediar este tipo de situaciones, logrando la permanencia de ellos y así aportar a una mejor convivencia con el otro, esto a través del desarrollo personal y social de todos los agentes involucrados en el trabajo de la institución educativa y la comunidad en general.

*“En esta propuesta nos centramos en los argumentos persuasivos que pretenden convencer a quienes se dirigen; proponemos el estudio del discurso no demostrativo y el análisis de los razonamientos no formales para comprender todo el campo del discurso que busca persuadir o convencer, dentro el sano debate que parte del respeto por la opinión del otro y busca construir el consenso”<sup>139</sup>.*

Dentro del desarrollo del programa se utilizan estrategias de intercambio de opiniones, a partir de historias que proporciona el docente a partir de las inquietudes de los estudiantes; por esto es importante el debate en el contexto escolar ya que recuerda que los cambios mas significativos en la sociedad dan origen a discusiones entre las personas, esto con el fin de convencer al otro con argumentos persuasivos, ante un caso que contenga aspectos significativos y de esta manera, llegar a una reflexión de las acciones, generando un ambiente sano entre las partes y beneficiando a toda la comunidad.

*“El trabajo pedagógico que proponemos parte de la utilización de textos literarios a partir de los cuales se desarrolle el análisis del conflicto y se identifiquen algunos dilemas morales que los jóvenes suelen enfrentar. La reflexión generada a partir del texto literario debe permitir la construcción de argumentos positivos a favor de los valores que conduzcan a una gestión proactiva del conflicto”<sup>140</sup>.*

*“Esto supone un diálogo sobre la diferencia. El otro, es decir el otro ser humano, debería ser considerado como irreducible al yo, como irreducible a mis pensamientos y a mis posiciones. El programa promueve una apertura del yo al otro, una apertura hacia la diferencia*

---

<sup>139</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Hermes y sus discípulos, Op. cit., p. 3.

<sup>140</sup> *Ibíd.*, p. 4.

*con el otro. Esa apertura significa promover en cada joven el deseo por encontrar y dar la bienvenida a la alteridad del otro*<sup>141</sup>.

La educación exige un compromiso de toda la comunidad en general, desde el estudiante, la familia y el docente, donde prima el respeto y la aceptación del otro con sus diferencias de cultura, religión y política. Por tal razón, la escuela debe formar en la igualdad de condiciones y crear ambientes educativos donde no se presente la exclusión de ningún estudiante, pues, de su integración se obtendrán resultados sociales menos desalentadores de los que se han tenido en los últimos tiempos en el país.

Por esto, es importante contribuir en la formación ética y moral del estudiante, para proporcionarle herramientas y valores que le permitan ponerse en el lugar del otro, respetando la diferencia en las diversas situaciones cotidianas asumiendo posturas de escucha ante diferentes tesis analíticas y maduras, para llegar a unos acuerdos ante el conflicto y de esta manera desarrollar ambientes de comunicación entre los individuos que conforman una sociedad.

*“Se pretende que el programa le permita los jóvenes no sólo llegar a resultados justos, sino que además les prepare para hacerlo por caminos que ellos consideren justos, en otras palabras, se quiere justicia en el resultado, pero también en el proceso, por lo cual resulta importante que desarrollen una capacidad para dialogar sobre la justicia usando la razón, dando argumentos que les permitan superar la concepción simplista que algo es justo simplemente porque me parece justo*<sup>142</sup>.

La comunidad educativa debe estar en capacidad de entender la problemática social por la cual han pasado y están pasando los estudiantes y así estar en capacidad de afrontar los problemas, con el firme propósito de solucionarlos e integrarlos en una gran sociedad, capaz de respetar las diferentes opiniones y puntos de vista que ha generado el conflicto.

---

<sup>141</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 2.

<sup>142</sup> *Ibíd.*, p. 4.

## **3.2 DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN LOS PROGRAMAS ARIADNA Y HERMES.**

### **3.2.1 Desarrollo de habilidades sociales programa Ariadna.**

El mundo tan difícil en el que se vive hoy hace imperioso fortalecer y desarrollar en los estudiantes las habilidades sociales, pues esto les permitirá construir lugares de convivencia más pacíficos y menos violentos. De otra parte, las habilidades sociales que potencia como las comunicativas, de escucha, observación, habla y pregunta, aunque ya están dentro del repertorio de los estudiantes, necesitan ser estimuladas y fortalecidas para que los ayuden a desenvolverse en diversos contextos.

Las habilidades sociales son una serie de comportamientos asertivos que expresan deseos, sentimientos y actitudes, aceptados socialmente y que resuelven satisfactoriamente las dificultades y los problemas con los demás.

El desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes, les permitirá un crecimiento personal, una conciencia de sí mismos, una fuente de aprendizaje y mejoramiento continuo, como también una adaptación al entorno. Es un proceso que requiere de tiempo y de la práctica permanente de nuevas acciones para aprenderlas y obtener resultados acertados en el manejo de las dificultades, por lo tanto, no es algo que se logre de manera rápida y mecánica, sino a conciencia y de forma reflexiva.

Por medio del programa Ariadna y su propuesta pedagógica, se espera que los jóvenes se formen para ser ciudadanos responsables, cooperativos, creativos, comunicativos, que eviten la violencia, el maltrato entre otros, y es a través de las habilidades sociales que se pueden modificar comportamientos tendientes a la prevención de los conflictos y la promoción de modelos de convivencia pacífica.

En un anterior capítulo se hizo mención tangencial de las habilidades que debe desarrollar el conciliador; en este capítulo se trabajarán a profundidad desde una perspectiva formativa. Es importante resaltar que el programa Ariadna presenta una apropiación y preparación de esas destrezas a los estudiantes conciliadores que realizan la capacitación, así mismo, se interesa en aquellos jóvenes que sin ser conciliadores, sólo asisten al encuentro de conciliación y que por medio de la práctica y el ejemplo que sus compañeros conciliadores muestran en el proceso, podrán ir adquiriéndolas adecuadamente.

*“El proyecto Ariadna se propone acompañar el proceso de formación, creando un espacio escolar para analizar la dinámica y características del conflicto en los alumnos de octavo, generando un encuentro con alternativas de solución diferentes, que redunde en el desarrollo de habilidades sociales”<sup>143</sup>.*

De acuerdo con lo anterior, el proyecto de conciliación en Ariadna, propende por el fortalecimiento de las habilidades sociales como aspecto formativo, que permita dinamizar y encausar de la mejor manera el conflicto.

A continuación se expondrán las habilidades que Ariadna tiene la intención de afianzar en lo estudiantes. Por una parte, están las habilidades comunicativas, entre las que se encuentran la observación, la comunicación asertiva, la escucha, la pregunta, la percepción, y por otra parte, están las habilidades cognitivas, como la estrategia, la creatividad y la cooperación.

➤ **Habilidades comunicativas**

Comunicarse es algo que se hace todos los días y a cada momento, difícilmente sin **la comunicación** se hubiera podido evolucionar y lograr tantas cosas maravillosas para la humanidad. Cada una de las personas posee la destreza de comunicarse continuamente con otras, esta habilidad se va desarrollando cada vez más, no es inherente a la persona, no se nace con ella, sino que se construye y se aprende por medio de la interacción.

---

<sup>143</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa de conciliación Ariadna, Op. cit., p. 4.

*Por lo tanto “la comunicación es tener la facilidad para saber expresarse, escuchar, identificar y redefinir las situaciones difíciles durante la conciliación. Lo anterior significa parafrasear, preguntar y formular hipótesis a partir de lo expresado por los actores, tomar nota y plantear soluciones viables”<sup>144</sup>.*

Es precisamente en Ariadna, donde entra a jugar un papel muy importante la comunicación como elemento formativo, ya que no sólo es un factor vital que apoya a la conciliación, sino que permite en los estudiantes ir mejorando esa capacidad a través de la práctica en diversas situaciones, como lo es en el caso del manejo de los conflictos, en donde tendrán que utilizar sus habilidades comunicativas, para expresar moderadamente sus argumentos e intentar transmitir al interlocutor una adecuada codificación de la información, logrando así una mayor comprensión, donde la comunicación sea un espacio en el que los jóvenes estudiantes puedan expresar sus ideas, experiencias, sentimientos y pensamientos.

Se evidencia generalmente que en situaciones de conflicto las personas no tienen una acertada comunicación, ya que utilizan un lenguaje violento y agresivo, con palabras inadecuadas que provocan una falta de entendimiento y respuestas también violentas. La comunicación no debe ser un obstáculo, sino un medio para alcanzar mejores relaciones de convivencia con los demás. Por consiguiente, para el programa Ariadna es esencial lograr una buena comunicación, practicarla y hacerla un hábito incorporado en los estudiantes. De no ser así, no sería viable la conciliación y sin este método alternativo para la solución de los conflictos no es posible llevar a cabo esta propuesta.

El programa Ariadna, por medio de la conciliación quiere potenciar la capacidad comunicativa en los jóvenes, la cual les permitirá percibir, identificar y representar lo que los demás creen, desean y piensan, el poder entenderse así mismo y a los otros. La comunicación también es un mecanismo que al utilizarse de manera apropiada ayuda a la transmisión y recepción de ideas,

---

<sup>144</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cómo preparar pócimas para efectos inmediatos, Op. cit., p.74.

intenciones y conocimientos, a la vez, que es un medio que aporta a la adaptación de las normas culturales y sociales.

Respecto a la adaptación de normas culturales y sociales, la comunicación interpersonal que es mediada por la conciliación, propicia que los jóvenes repitan el modo adecuado de comunicarse, es decir, establece una serie de normas, que al mismo tiempo no son ejercitadas solamente en situaciones de conflicto o dificultad, sino en otras interacciones inmediatas de su entorno.

La comunicación no es sólo un simple sistema de símbolos en un lenguaje que las personas utilizan para hablar y transmitir información, trae consigo otro elemento también significativo que la hace especial, ya que a través de la capacidad comunicativa los estudiantes podrán inferir de los demás y de sí mismos estados de ánimo, recuerdos, intenciones y deseos. En el programa Ariadna durante el proceso de conciliación, las dos partes conflictuadas entran en un espacio de comunicación, donde cada uno de los interlocutores da inicio a un acto de expresión, es decir, utilizan su habilidad comunicativa que ayuda a organizar los mensajes que cada uno tiene, con la guía del conciliador la idea es que ambos intenten mantener un intercambio positivo, que busque una solución satisfactoria a la dificultad, y no por el contrario una disociación y ruptura de las relaciones.

Ahora bien, dentro de la conciliación la habilidad comunicativa también refuerza valores, como el respeto, la tolerancia y la prudencia, cada uno de estos indispensables para generar una conciliación adecuada; para asistir el conflicto los valores deben estar presentes, el respeto es uno de los principales, se busca que los estudiantes conciban lo fácil que pueden llegar a solucionar el problema si entienden la opinión de la otra persona que no es igual pero que merece toda su atención y comprensión, lo mismo sucede con valores como la tolerancia, la capacidad de atribuir la misma importancia a la forma de pensar, de vivir y de ser de los demás independientemente a la de cada uno, es ponerse en el lugar del otro, es respetar la diferencia; el valor de la prudencia



ayuda a entender que hay momentos en los cuales hay que reflexionar sobre los efectos y las implicaciones que las palabras y acciones dan a las diferentes situaciones de la vida, es así como todas en conjunto contribuyen y comparten un fin, generar en las relaciones un clima de convivencia más pacífico, en el que los valores se cultiven constantemente.

Por otro lado, dentro de la habilidad comunicativa el programa tiene la intención de fortalecer y estimular entre los estudiantes **la comunicación asertiva** puesto que:

*“El efecto de una comunicación asertiva brinda al estudiante herramientas que le faciliten su desempeño como conciliador, a partir del manejo adecuado de la comunicación”<sup>145</sup>.*

Por lo tanto, en situaciones de conflicto favorecer y practicar la comunicación asertiva entre los jóvenes estudiantes, les permite una forma diferente de abordar la dificultad, la cual está orientada por la afectividad y no por la agresión, en el que aprender a ser asertivos les invite a ser personas honestas, directas y expresivas.

En el ámbito familiar, laboral, personal se dan continuamente conflictos, cuando una persona se burla permanentemente de otra, cuando un estudiante de un salón patea insistentemente el respaldo de la silla en la que está sentado un compañero, cuando un estudiante insulta al docente por la mala nota que le dio o cuando un amigo ha traicionado contando un secreto, son algunos de los ejemplos en los que por lo general o casi siempre se opta por una comunicación agresiva expresando lo que se siente de forma hostil y dominante, violando así los derechos de los demás, la comunicación asertiva por el contrario busca la mejor estrategia para comunicar aquellos sentimientos o pensamientos en forma adecuada y directa sin violentar ni pasar por encima de nadie, como tampoco dejar de decir lo que se piensa por miedo; la comunicación asertiva es saber decir las cosas.

---

<sup>145</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al Olimpo, Op. cit., p. 47.

Programas como Ariadna generan espacios para que los jóvenes se ejerciten en la comunicación asertiva y la elijan como una valiosa herramienta, la cual les ayude a mejorar sus relaciones, tanto consigo mismo, como con los otros, a tener un pensamiento crítico, tomar sus propias decisiones, creer en lo que hacen, piensan y sienten, asumir sus acciones de manera responsable, permitir hacer sentir valioso a los demás, y elegir una solución al conflicto desde un ganar-ganar.

De acuerdo con lo anterior, favorecer el camino de la asertividad dentro de la formación de los estudiantes, al mostrarles modelos de personas asertivas, generará conciencia y hábito entre los mismos. Es significativo resaltar que programas como estos intentan aportar para un mundo mejor, en el que las personas no se ofendan y agredan, sino que busquen otras formas de comunicación.

Es necesario asumir un cambio en el que los nuevos ciudadanos se interesen en afirmar que optar por una comunicación asertiva en un conflicto es una fuente de posibilidad, en el que los propios actores que están en el centro de la encrucijada, son autónomos para elegir que camino tomar, uno que les conduzca a hacer valer sus derechos sin herir ni humillar a la otra parte, expresar lo que sienten de manera respetuosa, siendo claro en lo que quieren, no llegar a prejuicios, tener confianza y paciencia y sobre todo reconocer que este tipo de comunicación es un componente esencial para expresar sus sentimientos al otro sin violentarlo ni agredirlo.

*Otra de las habilidades sociales que plantea estos programas es “brindar al estudiante posibilidades prácticas que le permitan enriquecer y reforzar su habilidad para la escucha y la observación como herramienta útil en el ejercicio de su rol como conciliador”<sup>146</sup>.*

Hablar y escuchar son habilidades comunicativas fundamentales, pues sin estas no sería posible la interacción con los otros, no se podría expresar todo

---

<sup>146</sup> Ibid., p. 56.

aquello que se siente, como tampoco transmitirlo; escuchar y hablar aportan para que la intervención y relación con los demás en los procesos sociales tengan un impacto real y sostenido, ya que sin este dinamismo la comunicación de los individuos no sería más que un abstracción inútil y sin sentido.

Observar los recursos y habilidades que muestra una persona en una situación determinada y los resultados que con ellos obtiene, es una fuente de aprendizaje de gran valor. Los estudiantes pueden desarrollar nuevas habilidades observándolas en otras personas (profesores, compañeros, directivos, padres...) De esta manera se adquieren conocimientos para afrontar situaciones sin necesidad de haber experimentado las emociones o las situaciones concretas. Las oportunidades que se tenga de observar comportamientos ajenos es un factor determinante en el aprendizaje de habilidades sociales.

Para el programa de conciliación Ariadna, **escuchar** es un elemento indispensable que debe saberse manejar, pues esto contribuirá a una oportuna y eficaz asistencia del problema, sino se escuchan las ideas, críticas, opiniones y argumentos por parte de cada uno de los implicados en el conflicto, será muy difícil llegar a un acuerdo, además de violentarse los valores del respeto y la tolerancia. El no saber escuchar es uno de los principales factores que ocasionan ante todo una mala comunicación, generando una convivencia que desencadena en violencia y agresión, es así como, las instituciones educativas deben ser las primeras promotoras para dar ejemplo de una buena escucha, no sólo por parte de los estudiantes, sino de la comunidad educativa conformada por los docentes, el personal administrativo, las directivas, los padres de familia, y las demás personas que interactúan en ella.

El saber escuchar no debe ser solamente usado en momentos de conflicto, sino en todos los espacios de la vida diaria; al escuchar se demuestra consideración por entender objetivamente los puntos de vista de la otra persona, dar valor a lo que se habla permite un clima de cooperación,

cordialidad, confianza y receptividad entre el emisor y el receptor. En la conciliación el conciliador debe estar atento a la información que le envían los estudiantes en conflicto, esta información que recibe de las dos partes le permite organizar e identificar los mensajes claves para solucionar la dificultad, además el conciliador no es solamente una guía sino también un ejemplo para los estudiantes, que a partir de lo que viven y practican en la conciliación, evidencian los resultados positivos que pueden obtener al aplicarla.

Cuando se escucha no solamente se recibe información en cuanto a palabras, también se perciben las necesidades y emociones, se escucha en silencio los gestos y posturas del otro a nivel corporal, los cuales brindarán más información que puede resultar interesante y útil; escuchar significa darle un verdadero sentido, interpretación y comprensión a lo que se oye. Los estudiantes que saben escuchar evitan los malos entendidos se muestran pacientes en la actividad comunicativa, son jóvenes que pueden valerse de esta destreza para saber preguntar, argumentar, reflexionar o afirmar, ya sea para aclarar los conceptos o refutar sobre los mismos, desarrollan la concentración, aprenden a practicar la autodisciplina, es decir, cuando otra persona les hable dándoles una indicación o instrucción, no será necesario repetirla continuamente, sino que la realizaran al momento y por su propia cuenta.

Los conciliadores al desarrollar la habilidad de la escucha deben estar atentos a deducir con cuidado los mensajes enviados por los estudiantes, sin manipular ni conducir la información por caminos distintos, como tampoco dejándose influenciar por lo que dicen las partes, sino manteniéndose neutral y equilibrado; el conciliador al escuchar debe buscar siempre una explicación de las cosas, respetar las ideas que se exponen sin imponer ni proponer la suya, asegurarse de captar las ideas pertinentes, poner atención a las palabras del otro, extraer lo esencial del mensaje y no hacer juicios anticipados, como también es el propósito del conciliador lograr que los implicados expongan y escuchen sus opiniones de manera directa, decente y honesta.

*Por otro lado, “necesitamos convertirnos en observadores, pues de esta manera podemos acercarnos a lo que sienten y piensan los compañeros que acuden a la conciliación, de lo contrario será difícil ayudar a otros a resolver sus problemas”<sup>147</sup>.*

En el proceso de la conciliación, desarrollar la habilidad de observar permite, tanto al conciliador, como a los estudiantes que asisten al encuentro, estar atentos a todas y cada una de las imágenes que se les son transmitidas y enviadas continuamente, esta recolección de información es muy valiosa, pues los jóvenes aprenden a darle una adecuada interpretación a esos mensajes captados por los sentidos.

Por medio de la observación las personas recogen y seleccionan mensajes e información que son de vital importancia para organizar las diferentes situaciones en las que se encuentran. En la conciliación, el poder observar le permite a los estudiantes seleccionar las imágenes que no son expresadas con palabras, es decir, centrar la atención en aquellas características que van más allá de un simple diálogo, es buscar los detalles en el tono de la voz, el contacto visual, las expresiones faciales, el movimiento de las manos, los desplazamientos y la postura corporal entre otros.

A través de las diversas situaciones que se dan en los conflictos, los jóvenes tienen la oportunidad de poder vivir una variedad de observaciones, en las que ellos explican con sus propias palabras lo que ven, logran captar las carencias que transmiten las personas que sin estas habilidades no serían posibles de obtener y detectar; observar permite ver las cosas desde otra perspectiva, es comprender lo que está alrededor, allí afuera.

La observación al igual que las otras habilidades permite identificar estados de ánimo, es así como, el rostro en conjunto con el cuerpo, comunican información acerca de la intensidad de la emoción, miedo, tristeza, alegría, disgusto, felicidad, cólera o sorpresa, todas aquellas actitudes y gestos le permiten a los estudiantes determinar con más facilidad, quién quiere conciliar o por el

---

<sup>147</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Cartilla para tejedores, Op. cit., p. 47.

contrario, cuál se muestra renuente a llegar a un arreglo, ya que por su misma reacción corporal antepone una barrera que ocasiona malestar y dificultad para la solución al problema.

El proyecto Ariadna considera que a través de la observación se pueden identificar diferentes formas de responder ante los conflictos, las cuales, pueden dificultar o facilitar su solución. Estas formas de actitud o las características de algunas personas al enfrentarse a situaciones de conflicto, son las siguientes:

. *Propositiva*: de acuerdo con Ariadna, un estudiante que posee esta característica, busca proponer soluciones y alternativas que determinen un cambio en la situación y que generen un ambiente diferente, su intención al manifestar otras ideas es facilitar y permitir una mejor interacción.

. *Conciliadora*: la persona conciliadora indaga en buenos términos por los motivos que tiene el otro para generar la situación en conflicto, es decir, busca encontrar el centro del problema e intenta mostrar razones o justificaciones por las cuales la conducta que presenta la contraparte no es la adecuada. Trata con respeto de llevar unas buenas relaciones interpersonales y tiene en cuenta la opinión del otro, para intentar llegar a una solución equitativa de la situación en conflicto.

. *Retadora*: este tipo de personas demandan un cambio inmediato en los demás, utilizan la crítica agresiva, la intimidación, el sarcasmo, incluso la violencia. Su estilo está determinado por una respuesta que si bien confronta al otro, lo hace buscando generar una actitud agresiva o violenta, ya sea verbal o físicamente. Usualmente desencadena peleas y agresiones físicas e incita a la otra parte a huir.

. *Contestataria*: la forma de hablar del contestatario es impositiva y no da opción a alternativas o a una posible defensa. Acostumbra a devolver en la

conversación comentarios o insinuaciones que tengan un valor definitivo como última palabra, y en donde su interlocutor no encuentre algo más que decir para continuar con la conversación, es decir, este personaje cierra el dialogo. Una persona con estas características, impone sus razones y desconoce las razones de los otros, amenaza o le hace tener miedo al otro, para que ceda a su voluntad y si el otro se queda en silencio esto lo aprovecha a su favor. Como consecuencia podría lograr su objetivo que es ganar y su contrincante perder.

. *Evasiva*: hay personas que adoptan la postura de no decir nada sobre una actitud, comportamiento u opinión que les molesta, prefieren evitar afrontar las situaciones y mejor huir o cambiar el tema de conversación antes que generar una situación desagradable. El uso de mentiras puede pertenecer a este estilo. Desconoce las necesidades propias y sus derechos, no sabe que el evitar el conflicto, no es la manera más adecuada de solucionarlo.

. *Queja*: este individuo no confía en sí mismo, recurre a otra figura, ya sea de autoridad o para que afronte la situación por él o le ayude a solucionar la situación en conflicto. No asume el conflicto como propio sino que espera la solución de otros.

. *Saboteadora*: este estilo de persona responde con comentarios sin sentido o chistes, de tal manera que el interlocutor se encuentra con alguien a quien no puede confrontar sin ser objeto de burlas; desvía el hilo de la conversación y no permite el diálogo. El sentido del humor podría lograr distensionar la situación siempre y cuando el saboteador decida dialogar.

Saber diferenciar y discriminar cada uno de los estilos de comportamiento de las personas al enfrentar situaciones de conflicto, es fundamental para poder emplear las habilidades sociales necesarias para contrarrestarlas o afianzarlas, encontrar resultados positivos y mejorar las relaciones.

No se puede iniciar un proceso de conciliación cuando ninguna de las partes logra lo que desea. En este caso, es como si se prefiriera echar la solución a la suerte, que buscar un buen arreglo; siempre se dice lo mismo y no hay opción a cambiar de opinión. Luego se tiene la sensación de estar siempre en desventaja. Cuando esto sucede el resultado es que todos pierden (perder-perder), es ahí donde el conciliador por medio de su habilidad como observador debe intentar detectar estos diferentes modos que se dan en el conflicto, para buscar acuerdos entre las dos partes en el que todos ganen (ganar-ganar).

*Así mismo, estos programas buscan fomentar la habilidad “de la percepción de emociones como herramienta para la comprensión del otro en el desarrollo de la conciliación”<sup>148</sup>.*

Desarrollar la habilidad de la percepción permite a los estudiantes identificar, recoger y captar señales no verbalizadas; saber percibir es poner en juego cada uno de los sentidos visuales, auditivos y táctiles, para detectar con mayor facilidad lo que se quiere, es comprender los sentimientos y reacciones de los otros al ponerse en su situación o lugar. Para el conciliador la percepción es un elemento esencial, por una parte, porque le ayuda a formarse una idea de su interlocutor, a percibir y analizar cada uno de sus movimientos, gestos, actitudes y emociones, y por otra parte, porque esto significa que percibir es también ser sensibles a todo lo que está en el entorno.

La percepción en la conciliación permite reconocer información, sobre los diferentes estados emocionales que expresan los estudiantes que están en dificultad, lo cual al conciliador le es de gran utilidad, porque puede organizar mejor el proceso y la asistencia; el percibir quién está tranquilo y quién está agresivo o disgustado le proporciona una valiosa información que le ayudará a ordenar de manera estratégica cómo empezar a guiar a los estudiantes, de acuerdo a cómo se sientan, qué preguntas hacerles y cómo encausar el diálogo para llegar a un arreglo.

---

<sup>148</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. El camino al olimpo, Op. cit., p. 54.



➤ **Habilidades cognitivas**

Dentro de las habilidades cognitivas que el programa de conciliación Ariadna tiene la intención de desarrollar en los alumnos, están la estrategia, la creatividad y la cooperación. La experiencia de habilidades cognitivas dentro de situaciones de conflicto permite a los estudiantes ir integrando toda información por medio de los sentidos y así estructurar todo ese conocimiento, para que vaya teniendo sentido y significado en lo que hace. Entonces, las habilidades cognitivas que permite la práctica de operaciones mentales, les ayuda a los jóvenes a fortalecer su potencial de procesamiento, organizar, recopilar y transformar adecuadamente la información, para generar nuevas maneras o modos de tratar los problemas de la vida cotidiana.

*Una de las primeras habilidades cognitivas es “la Estrategia de pensamiento, la cual significa anticipar los efectos e idear alternativas variadas a cada una de las opciones”<sup>149</sup>.*

**La estrategia de pensamiento** como habilidad en el desarrollo de la conciliación les permite a los estudiantes crear anticipadamente un plan de acción, que favorezca y agilice la solución eficaz del problema, este plan tiene unos objetivos claros que son los que se desean alcanzar a través de una propuesta innovadora y adecuada.

A nivel formativo, la estrategia fortalece en los jóvenes el pensamiento creativo, en el caso de los conflictos lo pueden vivenciar y practicar continuamente, cuando tienen que pensar en como hallar la mejor manera de resolver y salir de la dificultad, la destreza para orientar y formular preguntas claves, arriesgarse a tomar decisiones acertadas, saber como organizar la información para ubicarla estratégicamente en el momento adecuado. La esencia de la estrategia yace en la actividad misma que los jóvenes apliquen al decidir, cómo realizar la dinámica estableciéndola de manera distinta hacia los rivales, generando espacios activos y no pasivos que lleven a la monotonía y a la repetición de lo mismo siempre.

---

<sup>149</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Pócimas para efectos inmediatos, Op. cit., p.74.

Es importante resaltar que la estrategia es una destreza que las personas deben adquirir dentro de su repertorio diario de acciones, ya que en los diferentes momentos de la vida cotidiana, cuando se está en problemas, en las relaciones de convivencia; ser estratégico ayuda a ser mentalmente más rápido, a realizar procesos que aseguran decisiones óptimas, a crear tácticas y ser recursivos, a tener actitud, propósitos y visión de las cosas.

Habría que decir, que sí bien todas las habilidades sociales en conjunto tienen unos objetivos principales, también se necesita ser un buen estratega para hacer mejor el proceso de conciliación, de esta manera el conciliador y los estudiantes aprenden a manejar adecuadamente dichas habilidades, obteniendo así las metas deseadas.

La estrategia está ubicada como una habilidad cognitiva, porque media como un aspecto del comportamiento inteligente de las personas, es la capacidad y talento de hacer deducciones, saber seleccionar la información de manera rápida, comparar e inferir lógicamente. Al entrenar y practicar la estrategia en conjunto con las otras habilidades en la conciliación, se denota un sistema que permite hacer conscientes muchas de las destrezas que en realidad se llevan a cabo de forma mecánica.

*De otra parte, otra de las habilidades cognitivas es “la creatividad: significa romper con el esquema vicioso que tenemos frente al conflicto; acudir a la lluvia de ideas y a la creación de opciones que permitan soluciones que beneficien a los involucrados”<sup>150</sup>.*

**La creatividad** ha sido un elemento necesario y muy importante para la realización humana, como para la expresión de una sociedad y su cultura; todo lo que está alrededor ha sido producto de la actividad creadora del ser humano, pero esta creatividad no se limita sólo a la capacidad de crear objetos o cosas, sino también a la de generar ideas, procedimientos y actitudes. En los

---

<sup>150</sup> *Ibíd.*, p. 74.

conflictos ser creativos permite a los estudiantes en un primer momento, saber orientar la dificultad y amenizar de cierta manera el clima de tensión que se esta viviendo.

De la misma manera, la creatividad es una capacidad que todos y cada uno de los individuos posee y puede potenciar permanentemente. Es responsabilidad de las instituciones educativas estimularla a través de diferentes experiencias y situaciones que viven los estudiantes donde ellos la pueden poner en juego, ejercicio y práctica. Es así como, el proyecto Ariadna en la conciliación propicia uno de los espacios de formación, en el que los jóvenes estudiantes practican para hacer uso de la habilidad creativa, en tal forma que les sirva para resolver las dificultades personales al descubrir nuevos caminos, así como potenciar la capacidad para asociar ideas y luego transformarlas, como también el ser un elemento que ayude a generar mejores relaciones con los demás.

Las prácticas educativas enfatizan en el perfeccionamiento y producción de conocimientos, dejando a un lado habilidades que son importantes para el desarrollo de los individuos; la creatividad es una de ellas, la cual no se puede enfocar exclusivamente como la herramienta que permite la creación de cosas manuales, ya que en las relaciones con los otros se es necesario ser creativo, saber que la creatividad se puede utilizar en los diferentes escenarios de la vida, saber que al poseerla se va obteniendo flexibilidad mental, confianza en lo que se hace, no poner resistencia al cambio, tolerancia a las contradicciones o negaciones, respetar las propuesta e ideas que se expongan, sensibilidad, espíritu para aprender hacer cuestionamientos y hallar las respuestas.

En los tiempos modernos es preciso un perfil de individuos que tengan persistencia y coraje para arriesgarse, autoconfianza, iniciativa, independencia de pensamiento, acción y creatividad, es decir, que posean todos los elementos necesarios para soportar el mundo tan difícil en el que se vive, donde cada uno de estos se convierte en un complemento y fuerza para el

crecimiento personal de los sujetos, lo cual ayudará a combatir de manera positiva las situaciones peligrosas o buenas de la vida.

El favorecer ambientes donde los estudiantes practiquen el pensamiento creativo les permite tener más confianza en sí mismos y en lo que hacen, mayor fluidez, reflexión, participación, contacto con otros, a la vez, de una interiorización – dinamización – exteriorización de la percepción del mundo y producción de prototipos y/o ideas aterrizadas a realidades concretas.

Desarrollar la habilidad de **la cooperación** en estos tiempos es de vital importancia, porque se ha perdido poco a poco la comprensión, la colaboración y el compartir. En la sociedad actual prevalece tristemente el terrorismo, la guerra, el maltrato a niños, ancianos y mujeres, son estas múltiples e insidiosas violencias de la vida cotidiana, todas estas situaciones hacen que las instituciones educativas replanteen su metodología y quieran enfocarla hacia la formación de habilidades sociales (valores) y formen a los estudiantes desde cada una de las habilidades. El programa de conciliación en Ariadna aporta una semilla para que los estudiantes incorporen estas habilidades y las utilicen en cada uno de los espacios de su cotidianidad. Por tal razón, la cooperación permite que los estudiantes reflexionen sobre sus acciones y desarrollen así un pensamiento grupal que vaya más allá del individual, generando un clima afectivo que posibilite el compartir sentimientos en forma auténtica y espontánea.

*Así entonces la “cooperación ayuda a las partes a dejar de lado el sentido individualista; la competencia privilegia solo a quien gane; la cooperación logra beneficios mutuos; por eso su meta es la de que todos ganen”<sup>151</sup>.*

La cooperación en el proceso de la conciliación, ayuda a que los jóvenes entiendan que si desean arreglar la dificultad no pueden pensar de manera individual, sino que tienen que pensar en el otro e intentar ponerse de acuerdo

---

<sup>151</sup> *Ibíd.*, p.74.

para salir del conflicto; el acuerdo y la voluntad de cooperar no solo les proporciona un beneficio mutuo en el que ninguno pierde, sino que además brinda una sensación de bienestar, de crecimiento personal, permitiendo un cambio en la forma de ver y de pensar, que a su vez significa mirar las cosas de una manera más justa y equitativa.

En este orden de ideas, otra de las habilidades que se plantea es **la pregunta**, la cual se convierte para el conciliador en una herramienta indispensable, que de acuerdo a como se maneje en el proceso de la conciliación, contribuirá para una solución más rápida del conflicto. Saber preguntar favorecerá mejor el encuentro, porque el conciliador a través de las interrogaciones que haga a los estudiantes, irá recogiendo información que le servirá para tratar de hallar el verdadero problema; de la misma manera, el cuestionamiento que realice deberá ser pensado con preguntas claves, concretas, sencillas y acertadas que no enreden y distorsionen las ideas principales.

*“la pregunta se convierte en un apoyo para desestabilizar las respectivas historias construidas por las partes sobre un determinado problema, con ciertos argumentos, interpretaciones de los hechos, en determinados escenarios, con ciertos personajes y con determinados valores”<sup>152</sup>.*

Desarrollar la habilidad de la pregunta es un elemento formativo, un instrumento para ir descubriendo, reconociendo y conociendo el mundo y las personas que están alrededor, es un apoyo que no sólo beneficiará al conciliador, sino también a los estudiantes que se presentan al encuentro, para que se descubran así mismos como constructores de nuevas realidades y sentidos; aprender a preguntar promueve la expresión del otro, su forma de ver las cosas, de sentirlas y percibirlas.

Esto significa que la intencionalidad de la pregunta en la conciliación va dirigida a remover sensaciones y sentimientos del otro, pero de una manera positiva y

---

<sup>152</sup> *Ibíd.*, p. 51.

no destructiva, donde los mismos también se pregunten por lo que quieren, por lo que sienten y busquen verdaderas respuestas que no los limiten.

Como aspecto formativo y humano es muy importante que los estudiantes entiendan que preguntar no es sólo obtener información, porque se estaría limitando la posibilidad del arte de preguntar, preguntar representa una forma de ver y acercarse al otro, de reconocerlo y valorarlo, demanda por parte del conciliador y de los estudiantes no buscar simples respuestas para satisfacer una inquietud o curiosidad. El resultado de la acción de saber preguntar es el de generar procesos para encontrar al otro, para encontrarse así mismo y a los demás.

En el proceso de la conciliación, el conciliador debe ser una persona hábil para saber preguntar muy puntualmente lo que quiere saber, para así ayudar poco a poco a descongestionar y generar un clima más tranquilo para dialogar. El conciliador al preguntar pensando en el otro, logra que la pregunta trascienda y propicie un cambio, que no busque que el otro responda lo que se quiere oír, sino que por el contrario, sea autónomo en sus respuestas, que éstas partan de sí mismo, de su propio criterio, lectura, seguridad, búsqueda y sentido; entonces, en el ejercicio de hacer preguntas se debe despertar el gusto para que las personas se cuestionen continuamente, estimulando el pensamiento y propiciando la participación.

### **3.2.2 Desarrollo de habilidades sociales programa Hermes.**

El proyecto Hermes se interesa en resaltar tres importantes habilidades, la argumentación, la narrativa y la retórica. A través de talleres el docente capacitado fortalece en los jóvenes estudiantes cada una de las habilidades, exponiéndolos a diferentes situaciones que les permitan vivenciarlas y practicar, para que las vayan incorporando a sus acciones cotidianas.

**La argumentación** en la reconciliación es un valioso instrumento para los estudiantes, puesto que en los conflictos los jóvenes al exponer sus argumentos al compañero con el cual están en discusión, realizan un ejercicio que les permite ir adquiriendo confianza en las ideas que plantean, como también sinceridad en aquello que dicen, porque al presentar de manera confiada y tranquila sus pensamientos ya da por sentado al otro una seguridad de que lo que dicen es verdad. Esta argumentación al trabajarse bien sustentada, permitirá si es el caso, que los puntos de vista que está diciendo la otra persona, la cual no responden a la veracidad de los hechos, caiga en cuenta, reflexione y reconozca su falta; de otra parte, es poner en ejercicio a que los estudiantes que al verse en la dificultad, tengan toda la voluntad de exponer bien los argumentos para detectar adecuadamente el problema y esto les ayude a solucionarlos de manera más rápida.

*De ahí que “los argumentos persuasivos que pretenden convencer a quienes se dirigen; se proponen como el estudio del discurso no demostrativo y el análisis de los razonamientos no formales para comprender todo el campo del discurso que busca persuadir o convencer, dentro del sano debate que parte del respeto por la opinión del otro y busca construir el consenso”<sup>153</sup>.*

Para nuestras relaciones con los demás, exponer los puntos de vista y hacer que los demás entiendan lo que se habla es saber argumentar, porque aquello que se dice sin una argumentación válida, pierde todo sentido y credibilidad; la argumentación en la reconciliación permite al estudiante hacer ver la verdad, que dentro de un sano debate contribuye a mostrar los razonamientos, sin pasar por encima del otro, sin que la misma se convierta en un arma para destruir o descalificar.

Los conflictos son situaciones ideales para que los jóvenes estudiantes practiquen la habilidad de la argumentación al presentar sus ideas, las cuales

---

<sup>153</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Hermes y sus discípulos, Op. cit., p. 3.

tenga la intencionalidad de no perjudicar. El argumentar en la reconciliación estaría encaminada a convencer no en medio de una mentira, sino de la verdad, persuadiendo al otro de que lo que se está diciendo es cierto, es poder participar y dar un criterio de lo que se piensa, que aquello que se está diciendo tiene validez y merece todo el respeto de ser escuchado, tanto por una parte como de la otra.

En la reconciliación la presentación de argumentos de ambas partes, tiene en común querer convencer una a la otra; cuando se logra convencer, el convencido aprende, puesto que se dispone a aceptar la verdad que el otro le hace caer en cuenta y que no quería reconocer en un principio; pero el que convence aprende aún más y de manera más significativa, debido al esfuerzo por establecer las relaciones suficientes para mostrar la validez de sus argumentos.

La idea positiva que se desea lograr en este debate, no es que el estudiante que logró ser convencido acepte las cosas por aceptarlas, simplemente por salir rápido de la dificultad, sin que se de una verdadera reflexión a conciencia de la situación. La argumentación genera en el joven una evolución conceptual de sí mismo, de conocimiento, esto se debe a que en la práctica que se da al resolver los conflictos, el argumentar implica establecer relaciones entre las razones, donde los estudiantes deben tratar de exponer de la mejor manera el por qué de lo que están hablando y justificarlo.

Los estudiantes deben entender que todo el proceso que se realiza en la reconciliación tiene un objetivo primordial para sus vidas, que éste es uno de los medios por los cuales pueden ir perfeccionando su habilidad argumentativa, su técnica, en la que deberán tener en cuenta organizar la información, anunciar la idea que se intenta defender en el momento propicio de forma simple y sencilla, poder expresar la propia opinión sin temor a la represarías; significa que la propia opinión pese realmente en los asuntos que se están discutiendo, es llamar la atención en el otro de manera activa en forma tal, que



él esté pensando y atento a lo que se dice. El argumentar consiste en realizar el proceso completo, primero de transmitir, y luego de proporcionar, adquirir y procesar la información.

La argumentación permitirá que las personas organicen de manera ágil la información en su mente, es un acto de habla complejo, que ofrece una alternativa a las formas directas de imposición, e invita a los conflictuados a resolver situaciones problemáticas con diferencia de opiniones, para llegar de cierta manera a un consenso.

*“Los cambios que la reconciliación conlleva implican el surgimiento de una nueva narrativa común, y la transformación de las narrativas que antes tenían los grupos en conflicto para explicar su controversia”<sup>154</sup>.*

El programa Hermes a través del proceso de la reconciliación, desea desarrollar y fortalecer la habilidad de **la narrativa**, para que los estudiantes que están involucrados en el problema, comiencen a mirar desde otra perspectiva lo que se están comunicando, generando diálogos sostenibles que conlleven a nuevas narrativas en común, en la que todos se beneficien y puedan llegar a un acuerdo.

Cada uno de los acontecimientos de la vida se van convirtiendo en un conjunto de historias para ser narradas y compartidas con las personas, entonces, es importante para el programa Hermes que esas historias que han tenido una mala narración, provocando conflicto y controversia, donde ambas partes conflictuadas dan una interpretación narrativa diferente de lo sucedido, lleguen por su propia voluntad e intención a construir una nueva narrativa, que les ayude a salir de la dificultad.

Hacer del ejercicio de la narrativa dentro del conflicto u otras situaciones un acto cotidiano de la vida, permite al estudiante ir adquiriendo la destreza de

---

<sup>154</sup>CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Programa para la gestión del conflicto Hermes, Op. cit., p. 4.

identificar con mayor facilidad, quién está estableciendo una historia de los hechos contada con mentiras, o creada por la imaginación, o por el contrario quien devela la verdad.

La narrativa también propicia un espacio en el que los jóvenes tienen libertad de expresión, comunican lo que sienten, logran que la palabra sea respetada y se tenga en cuenta, a la vez que, al poner atención y concentración en lo que la otra persona está contando, pueden buscar información que en cualquiera de los casos les sea de gran utilidad, ya sea para defenderse o refutar sobre lo que se ha dicho, donde la información que se encuentren no esté encaminada a destruir y engañar, sino a generar una nueva narrativa neutral y equitativa que intente convencer y persuadir al otro.

Es interesante resaltar que los estudiantes que verdaderamente construyen una nueva narrativa en la sinceridad, la verdad, el respeto, la palabra, son personas que el día de mañana arreglaran sus problemas sin tanta dificultad, puesto que saben escuchar e interpretar el contenido de los mensajes, no buscan enredar y cavilar sobre los mismo, sino por el contrario la narrativa lleva a lo sencillo, claro y concreto de lo que se esta contando.

*Es por esto que “la retórica se constituye en un instrumento de análisis de la situación de conflicto, pues permite entender el argumento propio y rebatir el del otro como paso previo la construcción de consensos. Del mismo modo, en este proceso la resolución del conflicto particular debe conducir a la comprensión de la problemática general y por esta vía contribuir a instaurar la valoración del otro, del respeto y, a largo plazo, la justicia social”<sup>155</sup>.*

**La retórica** significa técnica y arte de hablar bien para convencer, es un valioso instrumento para que los estudiantes en su acto de hablar y contar los sucesos a otra persona, lo hagan de manera adecuada que les ayude a convencer al otro de lo que están diciendo, es una técnica que permite que los estudiantes puedan defender sus propios puntos de vista.

---

<sup>155</sup> CCB. Hermes y sus discípulos, Op. cit., p. 4.

Para que se de verdaderamente la reconciliación, los estudiantes deben desarrollar la habilidad de la retórica, en un primer momento, por que no es con la intención de hablar por hablar sin sentido alguno, sino de hablar bien en un discurso argumentativo, coherente y elocuente que lleve a desenredar el problema; en un segundo momento, que en ese intercambio de ideas y de diálogo, los estudiantes estén convencidos de lo que hablan, crean en si mismos, lo cual le ayudará a persuadir al otro, no más con el hecho de mostrarse seguro y decidido.

Por medio del proceso de la reconciliación en Hermes, se brinda un espacio para que los estudiantes no tengan miedo hablar a expresar sus ideas, deseos, necesidades y sentimientos; de la misma manera, este espacio es para que los jóvenes practiquen y se den cuenta de que al poner en juego cada una de las habilidades, estas les ayudan a sobrevivir en los diferentes contextos o medios en los que se desenvuelvan, relacionen e interactúen con otros.

Cuando los estudiantes se encuentran en el proceso de la reconciliación, ellos pueden tomar ejemplo a partir de sus propias experiencias para aprender y repetirlas, además de que estas se vayan incorporando en sus acciones diarias.

### **3.3 MATERIAL EDUCATIVO QUE ORIENTA EL TRABAJO DE ARIADNA Y HERMES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.**

#### **3.3.1 Material educativo Ariadna.**

Un aspecto relevante dentro del programa Ariadna, es su interés por motivar a los estudiantes a la participación dentro de su proyecto, para esto ha elaborado un material educativo que está compuesto por siete cartillas: Oráculo, Instrucciones para preparar pócimas de efecto inmediato, Manual para los mortales, Los hilos de la paz, Cartilla para los tejedores, El camino al Olimpo, Libro sagrado y Manual de evaluación, donde se tuvo en cuenta el retomar elementos simbólicos, generar expectativa, trabajar con significantes, conectar permanentemente el nombre del proyecto con la visión de conflicto, recobrar temas de interés, trabajar sobre lo mitológico y conectar la visión del conflicto con historias mitológicas.

Para este proceso formativo en el manejo del conflicto y la conciliación, el proyecto Ariadna brinda por medio de los tutores una capacitación a estudiantes, docentes, y padres de familia. En la ejecución de esta propuesta, se tiene como apoyo el material educativo, donde los estudiantes hacen reflexiones acerca de la concepción que tienen de los conflictos y su modo de solucionarlos, para crear estrategias de cambio en el manejo de los problemas dentro y fuera de la institución educativa.

*“Los materiales desarrollados son la guía para la implementación del proyecto de conciliación escolar Ariadna, en sus diferentes fases cuyo objetivo es desarrollar la conciliación escolar como alternativa de solución a las dificultades en los jóvenes estudiantes en el ámbito escolar”<sup>156</sup>.*

A partir de lo expuesto, se infiere que estos materiales ofrecen varios caminos en el manejo del conflicto desde sus experiencias, donde el sujeto está en

---

<sup>156</sup> Cámara de Comercio de Bogotá. El Oráculo. Op. cit., p. 8

libertad de seguir en discordia o acudir a la conciliación escolar para hacer de su interacción con los otros una convivencia pacífica. Para abordar este trabajo el centro de arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, hace un seguimiento durante un año, luego un rastreo parcial donde se evalúan los resultados, destacando las oportunidades y fortalezas para realizar las mejoras correspondientes.

Por lo anterior, la Cámara de Comercio inicia el proceso de conciliación escolar con el libro “**el Oráculo**”. Este material brinda los fundamentos conceptuales en el que se sustenta el programa Ariadna, así mismo, ofrece las características que debe poseer la institución interesada en trabajar con Ariadna. Las concepciones que son abordadas en este manual son conflicto, conciliación escolar, el papel de la educación, quiénes participan, qué beneficios ofrece, y qué se debe conocer del proyecto Ariadna para implementarlo en la institución educativa.

Inicialmente la Cámara de Comercio cuenta con unos tutores para ejecutar el proyecto; dentro de la capacitación ellos deben conocer el Oráculo para tener una visión clara del proceso que se va a llevar a cabo. Luego los tutores hacen un recorrido por las otras cartillas, donde se plantean estrategias para abordar el conflicto y conciliación escolar.

Ahora bien, siguiendo con el orden de las cartillas, tenemos las “**Instrucciones para preparar pócimas de efecto inmediato**”. Este material está orientado a los tutores y al comité de conciliación escolar del proyecto, donde su labor es llevar a cabo el programa Ariadna en sus diferentes momentos a partir de tareas logísticas, administrativas y operativas que sean necesarias para el mismo. En este material se encuentran talleres para aplicarlos a cada uno de los agentes, luego de haber hecho un diagnóstico institucional. Dentro de la cartilla se plantean cinco fases para abordar el proyecto en la escuela, donde la primera es la promoción e instalación del proyecto, la segunda es el diagnóstico de la realidad institucional, la tercera fase es el desarrollo de los

espacios de encuentros con los alumnos, la cuarta es la capacitación y quinta montaje de los centros de conciliación escolar.

Una tercera cartilla es el **“Manual para los mortales”**. Este manual está dirigido a los estudiantes, creando espacios que les permita reflexionar la forma de resolver sus conflictos. Para el desarrollo de este material se parte de las historias mitológicas griegas, donde ellos se deben identificar con los personajes y sus situaciones para exponer sus posturas, ofreciendo finales nuevos para socializar con los demás y así encontrar que sus puntos de vista no son los únicos. Para el desarrollo de éste se han dividido los espacios en seis momentos, el primero es eligiendo el camino, el segundo es reconociendo el laberinto, tercero nuestro propio laberinto, cuarto eligiendo las herramientas, quinto resolviendo el laberinto y sexto invitando los amigos. Se busca hacer un análisis de los aportes de las diferentes temáticas abordadas, rescatando elementos que les permita afrontar los conflictos de una forma positiva frente a las situaciones reales, a partir de un objetivo propuesto con una intencionalidad formativa.

Una cuarta cartilla es **“El camino al Olimpo”**; este material está dirigido a la creación de los centros de conciliación Ariadna en la institución educativa. El documento se encuentra dividido en dos partes una operativa y administrativa, encargada de suministrar conceptos generales para la administración del espacio de conciliación, y otra donde se proponen unas series de dinámicas que le ayudará al tutor, a orientar de la mejor manera al estudiante que inicia su formación como conciliador.

En este orden de ideas, una quinta es **“Los hilos de la paz”**. Es un material que está diseñado para los conciliadores, les orienta sobre cómo dirigir los encuentros de conciliación de una forma positiva, donde se le brinda a los estudiantes en conflicto las habilidades necesarias para construir los hilos de la comunicación, acercamiento y cooperación entre ellos para establecer una relación cordial. Este manual contiene actividades para evaluar el aprendizaje

de los jóvenes de los diferentes temas tratados y sus aportes sobre las mismas dinámicas, al final del trabajo se hace una socialización de los diferentes momentos del proceso.

Una sexta cartilla es el “**Libro sagrado**”; esta cartilla va dirigida a los tutores para desarrollar en los estudiantes de octavo grado, habilidades que les permita ser a futuro conciliadores. Este debe ser un proceso voluntario que le apunte a una convivencia pacífica en el contexto escolar y así favorecer procesos de concertación y educación para la convivencia social. El material ofrece actividades para la preparación y ejecución del programa Ariadna en tres jornadas, donde la primera jornada habla sobre el conflicto escolar, la segunda el momento de la conciliación escolar y la tercera jornada el conciliador escolar.

Por lo anterior, el tutor al finalizar el desarrollo de cada guía, debe realizar la evaluación sobre cómo se comportó el proceso, la calidad de los contenidos, la pertinencia de los temas, la coherencia interna de las actividades frente al objetivo de la capacitación y las actitudes de los jóvenes frente a los diferentes temas tratados.

Por último, el “**Manual de evaluación**”, el cual concibe la evaluación como un proceso continuo de valoración, que integra diferentes actividades, productos, momentos, procesos e impactos del proyecto. Esta evaluación permite ver cómo se comportan y cómo se comprometen los agentes en el proceso de la conciliación escolar. Igualmente el proyecto Ariadna asume la evaluación desde las siguientes características: como un proceso *dialógico* en donde se discute, se escucha y se concerta sobre los diferentes momentos del proyecto; *Interactivo* pues no se debe esperar que el proyecto termine su proceso para evaluarlo sino que se requiere ser evaluado durante la ejecución; *Participativo* porque delega la responsabilidad a todos los agentes de evaluar el proceso, teniendo en cuenta los productos, actividades, momentos y procesos que hacen parte de Ariadna; *Flexible* porque permite que la institución evalúe el

programa y haga las modificaciones pertinentes en beneficio a la misma escuela; *Democrática* porque es abierta a las diferencias de opinión sobre una misma situación; *Responsiva o Respondiente* porque permite que todos los actores se hagan responsables de sus acciones; *Dinámica* al alimentar y proyectar el desarrollo de las diferentes actividades; y finalmente *Propositiva* porque redirecciona las acciones a seguir dentro del proyecto, a partir de los resultados para nuevos retos.

### **3.3.2 Material educativo Hermes.**

El programa Hermes utiliza como material educativo **textos literarios**, de donde se recogen historias de la literatura universal y no necesariamente basado en los relatos de la mitología griega.



#### 4. CONCLUSIONES

En atención al desarrollo de las diferentes fases de este trabajo de grado y al análisis de los aspectos teóricos considerados en función de los objetivos, se llegó a las siguientes conclusiones:

La iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá es pertinente a un problema de gran relevancia en el ámbito escolar colombiano, cual es la presencia y efectos del conflicto como fenómeno y proceso permanentes en el mundo educativo.

Es importante destacar el valioso trabajo que realiza la Cámara de Comercio de Bogotá como parte de la responsabilidad social y compromiso con la sociedad colombiana, al aportar a la educación programas como el de Ariadna y Hermes, cuyos enfoques son amplios, integradores e innovadores, ya que utilizan metodologías dinámicas, recursivas y facilitadoras para el cambio. La utilización de las historias de la mitología griega para atraer la atención y reflexión de los participantes, la narrativa de textos literarios universales, etc., son ejemplo de ello.

Los dos programas Ariadna y Hermes, proponen crear espacios donde los estudiantes puedan solucionar sus problemas y conflictos, por medio de mecanismos como la conciliación y la reconciliación. El fomentar desde la escuela este tipo de mecanismos en los jóvenes estudiantes, crea un cambio de conciencia y reflexión, no sólo a nivel personal e institucional, sino también a nivel social. Partiendo del hecho que en la sociedad se viven permanentemente diferentes tipos de conflictos, violencias, maltratos, trasgresión de valores, abuso de autoridad, es imperiosa la necesidad de retomar en todas las escuelas e instituciones la capacidad de generar vínculos duraderos y

sostenibles, que sean capaces de enfrentar la cotidianidad de la diferencia en forma pacífica e incluyente.

Los temas de convivencia y desarrollo de competencias ciudadanas han ganado importancia y espacio en los últimos tiempos en Colombia en el ámbito escolar, debido a la necesidad de propiciar desde la infancia y la juventud el desarrollo de habilidades sociales, en procura de cambiar un entorno de tanta violencia y agresividad como el que caracteriza al país desde tanto tiempo atrás.

La relevancia de la formación política y social en el quehacer educativo se articula con la gran tendencia mundial de fortalecer el papel de la sociedad civil y la educación cívica en el desarrollo de la humanidad. Así pues, atender al aspecto político y social, desarrollar e implementar estrategias para tal efecto en el ámbito educativo, adquiere la más alta relevancia para todos los educadores, más allá de privilegiar aprendizaje de competencias estrictamente académicas e intelectuales.

Los dos programas de la Cámara de Comercio de Bogotá se caracterizan por ser muy completos, estructurados, tienen unos objetivos claros, cuentan con unos elementos conceptuales, pedagógicos y metodológicos para abordar los problemas de conflicto en la escuela, plantean acciones reales y se desarrollan de acuerdo con la situación del país, lo cual permite a las comunidades educativas tener plena confianza en adquirirlos e implementarlos, empezando así a generar un cambio y a reconocer la importancia de una educación para la convivencia.

Hasta hace relativamente poco tiempo en las instituciones educativas se ejercía una disciplina autoritaria, en donde primaba el castigo y se manejaban los conflictos de manera adversaria. Infortunadamente aún se dan este tipo de actuaciones en muchas escuelas. Sin embargo, como un elemento esperanzador para mejorar la convivencia de las comunidades, entre ellas las educativas, aparecen nuevas alternativas de resolución de conflictos

patrocinadas y dirigidas por diferentes organizaciones, que motivan a impulsar acciones de reflexión sobre las manifestaciones de agresión y su incidencia sobre las relaciones docente – alumno, clima escolar y actividades escolares, en las cuales se discute y analiza el papel de los sujetos de la acción (profesores, directivos representantes y alumnos).

El programa de conciliación escolar *Ariadna* y el proyecto para la gestión del conflicto *Hermes*, son modelos y experiencias que al igual que muchas otras iniciativas, surgen para abordar los problemas y retos que exige la educación actual, en el sentido de asumir la responsabilidad de formar individuos en y para la convivencia, lo cual implica crear escenarios escolares que busquen generar una nueva cultura frente a la resolución de los conflictos, como punto de partida para construir principios de democracia, paz y justicia escolar.

Los programas *Ariadna* y *Hermes* son propuestas que acompañan los proyectos educativos, cuya función es impulsar la formación para la convivencia, la comunicación asertiva, la participación, la solidaridad y el compromiso, en una cultura para la paz. Es importante tener en cuenta que al implementar este tipo de programas, se debe en primera instancia partir de la formación y capacitación del personal que conforman los equipos directivos y de los profesores, en: métodos alternativos de resolución de conflictos, comunicación asertiva, mecanismos socializadores y estrategias para la construcción de significados, con el fin de prevenir y/o manejar adecuadamente el conflicto.

Uno de los supuestos de los que parten los programas *Ariadna* y *Hermes* es el del aprendizaje y cambio en el manejo de los conflictos y las diferencias. Como áreas factibles de desarrollo se crean condiciones, estrategias y mecanismos educativos que favorezcan una solución constructiva de los conflictos. Es decir, el conflicto es visto desde una perspectiva positiva, como una fuente de crecimiento y desarrollo y como una característica inherente a la condición humana y social.

Estudiar sobre el conflicto y las formas de abordarlo, conduce a encontrar coincidencias en aprendizajes como la educación para la democracia, puesto que los jóvenes valoran la participación, ya que les ofrece la oportunidad de tomar decisiones por acuerdos, permitiéndoles ejercitar la ciudadanía antes de la mayoría de edad. En el mismo sentido, formar jóvenes capaces de conocer, valorar y optar con autonomía moral y social, con justicia y equidad al crear espacios de comunicación, donde sea posible aprender a respetar al otro, negociar, conciliar y proponer dentro de las realidades cotidianas, con pares y entre generaciones, respuestas a situaciones de conflicto y violencia, en otras palabras, es educar para la convivencia y la paz.

Redimensionar la visión del conflicto ofrece la posibilidad de pensar que sí es posible hablar de una sociedad menos violenta, basada en la búsqueda de una vida digna, que garantice el desarrollo de las potencialidades y la humanización de los individuos. Es por esto que, de la indagación realizada, se puede concluir que estudiar los conflictos en las instituciones educativas, es un proceso que requiere un cambio de la concepción del mismo, en cuanto a considerarlo no negativo sino más bien como una oportunidad de aprendizaje cognitivo y de comportamiento, para abordarlo positivamente. Una de las características de las escuelas, es que en ellas se viven a diario diversos tipos de controversias, de distinta índole e intensidad. Es consecuencia, profundizar acerca del conflicto, se ha convertido en una tarea relevante y necesaria en la educación, ya que la escuela se constituye en un escenario de convivencia educativa, social y política, en donde confluyen las problemáticas que impactan a la sociedad en general.

De otra parte, educar para la convivencia a través del estudio del conflicto, brinda elementos para entender la complejidad de las relaciones humanas. Dentro de los temas tratados en el presente trabajo, se advirtió que todos los conflictos tienen un componente afectivo muy significativo y que por eso el interrogante ¿cómo los seres humanos expresan sus emociones?, representa

un aspecto importante en el desarrollo y tratamiento de los mismos. Se sabe que la dificultad para manejar las emociones y los sentimientos que surgen durante las situaciones conflictivas y la falta de auto-control de las emociones, causa una sensación de miedo y el individuo reacciona de forma agresiva para protegerse. En consecuencia, enseñar a los alumnos habilidades emocionales ayuda a reducir los conflictos escolares, familiares y sociales, ya que al apropiarse de las emociones de forma inteligente, se favorece la convivencia y la propia vida en general.

Con base en lo anterior, los programas utilizan paradigmas y perspectivas de la Psicología como soporte a su enfoque. Los conceptos de respeto, conciliación, reconciliación, perdón como puntos de llegada para una "sanación", equilibrio emocional, recuperación humana, convivencia, provienen de enfoques tales como la Psicología Transpersonal de amplio uso y vigencia en la intervención psicológica y educativa recientes. El desarrollo de las habilidades sociales de comunicación y uso del lenguaje desde la argumentación, la escucha etc. es otro ejemplo del uso de enfoques de educación y psicología, desde una perspectiva constructivista del conocimiento.

Este proyecto de grado representó una gran experiencia en cuanto a presuponer alternativas para educar desde y para el conflicto y creer que sí es posible la resolución pacífica de los conflictos. La conciliación por ejemplo, se reconoció como una forma de mediar el conflicto entre pares, ya que en ellos se genera confianza. La conciliación permite a todos los involucrados un cambio de actitud, inclinada a la humanización de las relaciones interpersonales, reconociendo la identidad del otro. Como se pudo apreciar, la conciliación tiene dos dimensiones, una individual y otra social, en donde, la aceptación de sí mismo es el primer objetivo. De la misma manera, otro énfasis importante dentro de la conciliación, es el atribuido a las habilidades de comunicación, pues éstas representan un papel esencial en las relaciones interpersonales, ya que facilitan la comprensión mutua, los acuerdos y por lo tanto, una solución más acertada de los conflictos.

En la selección de los conciliadores y miembros que integran el Centro de Conciliación que propone el proyecto Ariadna, se eligen o se postulan los alumnos que son considerados como líderes positivos. Este aspecto no es del todo acertado, pues otros líderes “etiquetados” como negativos (con tendencia a la agresión) o aquellos estudiantes a quienes se les dificulta expresar sus sentimientos y emociones, tomar la palabra, compartir ideas y opiniones en un ambiente exigente y competitivo, prefieren mantenerse en silencio y no participar, cuando también podrían beneficiarse de las enseñanzas que se adquieren mediante la práctica directa de este programa.

Por lo anterior, el programa Hermes no solamente propone una nueva cultura del consenso de manera voluntaria, sino que a través de su intervención en toda la comunidad educativa, por medio de la articulación con el PEI, el currículo y transversalmente en todas las áreas, ayuda y promueve en todos los individuos la interiorización de habilidades sociales y comunicativas, como también los ejes conceptuales que orientan el proyecto, de tal forma que cada quien se sienta protagonista del cambio, asuma su realidad, haga valer sus derechos como ser humano, respete y acepte a los demás en sus diferencias, promueva la tendencia a la tolerancia y el perdón y acepte que no existen verdades absolutas y que todo puede estar sujeto a transformaciones positivas.

De la reconciliación, además del diálogo, se rescatan valores casi olvidados como la virtud de la palabra empeñada, la búsqueda de la verdad, la posibilidad de plantear realidades alternativas, los beneficios del perdón, la no violencia, la restitución del daño causado, etc. Todos estos elementos son facilitadores en la reconstrucción de las relaciones y de una nueva y mejor sociedad.

Los PEI - Proyectos Educativos Institucionales, ejes articuladores de todo el quehacer de las instituciones educativas en Colombia, se caracterizan por enfoques integrales y por privilegiar las temáticas sociales, éticas y valorativas. El enfoque de los Programas Ariadna y Hermes contribuyen a esta perspectiva

de los PEI.

La construcción de espacios en los que se involucran nuevas estructuras sobre las normas y reglas para convivir, permite que sean los actores quienes asuman y asimilen formas de actuar, con procesos reflexivos que partan de ellos mismos y que se proyectan en el grupo, los acoge a todos y aportan beneficio a la convivencia de toda la comunidad educativa.

Los programas Ariadna y Hermes presentan un diseño claro, coherente, interesante, práctico y muy probablemente efectivo. Con certeza no podría atribuirse el éxito o fracaso del desarrollo de habilidades sociales en ambientes escolares a su exclusiva aplicación, sin embargo, constituyen buenas herramientas de apoyo, inmersos en objetivos y estrategias más amplias, que los engloben, que los articulen y generen sinergia con otras estrategias hacia una formación política y social de los miembros de la comunidad educativa.

Los docentes son modelos para el alumnado en la comunicación, valores y en el manejo del conflicto en diferentes situaciones. Por lo tanto, desarrollar sus propias habilidades de conciliador de conflictos, es una ganancia tanto personal, como profesional y sobretodo social; de esta manera el profesor brindará a los estudiantes estrategias apropiadas para la comunicación eficiente, donde puedan exponer sus ideas y pensamientos para la toma de decisiones, escuchando la postura del otro. De ahí que, la labor del docente debe enfocarse en los aspectos cognitivos, afectivos y sociales, considerados importantes en el proceso educativo, resaltando la calidad de la relación entre él y el estudiante, generando cambios significativos a corto y largo plazo.

De lo anterior podemos resaltar entonces, que al involucrar a los estudiantes en los procesos de resolución de conflictos, mediante un “conjunto de procedimientos y métodos que se utilizan en el ámbito educativo para aprender a resolver conflictos”<sup>157</sup>, es buscar que los jóvenes reconozcan y asimilen

---

<sup>157</sup> LOPEZ. Martínez Mario. Enciclopedia de Paz y Conflictos. Granada: Editorial Eirene, 2004. p. 1025.

aquellos valores como la equidad, participación reflexiva, responsabilidad y autonomía, beneficiando y potencializando la convivencia escolar, partiendo de las necesidades e intereses de cada uno de ellos, todo esto fundamentado en el respeto, la libertad y la igualdad. Ya que la convivencia es un proceso de aprendizaje individual, social e institucional, que consiste en la concientización y certeza de la no discordia sobre los conflictos, desde un conjunto de acciones pedagógicas intencionadas a la formación en valores morales y éticos.

Las instituciones educativas al asumir programas como Ariadna y Hermes, contribuyen y preparan para un futuro cambiante, que propendan más por el dialogo, los valores, la justicia, la valoración del otro, la paz, y sobre todo, por una mejor convivencia; “aprender a convivir con los demás es una finalidad esencial de la educación y representa uno de los principales retos para los sistemas educativos actuales. Se trata de un aprendizaje valioso en si mismo e imprescindible para la construcción de una sociedad más democrática, más solidaria y pacífica”<sup>158</sup>. Al ser la convivencia un eje primordial de la vida escolar, la conciliación y la reconciliación serán una tarea permanente para forjar en la cotidianidad de los jóvenes estudiantes, para ser mejores personas y así aportar a la construcción social. Es así, como desde la escuela se da ejemplo de una buena convivencia entre los alumnos, docentes y directivas, con conocimiento y respeto por los otros, con valoración del conflicto para buscar una solución pacífica e inteligente del mismo, construyendo así un verdadero cambio a nivel de relaciones humanas.

Los dos programas de la Cámara de Comercio, muestran un fuerte interés en cambiar la perspectiva sobre el conflicto y la manera de abordarlo, puesto que éste era visto como algo negativo que tenía que ser castigado y controlado continuamente, en lugar de generar un ambiente más pacífico y tranquilo, propiciaba violencia y más resentimiento entre los implicados. “La concepción tradicional del conflicto derivada de la ideología tecnocrática – conservadora que la asocia como algo negativo, no deseable, sinónimo de violencia,

---

<sup>158</sup> [www.profes.net/rep\\_documentos/Noticias/conv\\_esc\\_mec.pdf](http://www.profes.net/rep_documentos/Noticias/conv_esc_mec.pdf)> Plan de Convivencia.



disfunción de patología y, en consecuencia, como algo que es necesario corregir y sobre todo evitar<sup>159</sup>. De ahí la importancia que programas como Ariadna y Hermes fortalezcan y promuevan mecanismos como la conciliación y la reconciliación que no eluden el conflicto, sino que por el contrario, lo enfrentan, ayudando a que los jóvenes cambien esa mirada negativa y utilicen sus propias habilidades para solucionarlos, donde los conflictos no tengan que ser un problema, sino que a partir de los mismos se pueda aprender, mejorar y sobre todo, profundizar en los propios procesos de vida.

Estos proyectos que se formulan y desarrollan desde afuera para las comunidades educativas, tienen como propósito e iniciativa mejorar la convivencia, promover estrategias y habilidades para fortalecer a los sujetos, a las instancias y organizaciones escolares, a la vez, que concentran su acción en la formulación de alianzas estratégicas a través de la conciliación y la reconciliación.

Los mecanismos de conciliación y reconciliación también tienen como objetivo cambiar aquella visión de autoridad que solo ejercía algún docente a cargo, o la función de trabajo que tenía sólo una persona llamado coordinador de disciplina, quien mandaba, impartía los castigos y ejercía la autoridad en toda la comunidad educativa. Con estos mecanismos como nuevas estrategias, se empezaría a leer a la escuela desde otra perspectiva, no sólo como referente de autoridad y normatividad, es decir, el proyecto replantea la situación de las medidas disciplinarias y propone el empleo de estrategias de resolución de conflictos como la conciliación y la reconciliación. Entonces, no es que pierda autoridad la escuela, sino que ya no utiliza métodos ortodoxos y sin sentido; ahora los mismos estudiantes participan, aprenden, son más autónomos y solucionan sus propias dificultades.

---

<sup>159</sup> JARES, R, Xesús. Educación y conflicto: guía de educación para la convivencia. Bogotá: Editorial Popular, 2001. p. 17.

El promocionar en los estudiantes el aprendizaje de la reconciliación o la conciliación, invita a que solucionen sus dificultades por medio del dialogo, a que hagan uso de cada una de sus habilidades en beneficio de los demás y para si mismos. De la misma manera, el brindar estos espacios a los jóvenes estudiantes les permitirá comprender, que ya sea en la institución o fuera de ella, siempre se darán continuamente conflictos y que existen elementos negativos que dificultan una convivencia pacífica, pero que depende de ellos y sus habilidades, el hacer un cambio de conciencia colectiva, el reconocer la importancia de enfrentar los conflictos diarios de su vida, de ser mejores ciudadanos y personas, de poner en práctica aquello que aprendieron fuera de la institución, en sus relaciones con amigos, familiares y en general con la sociedad.

Se considera que estos métodos alternativos de solución de conflictos están generando dentro del ámbito escolar una nueva confianza en las posibilidades de cambio, ante el reconocimiento de que aún cuando existan conflictos y dificultades, se les puede dar otro tratamiento, entendiendo que al eludirlos y mostrarse indiferentes, verdaderamente no se llega a ninguna solución satisfactoria; entonces, la escuela debe tener otra mirada y aprovechar todos los mecanismos que tiene a la mano, los cuales pueden ser muy útiles, jugando un papel más activo en la promoción de una educación para la convivencia y la paz.

El uso de la fuerza, la agresión verbal y la violencia son conductas que se manifiestan de diferentes formas, frecuentemente entre el alumnado, son causadas por amenazas, peleas de noviazgo, insultos y algunas formas de discriminación, entre otras; es allí donde entra a jugar un papel muy importante la conciliación y la reconciliación, porque lo que buscan estos dos mecanismos es generar una reflexión entre los mismos implicados, donde miren otras alternativas para solucionar el problema y sean ellos los que lleguen a un arreglo.

La conciliación al igual que la reconciliación, invita a los jóvenes estudiantes, a través de los espacios que se propician para el encuentro de solución a los conflictos, a poner en práctica cada una de sus habilidades, estas son observación, percepción, creatividad, estrategia de pensamiento, cooperación, pregunta y argumentación entre otras. Si bien, todos como seres humanos tenemos capacidades y las utilizamos en nuestra cotidianidad, también es cierto que nos olvidamos de sus beneficios e importancia y el saber manejarlas en diferentes circunstancias. Programas como estos promueven y fortalecen el ejercicio de las habilidades propias de cada ser humano.

Es significativo aclarar que aún cuando los dos programas tienen un mismo fin, que es el de implementar estrategias para la solución a los conflictos diarios, esto no significa que su definición sea la misma, ya que los dos lo manejan de una manera diferente: la conciliación en Ariadna se lleva a cabo por medio de un tercero conciliador (estudiante) capacitado, quien orienta el encuentro y a través de sus habilidades intenta ayudar a los implicados en el conflicto, para que sean ellos mismos los que lleguen a un acuerdo, mientras que la reconciliación en Hermes, no evidencia un tercero que ayude a orientar el proceso, sino que son ellos mismos a partir de lo que aprendieron quienes intentan solucionar el problema. En la reconciliación no sólo se maneja un acuerdo, sino que se intenta generar un perdón a través de la justicia, la paz y la valoración del otro, para evitar futuros enfrentamientos entre las partes; de lo anterior es necesario destacar que la solución de los conflictos no sólo debe quedar en un acuerdo, sino que se debe llegar a un verdadero perdón, para poder asegurar la no reincidencia, al cambiar sus acciones y por tanto, impedir que se vuelvan a originar los mismos inconvenientes.

En el caso de la conciliación en Ariadna, los estudiantes conciliadores en la capacitación han sido preparados mediante el estudio y la práctica de los conflictos, dotándolos con elementos teóricos, conceptuales y prácticos, a la vez de fortalecer cada una de sus habilidades personales y sociales. Los conflictos que surgen al interior de la comunidad educativa, permiten al

conciliador ser ejemplo para los estudiantes que asisten al encuentro, mostrándoles la mejor manera de hacer uso de sus habilidades; en Hermes el tutor prepara en el proceso de reconciliación a los estudiantes en conjunto, para que ellos mismos a través de lo que aprendieron, pongan en práctica en los momentos de conflicto sus capacidades individuales.

Muchas veces las instituciones educativas no quieren implementar este tipo de programas, ya que sienten amenazada su estructura disciplinaria basada en el autoritarismo, aún no consideran que lo ideal es optar por una educación en la que niños y jóvenes sean más autónomos, vislumbrando que esto es lo mejor pues evitan que un inconveniente divida a una comunidad. Es así, como a partir de un diagnóstico imparcial acerca de la situación real de la convivencia en la institución, se puede proceder a mejorar la gestión escolar, mediante la comprensión de la complejidad de las relaciones sociales que se tejen dentro de la comunidad educativa.

Es importante tener en cuenta que el éxito de la realización de programas como Ariadna y Hermes en el ámbito escolar, depende de la buena disposición y transparencia mostradas durante la intervención de los capacitadores expertos en el tema y de su posterior seguimiento en forma práctica, continua y veraz. El perseverar en el proceso es lo que permite llegar a la meta: “la práctica hace la maestro”.

La conciliación y la reconciliación son dos aspectos necesarios para el desarrollo de los seres humanos, por ello es muy significativo que los docentes los interioricen, haciéndolos parte de su repertorio comportamental, pues sólo así podrán ser ejemplo para sus estudiantes, quienes a sus vez imitarán estas conductas y ayudarán a construir una sociedad más justa, igualitaria y equilibrada.

Dentro de los valores que se derivan de los programas Ariadna y Hermes cabe destacar el respeto y derecho a la diferencia, que corresponde al

reconocimiento del otro y de su cultura como diferente. Este es el punto de partida para cualquier tipo de argumentación moral que busque dar razones y motivos de su propio actuar, los cuales puedan ser a la vez comprendidos por otros que piensen diferente. Si la escuela se convierte en una institución socializadora de los valores, se puede vivir los conceptos de convivencia pacífica y democrática y preparar personas que puedan construir una nueva sociedad. Implica trabajar un modelo de resolución de conflictos, que permita la interacción dialéctica entre diferencia y poder en la escuela, habitada por subculturas juveniles que aspiran a convivir democrática y pacíficamente.

Los programas Ariadna y Hermes son experiencias formativas que orientan los procesos de participación y comunicación, dentro de un ambiente de aprendizaje caracterizado por la posibilidad de negociar, conciliar, concertar, proponer y asumir un protagonismo responsable. La participación es condición esencial para que los jóvenes sean actores de su proceso de desarrollo, para que ejerzan la convivencia, el diálogo, la solidaridad y el liderazgo y para que puedan proyectar su capacidad renovadora en la cultura y en el desarrollo del país.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario sugerir que este tipo de programas tengan incidencia en toda la población escolar y trasciendan a toda la comunidad educativa, ya que Ariadna y Hermes están dirigidos a jóvenes entre los 13 y 18 años, excluyendo a los niños de básica primaria y preescolar.

Los propósitos y metodologías de los programas Ariadna y Hermes coinciden con la tendencia y propuesta del Ministerio de Educación Nacional, en cuanto a la creación de espacios para la formación ciudadana, cuyas competencias hacen énfasis sobre el desarrollo de habilidades afectivas y comunicativas, con la visión de formar para una ciudadanía que defiende, garantiza y exige los derechos humanos.

De la misma manera, es imperioso entender que a pesar de que estos programas sean completos y parezcan una solución a los conflictos, esto no significa que sean una salida mágica, que se obtengan resultados de la noche a la mañana, puesto que son proyectos en donde se proponen procesos y todo proceso lleva tiempo para poder lograr resultados.

Para que programas como los de Ariadna y Hermes tengan los resultados esperados es necesario dinamizar la formación de docentes en habilidades para la vida (emocionales, sociales, etc.) y competencias ciudadanas, para fortalecer su compromiso con la educación para la paz. Además, se deben idear estrategias para la participación de padres y madres de familia, revisar los PEI y los currículos, en donde no deben faltar estos elementos de manera transversal; incluir en los planes de mejoramiento espacios de educación para la paz a través de actividades lúdicas y recreativas, etc., en los cuales se vivencie el conocimiento de sí mismo y la empatía; la comunicación efectiva, asertiva y las relaciones interpersonales; la toma de decisiones bien informadas; la transformación de conflictos en forma pacífica y constructiva; el pensamiento creativo y pensamiento crítico; el manejo de sentimientos y emociones que desarrollen destrezas para enfrentar situaciones de tensión y control del estrés, etc.

La participación de los diferentes actores de la comunidad educativa en los programas tanto Ariadna como Hermes, constituye un elemento clave para pronosticar su efectividad y sostenibilidad. La preparación de agentes de cambio y facilitadores tales como maestros y alumnos, mediante un proceso metodológico y sistemático favorece un resultado de aprendizaje y transformación positivo tanto a nivel individual, como grupal e institucional.

Las instituciones educativas al tener en cuenta este tipo de programas, los cuales fortalecen conceptos como la justicia, la conciliación, la reconciliación, el encuentro con el otro, la educación para la paz, la no violencia, la convivencia, la ciudadanía, están llevando a cabo una gran misión en cuanto a la formación

de los individuos, que constituye un desarrollo por la vía de la reconstrucción y transmisión de conocimientos positivos, de una educación en valores, pues como bien se sabe, los estudiantes pasan la mayor parte del tiempo en el colegio, y es allí a través de los diferentes tipos de relaciones que en esos espacios se tejen, en los contenidos de trabajo que se realizan, que se permite a los estudiantes hacerse una idea de sociedad, persona y mundo, los cuales son fundamentales y prefiguran su construcción tanto presente como futura. Es necesario profundizar en estos conceptos, para poder comprenderlos y sobre todo evitar sus opuestos. La educación de hoy en día debe tener como propósito general, facilitar un proceso de formación, que no sólo esté enfocado al desarrollo de conocimientos, sino también, de habilidades sociales que les permita a las nuevas generaciones enfrentar los conflictos de su cotidianidad desde una perspectiva ética y moral.

En un país en que se vive la violencia y los conflictos, donde continuamente los grupos armados matan y desplazan a la gente de sus tierras, donde no son sólo las guerras las causantes de la violencia, sino también la falta de tolerancia y la gran indiferencia ante la agresión, como si fueran un problema ajeno, penetrando todos los escenarios de la vida individual y social de los colombianos, empieza a aparecer un reconocimiento a la complejidad y magnitud de este fenómeno, puesto que programas como Ariadna y Hermes proponen estrategias de resolución de conflictos y en esta forma promueven la convivencia pacífica entre los habitantes de la nación.

La educación para la paz en la escuela tiene la misión de generar líderes que sean protagonistas para formar un bien común, a partir de la participación, la resolución asertiva de los conflictos, la democracia, el conocimiento acerca de la justicia y la formación en valores; estas nuevas formas de ver a los jóvenes, les da nuevas posibilidades y resalta sus habilidades, en búsqueda de la no discriminación, la no violencia y del acceso de todos a las nuevas posibilidades de educación y vida, que los lleve hacia la realización de sus sueños y a la construcción de nuevos ideales para todos, que cambien la sociedad.

Respecto al párrafo anterior, los programas Ariadna y Hermes proponen ideas concretas para intervenir en el proceso del manejo del conflicto y en la formación de los jóvenes para la paz. En el programa Ariadna, dicho proceso se realiza a través de la conciliación en donde se observa principalmente la adecuada interacción entre las personas. El programa Hermes tiene un panorama mucho más amplio, porque se reflexiona no solamente sobre las relaciones interpersonales, sino también sobre el significado de la vida misma, cuando por ejemplo se tratan temas como la justicia en donde cada quien al hacer parte de un espacio común, es poseedor del derecho a la vida y merecedor de que se le respeten los derechos fundamentales.

Quizá una de las razones por las cuales el interés del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá, se encuentra actualmente concentrado en el proyecto Hermes, es porque Ariadna puede limitar en cierta forma la participación de un porcentaje representativo de la población estudiantil, ya que es solamente a través del Centro de Conciliación, con la capacitación previa de ciertos estudiantes que se ejerce la conciliación, a la cual se acogen posiblemente un número reducido de alumnos, es decir, aquellos que tengan el valor de exponer sus diferencias, dejando por fuera aquellas agresiones pasivas y silenciosas que muchos niños y jóvenes callan por su baja autoestima o por no reconocerse como sujetos de derechos. En este sentido, Hermes supone que las experiencias que se generan en el aula para todos, pueden ser significativas para lograr un cambio en los imaginarios de cada uno de los estudiantes. Al crear espacios de cultura para la paz y la justicia, en el aula misma y en todas las áreas, se pueden propiciar transformaciones individuales, que favorezcan un trabajo cooperativo y que pueden llegar a producir cambios sostenibles en la sociedad.

El programa Hermes respalda la *justicia restaurativa*, porque confía en la capacidad que tienen todas las personas de aprender a asumir con



responsabilidad las consecuencias de sus actos y de reconocer sus errores ante el desconocimiento de formas positivas de tratar los conflictos. Esta justicia restaurativa comienza con la sensibilización y la intención de procurar reparar el daño emocional y relacional que se haya cometido. Este sentimiento es muy complejo ante la realidad de tanta violencia, pero no imposible de alcanzar.

Se espera que la experiencia de poner en marcha experiencias y alternativas como las que proponen los programas Ariadna y Hermes para el manejo y uso adecuado del conflicto desde la escuela, propicie una transformación cultural que aporte significativamente en la prevención de inequidad, injusticia y erradicación de la violencia en nuestro país. Sin embargo, estos programas a pesar de presentar un diseño claro, coherente, interesante, práctico y muy probablemente efectivo; con certeza no podría atribuírseles el éxito o fracaso del desarrollo de habilidades sociales en ambientes escolares a su exclusiva aplicación. Conviene constituirlos como buenas herramientas de apoyo, inmersos en otros objetivos y estrategias más amplias, que los engloben, que los articulen y que generen sinergia con otros mecanismos hacia una formación política y social de los miembros de la comunidad educativa.

Es importante que los educadores consideren clave la mirada a nuevos enfoques y sobre todo al desarrollo de una perspectiva holística para el quehacer educativo, trascendiendo el encasillamiento en áreas de intervención y formación de competencias específicas, y la peligrosa fragmentación del ser, que es costumbre en las metodologías tradicionales. El abordar, analizar y dar un concepto sobre unos programas orientados a la formación política y social de los estudiantes, invita a mantener esta perspectiva integradora y esa apertura para la actividad de vida: la Educación.

## BIBLIOGRAFÍA.

ARISTÓTELES. *Ética Nicomaquea*. Madrid: Gredos, 1988.

BUENO C. María Angélica. La reconciliación como proceso socio – político: una aproximación teórica. Tesina. Universidad de Granada- Instituto de la paz y los conflictos. Granada, España. Septiembre de 2005.

BUENO C. María Angélica. La reconciliación como proceso socio – político: aproximaciones teóricas. En: Reflexión Política. Revista de Estudios Políticos de la UNAB ISSN 0124-0781. Año 8 No. 15. Bucaramanga (Colombia). Junio de 2006.

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ - CENTRO DE ARBITRAJE Y CONCILIACIÓN.

\_\_\_\_\_, Cómo preparar pócimas para efectos inmediatos: Programa de conciliación escolar Ariadna.

\_\_\_\_\_, Cartilla para tejedores: Programa de conciliación escolar Ariadna.

\_\_\_\_\_, El camino al olimpo: Programa de conciliación escolar Ariadna. Bogotá, Octubre de 2001.

\_\_\_\_\_, Manual para los mortales: Programa de conciliación escolar Ariadna.

\_\_\_\_\_, Para recuperar los hilos de la paz: Programa de conciliación escolar Ariadna.

\_\_\_\_\_, Libro sagrado. Programa de conciliación escolar Ariadna.

\_\_\_\_\_, Manual de evaluación: Programa de conciliación escolar.

\_\_\_\_\_, El oráculo para recuperar el hilo de la paz: Programa de conciliación escolar Ariadna.

\_\_\_\_\_, Programa para la gestión del conflicto Hermes.

\_\_\_\_\_, Hermes y sus discípulos: Análisis y gestión proactiva de los conflictos.

\_\_\_\_\_, Lo que todo pregonero debe saber: programa de conciliación escolar.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991: Preámbulo. Bogotá, ESAP-centro de publicaciones, 1991.

CHAUX Enrique. Competencias Ciudadanas: de los estándares al Aula. Ministerio de Educación. Bogotá: 2004.

EL TIEMPO. El libro de los valores. Bogotá: Casa Editorial El Tiempo, 2002.

GARAVAGLIA Magdalena V, Menna Rosana B. Sobre el uso de imágenes gráficas en la investigación antropológica. Acercamiento a la antropología visual. En: <http://www.naya.org.ar/congreso/ponencia1-19.htm>

GOLEMAN Daniel. Inteligencia Emocional. Barcelona: Editorial Cairós. 1997.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Bogotá: ICONTEC, 2002. 34p (NTC 1486)

\_\_\_\_\_, Documentación, citas y pies de página. Bogotá: ICONTEC, 1995, 7p, (NTC 1487)

\_\_\_\_\_, Documentación. Referencias bibliográficas para libros, folletos e informes. Bogotá: ICONTEC, 15p (NTC 1160)

\_\_\_\_\_, Documentación. Referencias bibliográficas para normas. Bogotá: ICONTEC, 1996, 6p (NTC 1307)

JARES, R, Xesús. Educación y conflicto: guía de educación para la convivencia. Bogotá: Editorial Popular, año 2001. 17. p

LOPEZ MARTINEZ, Mario. Enciclopedia de Paz y Conflictos. Instituto de Paz y los conflictos. Colección Eirene. Granada.2004

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española*. Ediciones 21<sup>a</sup> y 22<sup>a</sup>. Madrid, 1992 y 2001 respectivamente.

ROJAS V. Luis Rodolfo y otros. Comunicación, conflictos y cultura de paz. En: Reflexión Política. Colombia, 2006.

KARLIC Estanislao. Diálogo intercultural. 19.10.96. En: <http://aica.org/aica>  
[www.profes.net/rep\\_documentos/Noticias/conv\\_esc\\_mec.pdf](http://www.profes.net/rep_documentos/Noticias/conv_esc_mec.pdf)