

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA



TITULACIÓN VÍA DIPLOMADO - MONOGRAFÍA PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS
POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA

“MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE
CONCILIACIÓN ESCOLAR EN LA UNIDAD EDUCATIVA HEROES
DE LA DISTANCIA DEL MUNICIPIO COBIJA-PANDO”

POSTULANTE: Juan Angel Machaca Quispe

COBIJA-PANDO-BOLIVIA

2022

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
CARRERA CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA

**TITULACIÓN VÍA DIPLOMADO - MONOGRAFÍA PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**“MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE CONCILIACIÓN
ESCOLAR EN LA UNIDAD EDUCATIVA HEROES DE LA DISTANCIA DEL
MUNICIPIO COBIJA-PANDO”**

POSTULANTE: Juan Angel Machaca Quispe

COBIJA-PANDO-BOLIVIA

2023

Esta Monografía ha sido aceptado por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección de Posgrado, en la modalidad de Titulación Vía Diplomado y la defensa ha sido aprobada por la Dirección de Área de Ciencias Jurídicas y Políticas.

Firmantes

.....

Dr. Simón Tito Zurita Jarandilla
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL – A.C.J.y.P.

.....

Dr. Edgardo Ribert Rejas
TRIBUNAL

.....

Dra. María del Carmen Chirinos Cardozo
TRIBUNAL

.....

Dr. Martiniano Pizza Tito
TRIBUNAL

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. JUSTIFICACIÓN.....	3
2. EL PROBLEMA A INVESTIGAR	6
2.1. Descripción de la situación problemática.....	6
2.2. Delimitación del problema	7
2.2.1. Delimitación Temática	7
2.2.2. Delimitación Espacial.....	7
2.2.3. Delimitación Temporal	7
2.3. Planteamiento del Problema Científico.....	7
2.4. Definición del objeto de estudio.....	8
3. OBJETIVOS	9
3.1. Objetivo general	9
3.2. Objetivos específicos.....	9
4. SUSTENTO TEÓRICO, DEBATE Y REFLEXIÓN	9
4.1. Marco Teórico Referencial.....	10
Naturaleza de Conflictos y Agresiones en Aula.....	10
Competencias ciudadanas en el manejo de conflictos.....	21
4.2. Marco Conceptual	22
4.3. Marco Teórico Legal.....	35
4.4. Marco Teórico Histórico	38
5. RESULTADOS	47
5.1. Codificación de Información.....	47
5.2. Triangulación de Información.....	53
Guía para la formación de Mediadores o Conciliadores	66
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
Conclusiones Generales	75
7. APORTE CIENTÍFICO Y SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	77
8. BIBLIOGRAFÍA.....	78
ANEXOS	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Etapas del programa de convivencia pacífica armónica.....	4
Tabla 2 Fases de la Investigación.....	43
Tabla 3 Composición de la muestra.....	45
Tabla 4 Situaciones que afectan la convivencia Escolar.....	48
Tabla 5 Proceso de conciliación Escolar/mediación.....	49
Tabla 6 Competencias ciudadanas para manejo de conflictos.....	51
Tabla 7 Actividades de formación en conciliación escolar.....	51
Tabla 8 Diseño del Espacio.....	52
Tabla 9 Actividad 1 el conflicto.....	64
Tabla 10 Actividad 2 el conflicto.....	65
Tabla 11 Actividad 1 mediación.....	66
Tabla 12 Actividad 2 mediación.....	67
Tabla 13 Actividad 1 habilidades de comunicación.....	68
Tabla 14 Actividad 2 habilidades de comunicación.....	69
Tabla 15 Actividad 1 Manejo de conflicto.....	70
Tabla 16 Actividad 2 Manejo de conflicto.....	71
Tabla 17 Métricas de requerimientos funcionales.....	73
Tabla 18 Presupuesto para construcción del Ambiente físico.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Punto.....	32
Figura 2 Línea.....	32
Figura 3 Plano.....	32
Figura 4 Volumen.....	32
Figura 5 Forma.....	33
Figura 6 Medida.....	33
Figura 7 Colores.....	33
Figura 8 Direcciones.....	33
Figura 9 Posición.....	33
Figura 10 Espacio.....	34
Figura 11 Factores que fomentan la creatividad.....	34
Figura 12 Circulo cromático.....	35
Figura 13 Categorías de Análisis.....	47
Figura 14 Proceso de Codificación.....	48
Figura 15 Proceso de Triangulación.....	53
Figura 16 Situaciones que afectan la convivencia.....	55
Figura 17 Proceso de Conciliación.....	59
Figura 18 Competencias ciudadanas para manejo de conflictos.....	60
Figura 19 Actividades de formación en conciliación escolar.....	61
Figura 20 Diseño de Espacio.....	63
Figura 21 color de la cercanía.....	72
Figura 22 color de Tranquilidad.....	72
Figura 23 Color de pureza.....	72
Figura 24 Perspectiva completo del centro de conciliación.....	73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.....	81
Anexo 2.....	82
Anexo 3.....	83
Anexo 4.....	84
Anexo 5.....	85
Anexo 6.....	86
Anexo 7.....	87

RESUMEN

El objetivo principal de este proyecto de investigación es diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en la Unidad Educativa Héroes de la Distancia. De esta forma se propuso realizar un estudio cualitativo, basado en la Teoría Fundamentada que parte de la construcción de una teoría a partir del método inductivo; se tomó como muestra a un experto boliviana en convivencia escolar y resolución de conflictos, un experto en diseño de espacios físicos; el Gobierno Estudiantil y el Comité de Convivencia Armónica y pacífica. Con los expertos se aplicaron entrevistas semiestructuradas, se realizaron entrevistas a grupos focales para recolectar la información y se realizó análisis documental. Se sugirieron cuatro categorías principales para abordar el tema, a saber, situaciones que afecta la convivencia escolar, el proceso de conciliación escolar, actividades de formación en conciliación escolar y diseño del espacio físico.

Dentro de los resultados principales se halla que basados en la exposición de ideas y argumentación de cada una de las figuras entrevistadas y los documentos analizados es posible considerar una teoría preliminar en relación con la conciliación escolar y la forma en que se puede crear un Centro de Conciliación Escolar para la Unidad Educativa que cuenta con tres niveles Inicial, Primario y Secundario. Se concluye que la Conciliación Escolar es un estrategia que permite a la Unidad Educativa dar cumplimiento al plan de Convivencia Escolar y promover la creatividad para resolver los conflictos catalogadas como Tipo I, desde la formación de los estudiantes en competencias ciudadanas, procedimiento de la conciliación, desarrollo de habilidades en el estudiante conciliador y la adaptación por la Unidad Educativa los parámetros de diseño del espacio que apoyan la estrategia de formación, de igual forma, se recomienda seguir explorando el espectro teórico y conceptual en relación con los procesos de conciliación, de manera que se siga generando una mayor claridad frente a los tipos de conflicto que se pueden resolver en los Centros de Conciliación Escolar.

Palabras Claves: Conciliación Escolar

ABSTRACT

The main objective of this research project is to design a model for the implementation of a School Conciliation Center in the Heroes de la Distancia Educational Unit. In this way, it was proposed to carry out a qualitative study, based on Grounded Theory that begins with the construction of a theory based on the inductive method; A Bolivian expert in school coexistence and conflict resolution, an expert in the design of physical spaces, was taken as a sample; the Student Government and the Harmonious and Peaceful Coexistence Committee. Semi-structured interviews were applied with the experts, focus group interviews were carried out to collect information and documentary analysis was carried out. Four main categories were suggested to address the topic, namely, situations that affect school coexistence, the school conciliation process, training activities in school conciliation and design of the physical space.

Among the main results, it is found that based on the presentation of ideas and arguments of each of the figures interviewed and the documents analyzed, it is possible to consider a preliminary theory in relation to school conciliation and the way in which a Center of Communication can be created. School Conciliation for the Educational Unit that has three levels: Initial, Primary and Secondary. It is concluded that School Conciliation is a strategy that allows the Educational Unit to comply with the School Coexistence plan and promote creativity to resolve conflicts classified as Type I, from the training of students in citizenship skills, conciliation procedure, development of skills in the conciliatory student and the adaptation by the Educational Unit of the design parameters of the space that support the training strategy. Likewise, it is recommended to continue exploring the theoretical and conceptual spectrum in relation to conciliation processes, in a manner that greater clarity continues to be generated regarding the types of conflict that can be resolved in the School Conciliation Centers.

Keywords: School Conciliation

INTRODUCCIÓN

Presente investigación explica la importancia de la resolución de conflictos emergentes en el ámbito educativo, que en la época actual se caracteriza por el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento de los conflictos en las instituciones escolares y se dispersa a los distintos ámbitos de la sociedad que no debe sorprender, pues lo perturbador no es la existencia del conflicto, sino la falta de vías adecuadas para resolver. En los albores del siglo XXI, necesitamos imaginar una nueva forma de entender la vida en el contexto cultural que manifiesta el vivir de la humanidad.

Con el transcurso del tiempo refleja el crecimiento demográfico, avance de la modernización de las estructuras tradicionalmente utilizadas no es suficiente para resolver los conflictos. En consecuencia, los Estados ante esta necesidad social que permanentemente se produce un aumento de obstáculos en los recursos administrativos, reclamos judiciales, insatisfacción entre partes y otras consecuencias que dificultan a buscar canales adecuados para gestionar soluciones a los conflictos.

En la actualidad se ha ido indagando alternativas mediante de resolución de conflictos como ser la mediación que se impone como instancia previa al litigio judicial en varios países del mundo, consecuencia de la crisis del sistema estatal de administración de justicia.

En esta circunstancia el cambio de mentalidad es determinante pues requiere de una adaptación profesional en general, la nueva realidad y modo de percibir las necesidades de la sociedad en relación a los conflictos y las formas de resolverlos se generan especialmente en el ámbito educativo. En la superación de esta crisis la educación tiene un papel fundamental que desempeñar por la formación integral de ciudadanos y ciudadanas cuyo carácter sea una educación de valores, justicia y solidaridad, para desarrollar esta concepción en la educación se ha realizado aportes de medios alternativos como la mediación en diferentes proyectos para la gestión de los conflictos y obtener respuestas positivas para la resolución de esas controversias originadas en las instituciones educativas. En nuestro país tuvo importantes avances en la última década con la promulgación de Leyes que fomentan la dinámica de una sociedad para promover una nueva manera de manejar y resolver conflictos utilizando varios medios alternativos como ser la mediación.

La perspectiva positiva de erradicar el conflicto es por intermedio de conciliador o mediador cuyo rol es encontrar las razones de ruptura de las relaciones de los estamentos educativos frente al conflicto que se refleja en las diferencias del empoderamiento, insatisfacción de las partes, desgaste de tiempo, recurrencia de los conflictos que desgastan el clima institucional y el aumento de la violencia escolar cuya cualidad del mediador es su capacidad de escuchar con una posición neutral mostrando sensibilidad y respeto por las diferencias socioculturales. El estudio fue estructurado en los siguientes puntos: El primer punto de la investigación se realiza un amplio razonamiento de la proposición referente al problema investigado y dar validez teórica del origen del conflicto. En el segundo punto se encuentra el objetivo general y objetivos específicos, que constituye la parte esencial de presente investigación. En el tercer punto se continúa con la revisión literaria, bibliográfica haciendo referencia a connotados autores para explicar la aprobación teórica y optimizar los medios alternativos y particularmente de conciliación y Mediación. Para el curso de presente trabajo bajo el enfoque de investigación cualitativa-descriptiva y revisión documental recopiló la información validada por los instrumentos de investigación cuyos resultados permiten su interpretación y verificación de planteamiento de problema. El cuarto punto se desarrolla el análisis de resultados y la propuesta para la implementación de un centro de conciliación en la Unidad Educativa.

Para concluir con las conclusiones y recomendaciones sugeridas para la incorporación de un centro de conciliación escolar para resolver los conflictos en la Unidad Educativa “Héroes de la Distancia”.

1. JUSTIFICACIÓN

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

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

Explicando el contenido de Plan de Convivencia Armónica Pacífica de la Unidad Educativa (año, 2022, pag, 8).

Se puede ver las siguientes actividades que implementar:

- Contar con instrumentos y recursos, para la recolección de información, que promueva una cultura de paz en la prevención de la violencia por medio de la convivencia pacífica y armónica.
- Realizar actividades de convivencia entre estudiantes y maestros, padres de familia, para establecer un ambiente de amistad, respeto, tolerancia en la Unidad Educativa.
- Inculcar en las y los estudiantes, los valores del ser humano para una adecuada convivencia armónica dentro de la unidad educativa.
- Lograr la integración de todos los estudiantes, sin discriminación por lugar de procedencia, color, sexo, edad, creencia religiosa, tradiciones y costumbres.

- Mejorar los niveles de convivencia en la unidad educativa, por medio de la coordinación y un trabajo en equipo, entre todos los actores de la comunidad educativa Héroes de la Distancia.

- Desarrollar actividades de prevención, detección, tratamiento, seguimiento y resolución de conflictos que pudieran generarse en la Unidad Educativa.

En este sentido es de importancia para un Establecimiento Educativo la implementación de esta estrategia puesto que las etapas del Programa de Conciliación Escolar permiten llevar a cabo cada uno de los componentes que presenta la Ley 070 de 2010 y la Resolución Ministerial (RM) 01/2022, así:

Tabla 1. Etapas del programa de convivencia pacífica armónica.

COMPONENTES DE LA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR/ACTIVIDADES	
I.	Componente de promoción
	Movilización de las personas ciudadanía
	Proyectos pedagógicos transversales.
	Elaboración de un plan de convivencia en toda las Unidades Educativas.
II.	Componente de prevención
	Identificación de factores de riesgo y protección
	Construcción de estrategias para la Prevención de todo tipo de violencia.
	Comunicación y manejo de la información
III.	Componente de Atención/seguimiento
	Verificación
	Retroalimentación

Por lo anterior, es importante la realización de esta investigación y el alcance de sus objetivos, debido a que, una vez construido el modelo, puede ser replicado a todas las comunidades educativas que deseen adoptarlo como el mecanismo de fortalecimiento de sus procesos de convivencia escolar a través del diálogo y el respeto por el otro. El Sistema Educativo Boliviano se beneficiará, ya que al contar con un diseño de modelo de Centro de Conciliación Escolar, se contará con una alternativa de manejo adecuado de la agresión escolar y se contará con una herramienta que impactará directamente en el mejoramiento de la Calidad en cuanto a ambiente escolar, permitiendo avanzar en las condiciones propicias para el aprendizaje en el aula de clase; De igual forma, se dará cumplimiento la resolución 01/2022 que se debe implementar el Plan de Convivencia Armónica Escolar, porque se cumplirá con los componentes de Promoción y Atención dentro de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar y se tendrá un mecanismo adecuado para la activación de los protocolos de atención a las situaciones de conflicto ocurridas dentro del establecimiento educativo.

2. EL PROBLEMA A INVESTIGAR

2.1.Descripción de la situación problemática

Antecedentes del problema

Dentro del ámbito nacional Boliviano, el informe refiere que la pandemia podría poner en peligro los avances en cobertura alcanzados en los últimos ocho años. En términos relativos, Panamá, México, Costa Rica y Bolivia podrían haber sufrido las mayores pérdidas con tasas de deserción de 20 por ciento o más.

“Por un lado, los estudiantes podrían sentirse tentados a ingresar al mercado laboral para aliviar el impacto económico que sufren sus familias. Por otro lado, los estudiantes podrían perder el interés en el sistema educativo durante el cierre de escuelas. La decisión de regresar al colegio también es afectada por otros aspectos relevantes, como el bienestar familiar”, señala el reporte. (Pág. Digital de Los Tiempos, 2022).

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

Existen factores sociales ligados estrechamente con la violencia escolar, tales como la pobreza, la exclusión social, la delincuencia juvenil, el consumo de alcohol y drogas y la cultura juvenil (Román y Murillo, 2011, p.39), por tanto, es la escuela la que debe fungir “como un espacio que además de entregar conocimientos académicos en diferentes temas del saber de una formación integral en el marco de la corresponsabilidad entre el hogar y la escuela en la enseñanza de valores a los niños y jóvenes” (CEPAL, 2008, p.12).

Por lo anterior, se hace necesario fortalecer procesos de formación en resolución pacífica de conflictos dentro de los ambientes escolares, posibilitando la promoción de la Conciliación Escolar como uno de los mecanismos que potencialicen habilidades para la vida y competencias ciudadanas.

La conciliación es "un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de 1/3 neutral calificado denominado conciliador" (ley 708 2015 art. 20). la búsqueda de alternativas de resolución pacífica de conflictos ha posicionado a la conciliación como una posibilidad de buscar fórmulas para reparar el tejido social en tanto, "la conciliación hace posible que las partes puedan situarse en posiciones reflexivas frente al conflicto así como sus características estás personales e intereses aspectos claves en el momento de construir un acuerdo gana-gana para las partes"(Núñez 2012 p 8).

2.2.Delimitación del problema

2.2.1. Delimitación Temática

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la investigación hacen referencia a la dificultad de encontrar un Establecimiento Educativo que tuviera disponibilidad y compromiso para brindar sus aportes frente al diseño del modelo; la dificultad de identificar conductas que configuren situaciones de conflictos; la dificultad de encontrar expertos en diseño de espacio que aporten a la construcción de los parámetros; el escaso conocimiento que tienen las personas dentro de los establecimientos educativos sobre la identificación de situaciones de conflicto de acuerdo a la tipología presentada por la Ley 548 de 2014.

2.2.2. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la Unidad Educativa Héroes de la Distancia, del Distrito educativo de Cobija.

2.2.3. Delimitación Temporal

Se desarrolló en el segundo semestre del año 2022

2.3. Planteamiento del Problema Científico

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

¿Cuáles son las condiciones jurídicas, formativas, y el diseño que involucra un Centro de Conciliación Escolar?

2.4. Definición del objeto de estudio

La convivencia escolar en las Unidades Educativas en la actualidad es muy crítica debido a que existe una diversidad cultural, política y socioeconómica a pesar de que estamos en un mundo globalizado, con el desarrollo de la tecnología, se ha visibilizado mucho más los conflictos en diferentes espacios de la sociedad. Como es, en el caso de la U.E. Héroes de la Distancia. Se identificó diferentes tipos de conflictos escolares en los dos niveles primario y secundario, con el presente trabajo investigativo se pretende esclarecer las condiciones jurídicas, diseño de espacio, contenidos y actividades que se pueda trabajar en aula para implementar centro de conciliación escolar, debido a qué se presentan problemas principalmente entre estudiantes, entre los padres e hijos y casos excepcionales entre docentes y padres de familia.

3. OBJETIVOS

3.1.Objetivo general

Diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en la Unidad Educativa “Héroes de la Distancia” de nivel Primario y Secundario.

3.2.Objetivos específicos

- Determinar el procedimiento de Conciliación Escolar como estrategia de resolución de situaciones de conflicto contempladas en la C.P.E., Ley 708 de 2015, R.M. 01/2022 y el Reglamento Interno de la Unidad Educativa de educación primaria y secundaria.
- Establecer los contenidos idóneos para la formación en Conciliación Escolar en Establecimientos Educativos de nivel Primario y Secundario.
- Integrar actividades de formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de Establecimientos Educativos de nivel Primario y Secundario.
- Establecer las condiciones de diseño del espacio físico del Centro de Conciliación Escolar.

4. SUSTENTO TEÓRICO, DEBATE Y REFLEXIÓN

En este capítulo se presenta de manera sustancial lo que es macro teoría y se profundiza en la micro teoría que fundamenta la presente investigación. Se inicia con la Teoría del Aprendizaje social de Albert Bandura y el trabajo desarrollado por Jean Paul Lederach enfocado en resolución de conflictos y construcción de paz; se desarrolla el concepto de agresión conectándolo con la necesidad que tiene la educación de ser fortalecida en el desarrollo de competencias ciudadanas; seguidamente se exponen los conceptos principales de los Estándares que son la base, para la inclusión de la Convivencia Escolar y la Paz en el

ordenamiento jurídico Boliviano y la política de educación CPE, Ley de Educación, Ley 708 Y Res 2022 y, finalmente, se presentan investigaciones empíricas de orden nacional e internacional que se han desarrollado bajo el fenómeno de este estudio.

4.1. Marco Teórico Referencial

Naturaleza de Conflictos y Agresiones en Aula.

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

A través de distintas obras, dentro de las cuales se destaca “Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para resolver problemas”, Lederach (1989) plantea que el conflicto es la interacción de tres elementos importantes: las personas, el proceso y el problema. En este sentido, el reconocimiento de las personas o grupos involucrados determina cuál es la magnitud del problema y ayuda a establecer el camino necesario para la resolución de cualquier tipo de conflicto. Sin embargo, también es necesario tener en cuenta que “cada persona adquiere una posición determinada en función de una serie de valores, intereses, necesidades y percepciones sobre el problema, los cuales motivan sus acciones y comportamientos”, que, en la mayoría de los casos están condicionados y condicionadas por diferentes emociones intensas que dominan el razonamiento (Herrero y Fregenal, 2001). En lo que respecta al proceso, Lederach (1992) asegura que “es el modo en el que el conflicto se desarrolla y la forma en que la gente trata de resolverlo, ya sea para bien o para mal” (Lederach, 1992), donde la comunicación es esencial para evitar que exista una proliferación del mismo, teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos las acusaciones personales que nada tienen que ver con el problema en cuestión terminan por deteriorar el proceso y la búsqueda de soluciones impidiendo que las partes involucradas lleguen a un acuerdo en común (Lederach, 1992). Con relación al último elemento, Lederach divide los conflictos o problemas en innecesarios y genuinos en función de la percepción que se tiene del mismo.

Los conflictos genuinos son aquellos en donde existen diferencias esenciales; es decir, “puntos concretos que separan a las personas y que generan, por tanto, cierta incompatibilidad”

(Herrero y Fregenal, 2001). Según Lederach, dichas incompatibilidades están dadas por los intereses, valores, necesidades y diferencias de opinión de las personas involucradas; mientras que los conflictos innecesarios son aquellos en donde existe una mala comunicación y se forman estereotipos basados en la desinformación o los malos entendidos (Herrero y Fregenal, 2001).

Por otra parte, para realizar una aproximación acerca de las diversas formas de expresión en medio de un conflicto, es importante tener en cuenta diferentes teorías acerca de la agresividad (Visalli, 2005), dentro de las cuales conviene resaltar en primer lugar a la Teoría del Aprendizaje Social, desarrollada por Albert Bandura (1986), en la cual se afirma que “los seres humanos interactúan entre sí para crear o modificar la conducta” (Ramírez, 2015, p.51) mediante comportamientos asociados a la imitación o modelos conductuales. En el desarrollo de esta teoría, Bandura realizó una serie de experimentos enfocados a comprobar que la agresión se produce debido a la observación de modelos violentos que son reproducidos por el estudiante, quien acepta la conducta y luego la realiza. Para dicho fin, utilizó un muñeco de plástico llamado Bobo, el cual era atacado mediante agresiones por personas adultas mientras eran observadas por niños entre tres y cinco años, quienes posteriormente repetían de manera idéntica los comportamientos agresivos (Chaux, 2012). De esta manera, fue posible corroborar que este tipo de conductas agresivas se pueden adquirir desde edades tempranas mediante los procesos de observación e imitación de modelos agresivos (Bandura (1977) citado por Andrade, Bonilla Valencia (2011)).

De otro lado, la definición de agresión en la Teoría de Bandura es conceptualizada como “toda conducta intencionada para provocar un daño ya sea físico o psicológico, a una persona o alguna propiedad” (Ramírez, 2015, p.62). Bajo este concepto, Bandura asegura que el ser humano no nace agresivo, sino que desarrolla este tipo de conductas debido a la influencia que ejerce el contexto sociocultural sobre cada persona y adicionalmente, plantea que las conductas agresivas pueden ser modificadas si se desarrollan mecanismos de consecuencias de forma efectiva y consistente (Ramírez, 2015). En resumen, la Teoría del Aprendizaje Social propone “que la agresión es aprendida del ambiente por un proceso que involucra la imitación de comportamientos observados, los refuerzos recibidos al actuar agresivamente y los

refuerzos obtenidos por otros cuando esos otros actúan de manera agresiva” (Chaux, 2012, p.58). En este sentido, Chaux (2012), clasifica la agresión en cuatro tipos:

- Agresión física: acciones que buscan hacerle daño físico a otros o a sus pertenencias, por ejemplo, con patadas, puños, cachetadas, mordiscos, golpes con objetos, rompiendo sus pertenencias, etcétera.
- Agresión verbal: hacerles daño a otros con las palabras, por ejemplo, insultos o burlas que hacen sentir mal al otro.
- Agresión relacional: acciones que buscan afectar negativamente las relaciones de la otra persona, por ejemplo, excluyéndola de los grupos o regando un rumor o contando un secreto que la hace quedar mal frente a su grupo (Crick y Grotpeter, 1995).
- Agresión indirecta: hacerle daño a una persona de manera encubierta, sin que la víctima se dé cuenta de quién lo hizo (Björkqvist, Lagespetz y Kaukiainen, 1992). Adicional a estos cuatro tipos de agresiones, Chaux (2003), también considera la existencia de otros dos tipos de agresiones de acuerdo con sus funciones: agresiones reactivas y agresiones instrumentales. Las agresiones reactivas se refieren “al uso de la agresión como respuesta ante una ofensa real o percibida” (Chaux, 2003, p.49), en donde frecuentemente los insultos o golpes son utilizados para responder cuando una persona se siente agredida (Chaux, 2003). De otro lado, la agresión instrumental, también conocida como agresión proactiva, no está precedida de ninguna ofensa, sino que, por el contrario, es vista como un instrumento o medio para conseguir un objetivo específico. En el ámbito escolar, se presenta cuando un “niño intimida a otros más pequeños e indefensos, por simple diversión o porque así consigue que le entreguen algo” (Chaux, 2003, p.49).

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

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

Por otra parte, en términos cognitivos, mientras que la agresión reactiva está relacionada con la suposición acerca de la intención de los demás en hacer daño, la agresión instrumental, es vista como un medio para obtener beneficios. Cuando un niño se tropieza accidentalmente con otro y este último piensa que lo hizo a propósito, se evidencia un comportamiento agresivo reactivo; mientras que cuando un niño considera que, siendo agresivo, va a conseguir que no lo molesten o le devuelvan algún juguete o lápiz, se presenta un comportamiento agresivo instrumental (Chaux, 2003). En este orden de ideas, Kreidler (2007) por medio de su estudio titulado “La Resolución Creativa de Conflictos”, asegura que una atmósfera competitiva, los ambientes intolerantes, los bajos niveles de comunicación, la expresión inadecuada de los sentimientos, la carencia de habilidades para la resolución de conflictos y en algunos casos, el abuso de poder por parte de los maestros, son considerados como los principales factores que causan conflictos dentro de las aulas de clase. En lo que respecta a las atmósferas competitivas, asegura que “cuando hay una atmósfera muy competitiva en el aula, los estudiantes aprenden a trabajar compitiendo contra los demás, en lugar de trabajar con los demás” (Kreidler, 2007, p.9) y en la mayoría de los casos, los conflictos surgen por la actitud egoísta de todos, la falta de habilidades para trabajar en equipo y la falta de confianza en el maestro o compañeros de clase. De igual manera, con relación a los ambientes intolerantes afirma que, “un aula intolerante es un aula hostil, en la cual hay desconfianza. Frecuentemente está fraccionada y simplemente es molesta, llena de estudiantes que no saben ser colaboradores, tolerantes o siquiera amables” (Kreidler, 2007, p.10). Finalmente, factores como los bajos niveles de comunicación, la expresión inadecuada de los sentimientos, la carencia de habilidades en la resolución de conflictos y los abusos de poder por parte de los maestros, pueden generar además de malentendidos o percepciones erróneas de las intenciones, sentimientos, necesidades o acciones de los otros, sensaciones como la frustración y represión de sentimientos (Kreidler, 2007). De otro lado, Pedraza (2017) asegura que, en los

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

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

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

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

El modelo metodológico del Programa para la Gestión del Conflicto “Hermes” se encuentra dado en diez fases: I. Diagnóstico Preliminar del Contexto y Relación, en el que se realiza la

caracterización y se reconoce la dinámica relacional de la comunidad educativa creando la mesa de transformación del conflicto para abordar la conflictiva de los diferentes actores del establecimiento educativo; II. Fase de concertación, en la cual se establecen alianzas con las autoridades públicas de educación, se lleva a cabo un Sondeo de Factibilidad con el análisis de las características del contexto; III. Base de la selección: Se elige el establecimiento educativo oficial que tenga estudiantes entre 1 y 17 años, correspondientes a los grados octavos a undécimo y que cuente con equipo docente con disposición para el acompañamiento. IV. Fase de Promoción y Divulgación, consiste en socializar la propuesta con toda la comunidad educativa y se eligen los líderes y el equipo de apoyo para el proceso; V. Fase de Apreciación de la Conflictividad, en la cual se inicia la intervención focalizada con los grupos líderes, desarrollando talleres de reflexión a través de relatos, en esta fase los docentes tutores observan activamente; VI. Fase de formación a docentes; VII. Fase de Formación a Estudiantes, para propiciar encuentros de apreciación de la conflictividad y se reflexiona acerca de la responsabilidad del Gestor del Conflicto Escolar; VIII. Fase de Capacitación en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, en el que las personas que participan en la formación deciden su continuidad y se interesan en hacer parte de la Mesa de Gestión del Conflicto; IX. Fase de Especialización, hace referencia a la capacitación técnica, ejercicios vivenciales y entrenamiento de los integrantes de la Mesa de Gestión del Conflicto; y, X. Fase de Continuidad, en la que a través de las alianzas establecidas se potencializan conocimientos y habilidades adquiridas y se sensibiliza a la comunidad educativa para que reconozca y legitime la Mesa de Gestión. (CEPAL y Fundación W.K. Kellogg, 2008).

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

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

De otro lado, Chaux (2003), asegura que “entender los mecanismos que posibilitan la reproducción del ciclo de violencia ayuda a identificar puntos específicos de intervención” (p.54). Dicho en otras palabras, el reconocimiento del tipo de agresión que se presenta en las aulas permite evaluar y determinar los procesos de mediación y reconciliación entre los niños involucrados. Por otra parte, también afirma que “el ciclo de la violencia empieza en el contexto familiar, escolar y comunitario en el cual crecen los niños y las niñas” (Chaux, 2003, p.54), por lo tanto, es fundamental implementar programas que promuevan el buen trato a nivel familiar, escolar y comunitario. En el contexto familiar, el maltrato infantil, abandono y la permisividad exagerada, influyen de manera directa en el desarrollo de conductas agresivas, de manera que los programas de promoción deben estar orientados a inculcar un ambiente sano y donde los niños puedan verse rodeados de cariño, empatía y seguridad (Chaux, 2003). Con respecto al contexto comunitario, se requiere la existencia de competencias ciudadanas y programas que orienten su objetivo a disminuir la violencia política, así como también la violencia común. Desde el contexto escolar, conviene analizar los conflictos internos desde los vacíos institucionales que puedan existir con respecto a la disciplina (Funes, 2000) y desde el manejo de las emociones, en especial de la ira o la rabia (Chaux, 2003). Para Funes (2000), la creación de diversos climas de convivencia pacífica en los centros educativos a través de inculcar y fomentar habilidades sociales como mejorar y tener una buena comunicación y capacidad de negociación y mediación, es una forma eficaz de empezar a hacer efectiva la educación para la paz en el día a día y no solamente por “la simple enunciación de datos o declaraciones de principios que a menudo son vistos por los alumnos como una parte más del currículum” (Funes, 2000, p.91). En este sentido, las situaciones de conflicto al interior de las instituciones educativas deben ser concebidas no solamente como problemas de disciplina sino también como oportunidades de crecimiento para los niños y adolescentes en donde exista la participación constructiva de manera activa por parte de los protagonistas (Funes, 2000).

La intervención de los mediadores según Iungman (1996), ayuda y facilita la comunicación entre las partes involucradas para que puedan resolver los conflictos de manera satisfactoria. Durante esta intervención, el conciliador o mediador utilizando su propio estilo, pericia profesional y experiencia de vida, deberá ayudar a las partes a elaborar un acuerdo que responda a sus necesidades e intereses. Iungman (1996), asegura que “a medida que el mediador progresa en su estudio, observación y experiencia, aprende a usar un juego interrelacionado y dinámico de las técnicas para estimular a las partes a resolver sus conflictos” (p.4). Iungman (1996) sugiere que para que los procesos de mediación sean exitosos, deben estar basados en cuatro principios fundamentales. El primero de ellos se relaciona con el entendimiento y apreciación de los problemas a los cuales se enfrentan las partes; el segundo, da a conocer que el mediador conoce y valora dichos problemas; el tercero, está basado en el beneficio de la duda para determinar la validez de las posiciones que asumen las partes con respecto a sus problemas, y el cuarto, promueve o sugiere enfoques alternativos para facilitar los acuerdos.

En este proceso, conviene resaltar que, el mediador o conciliador no debe actuar como juez, sino utilizar habilidades y capacidades como la escucha, sensibilidad, autoridad, técnicas de conciencia, inclusión, recompensa, entre otras (Iungman, 1996). De esta manera, el objetivo de la mediación no consiste simplemente en llegar a un acuerdo, sino que las partes se puedan entender, comunicar, aclarar diversas situaciones y entender lo que su actitud o conducta genera en las demás personas para finalmente evaluar la posibilidad de llegar a un acuerdo (Iungman, 1996). Según Kreidler (2007), en los contextos escolares, los maestros también pueden actuar como pacificadores o mediadores en la medida en que sean capaces de entender el porqué de los conflictos y tengan las habilidades necesarias para enseñar a los alumnos cómo lograr la paz. En este sentido, plantea que las aulas escolares deben ser consideradas como comunidades pacíficas, cálidas y acogedoras .

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

1. ¿Quién está involucrado? ¿Cuántos son, cuántos años tienen, qué tan maduros son y qué tan enfadados están? ¿Cuáles son sus necesidades? (Usted entrará en mayores detalles cuando defina el problema).

2. 2. ¿Es el momento adecuado? ¿Tiene usted suficiente tiempo para manejar las cosas ahora, o debe esperar? ¿Necesitan los participantes calmarse primero? ¿Es demasiado pronto para hablar las cosas?
3. 3. ¿Qué tan apropiada es una técnica de resolución particular? ¿Es esta una disputa simple sobre los recursos, o es un conflicto complejo sobre los valores? ¿Cuál es el problema? ¿Resolverá esta técnica el problema? ¿Es la técnica tan sofisticada que los niños primero necesitan entrenarse en ella?
4. 4. ¿La resolución debe ser pública o privada? ¿Se avergonzarían los participantes por una resolución pública? ¿Beneficiaría a la clase el ver cómo se resuelve este conflicto? ¿Podrían ayudar ellos con la resolución? ¿Tiene usted tiempo para resolverlo públicamente? (p.12) De esta manera, una de las metas de la “Resolución Creativa de Conflictos” de William J. Kreidler (2007) es lograr que los niños eventualmente resuelvan sus propios conflictos de manera no violenta.

Por esta razón, asegura que el uso de técnicas como: mantener la calma, ser imparcial, escuchar activamente, intentar suavizar el conflicto, contar historias o cuentos que tengan enseñanzas, otorgar un tiempo a solas a las partes involucradas, realizar un cuestionario por escrito para conocer los detalles del conflicto, entre otros, facilita el camino para poder resolver los conflictos que se presentan en las aulas escolares (Kreidler, 2007).

Buscando promover la resolución pacífica de conflictos, el Ministerio de Educación del Estado Plurinacional expide en 2022, R.M. 10/2022 de Gestión Educativa incluye la Convivencia Escolar armónica y pacífica Art. 109, numeral II Políticas sociales educativas de prevención es:

La concreción del Desarrollo Curricular debe armonizarse desde los programas de estudio, el desarrollo de las temáticas de despatriarcalización y la prevención de las diferentes formas de violencia, racismo, discriminación, consumo de drogas, trata y tráfico de personas. Asimismo, debe incorporar la educación integral en sexualidad, de acuerdo al desarrollo físico y psicológico de las y los estudiantes para la prevención del embarazo adolescente, Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), VIH/SIDA y Virus del Papiloma Humano. Como así también la seguridad alimentaria, gestión de riesgos, cambio climático y derechos de la Madre Tierra. (R.M. 01/2022 Art. 109).

En este sentido, la Unidad Educativa ha pretendido fortalecer los procesos de convivencia escolar a través de estrategias pedagógicas diversas, como las cuales se puede observar en el plan de convivencia armónica y pacífica (P.C.A.P)

1. Realización de convivencia a nivel de curso, RETORNO A CLASES LIBRE DE VIOLENCIA
2. Adecuación del reglamento interno de la unidad educativa de acuerdo al plan de convivencia y otras normativas.
3. Concurso de historietas y grafitis, con el título promovemos y preservamos una cultura de paz.
4. Creación de teatros promoviendo acciones de prevención en contra de todo tipo de violencia.
5. Actividades deportivas y recreativas: carrera pedestre, juegos deportivos, y campeonatos inter cursos.
6. Excursión de convivencia pacífica y armónica.
7. Actividades de agasajo a los estudiantes.
8. Actividades de convivencia pacífica y armónica entre maestra/os y estudiantes de los tres niveles.
9. Feria de convivencia Pacífica y Armónica.
10. “INTEGRACIÓN SIN DISCRIMINACIÓN, POR UNA CULTURA DE PAZ” demostrando la cultura y gastronomía del departamento Pando.
11. Evaluación de gestión del plan de convivencia.

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

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

Entrada: Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.

Cuéntame: Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.

Situar el Conflicto: Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.

Buscar Soluciones: Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores-as, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.

El Acuerdo: Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

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

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

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

1. Ser una intervención para que dos personas enfrentadas logren un acuerdo mutuo.

2. Tener en cuenta que la participación de las dos partes debe ser voluntaria.
3. Es necesario que exista una tercera persona, el mediador.
4. Se concibe como un procedimiento alternativo distinto a la confrontación tradicional en donde existe un ganador y perdedor; y consiste en transformar el conflicto en una situación positiva.

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

Por lo anterior, se hace necesario fortalecer procesos de formación en resolución pacífica de conflictos dentro de los ambientes escolares, posibilitando la promoción de la Conciliación Escolar como uno de los mecanismos que potencialicen habilidades para la vida y competencias ciudadanas.

Competencias ciudadanas en el manejo de conflictos

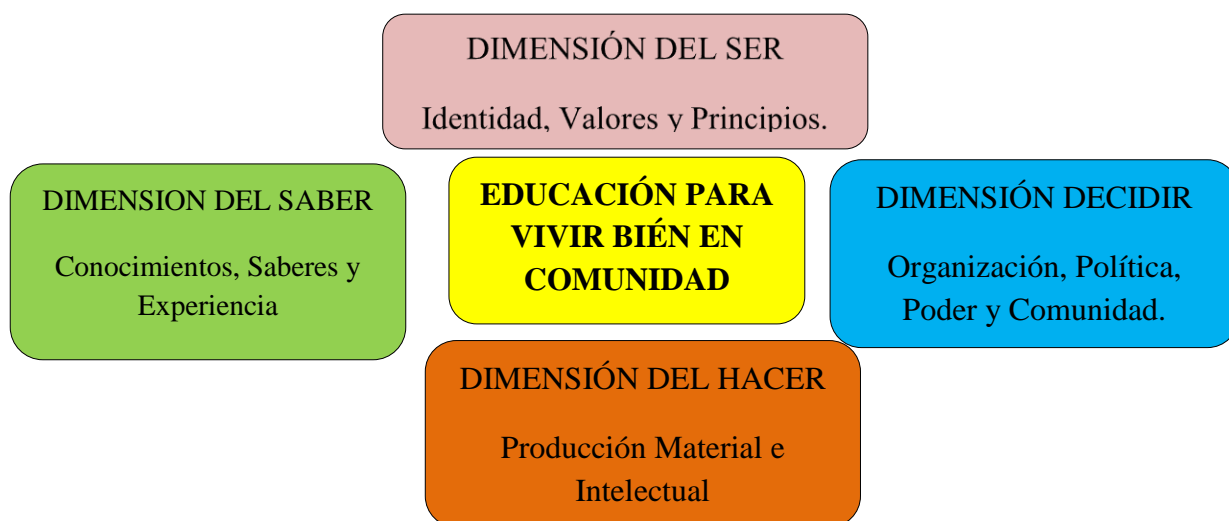
Teniendo en cuenta que la Teoría del Aprendizaje Social está basada en el fenómeno de la imitación, en donde las conductas agresivas por parte de los niños ocurren en la mayoría de los casos porque han observado a sus padres o viven en ambientes agresivos, se considera necesario “compensar el efecto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

Con base en ésta y otras necesidades, el Estado Boliviano a través de Ministerios como de Educación, desde el año 2010 asume el desafío de formación ciudadana, entendida como un “proceso que se puede diseñar, con base en principios claros, implementar, con persistencia y rigor, evaluar continuamente e involucrar en los planes de mejoramiento de cada institución bajo la competencia de nivel central del Estado” (C.P.E. Artículo 297), a partir de la (Ley 070 año 2010) el cual se configuró como política educativa para el país, con el fin de “promover una educación de calidad, que forme mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de la diversidad étnico cultural, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus responsabilidades sociales y conviven en paz, con una filosofía de vida de “Vivir Bien”.

En ese sentido bajo esta paradigma de Vivir Bien, desde las políticas del Estado Boliviano se ha venido trabajando desde la CPE, en la inclusión social, en donde, de acuerdo a las normativas vigentes, se pretende trabajar los temas de diferente índole de manera conjunta, es decir de manera comunitaria, en este caso en el ámbito educativo el proceso de enseñanza aprendizaje debe ser enfocada principalmente a responder a las demandas y necesidades de comunidad y no tanto así de aislarse de la comunidad.

4.2. Marco Conceptual

En consecuencia uno de los pilares fundamentales para la educación en Bolivia ha sido durante muchos años la transmisión de conocimientos; sin embargo, a través de la inclusión de escuela y sociedad o comunidad, la cual introduce la toma de conciencia sobre cómo articular conocimientos, emociones y habilidades comunicativas, se considera que los conocimientos son importantes en la medida en que el actuar de las personas fortalezca su manera de expresarse, entenderse y negociar con otros, reflexionar críticamente sobre la realidad, poder contemplar las perspectivas de los demás, expresar y manejar sus propias emociones y de esta manera actuar en la vida personal y pública, concepto compuesto que articula en su orden las competencias ciudadanas como competencias comunicativas, cognitivas, emocionales e integradoras. Bajo este concepto, la Ley 070 presenta el fundamento de currículo base que interactúan entre sí y son necesarias para fortalecer la formación de la ciudadanía:



Fuente: Ley 070 Avelino Siñani Elizardo Perez. Año 2010.

Ministerio de Educación (2010), se encarga de definir los conceptos de las dimensiones humanas que se debe desarrollar en la comunidad Educativa de la siguiente manera:

Los conocimientos: hacen referencia a aquello que los estudiantes deben saber y comprender sobre el ejercicio de la ciudadanía, concepto que es complementado por Chau, Lleras, y Velásquez (2004), al expresar que el manejo de los conocimientos no garantiza que el estudiante los ponga en práctica. En este caso, el conocimiento de los derechos fundamentales, de los mecanismos de participación ciudadana o la acción de tutela creada por la Constitución Política de (2010 Artículo 241), requieren, más allá de tener claro el concepto, claridad sobre las formas de poner en movimiento el entorno para hacerlos efectivos.

Competencias cognitivas: Son la capacidad de realizar procesos mentales, “implican ponerse en los zapatos del otro y evaluar las consecuencias que puede tener una decisión, personal o colectiva, para la sociedad en general y a largo plazo” algunas de esas competencias son:

- a) Toma de perspectiva para lograr acuerdos en beneficio de las partes en interacción y comprender los diferentes puntos de vista.
- b) Interpretación de intenciones como la capacidad para evaluar de forma adecuada las intenciones y propósitos con que las acciones son realizadas por los demás, con esta se evita en muchos casos la agresión de forma preventiva;
- c) Generación de opciones, imaginarse de forma creativa múltiples maneras de resolver el conflicto o un problema social que pueda presentarse en cualquier circunstancia.
- d) Consideración de consecuencias, es la capacidad de considerar los efectos de las posibles acciones personales.
- e) meta cognición, es la capacidad de observar y reflexionar sobre las propias acciones, pensamientos o sentimientos, implica el manejo de sí mismo y evaluarse para corregir comportamientos propios.
- f) pensamiento crítico es evaluar la validez de una información, situación o expresión (Chau, Lleras, Velásquez, 2004). De acuerdo con Kolangui y Parra (2013) en nivel bachillerato los

estudiantes pueden tener un entrenamiento adecuado en la resolución de conflictos y “actuar como mediadores y facilitadores ante los conflictos de la comunidad” (p. 64).

Competencias emocionales: Entendemos como aquellas habilidades necesarias para la identificación y respuesta constructiva ante las emociones propias y las de los demás. Según Chaux, Lleras y Velásquez (2004), existen tres competencias de este estilo, que contribuyen en el desarrollo social y ayudan a evitar las conductas agresivas. En primer lugar, la identificación y manejo de las propias emociones es importante para poder reconocer los signos corporales y los diferentes niveles de intensidad que están asociados con las emociones. “Se trata de que las personas puedan manejar la manera cómo responden ante sus emociones, es decir, que las personas puedan manejar sus emociones y no que sus emociones los manejen” (Chaux, Lleras y Velásquez, 2004, p.23). De otro lado, Chaux, Lleras, & Velásquez (2004), consideran que la empatía es otra competencia emocional que permite sentir lo que otros sienten y es fundamental en la medida en que puede ayudar a evitar que las personas se maltraten entre sí. Si una persona es empática, es menos probable que cause algún daño a los demás y siempre intente buscar el perdón y la reconciliación. Según Chaux, Lleras y Velásquez (2004), una persona compasiva y empática, siempre intentará aliviar los sufrimientos de los demás gracias a esa habilidad de sentir o intentar sentir lo que sienten las otras personas. Finalmente, la identificación de las emociones de los demás, es esa capacidad que tienen las personas para “identificar lo que pueden estar sintiendo otras personas tanto por medio de sus expresiones verbales y no verbales, como teniendo en cuenta la situación en la que se encuentran” (Chaux, Lleras y Velásquez, 2004, p.23). Sin embargo, aunque sea necesaria, no es suficiente porque con la identificación de las emociones, en la mayoría de los casos la gente no se involucra emocionalmente, alejándose del ser empático que deben tener las personas cuando se presentan los conflictos.

Competencias comunicativas: son las habilidades que se necesitan para entablar una interacción de forma constructiva con las otras personas, comunicando mediante el diálogo los puntos de vista, intereses, posiciones, necesidades y comprender que el otro también busca comunicar. El saber escuchar o la escucha activa, el asertividad y la argumentación, son presentadas por Chaux, Lleras y Velásquez (2004) como algunas competencias comunicativas que deben tener las personas en su diario vivir. Tener esa habilidad de saber escuchar no

implica solamente “estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir, sino también demostrarles a los demás que están siendo escuchados” (Chaux, Lleras y Velásquez, 2004, p.23). En este caso, existen varias herramientas que ayudan a mantener una escucha activa, dentro de las cuales se resaltan la atención hacia el lenguaje corporal, evitar la interrupción y el parafraseo. Cada una de ellas facilita según Chaux, Lleras, Velásquez (2004) la interacción ciudadana, la toma de perspectiva del otro con una mayor facilidad y les asegura a las otras personas que lo que están diciendo está siendo valorado y realmente escuchado. “De esta manera se logran establecer relaciones más genuinas y llegar a acuerdos más fácilmente” (Chaux, Lleras, Velásquez, 2004, p.23) De otro lado, aseguran que el asertividad, reconocida como esa capacidad para expresar las necesidades, intereses, derechos, posiciones e ideas, es necesaria para manifestar los desacuerdos o responder a ofensas sin llegar a herir a los demás o hacer daño a las relaciones. Sin embargo, en los ambientes escolares, muchos niños y niñas creen que frente a una ofensa las únicas opciones son “dejarse” o responder agresivamente. De acuerdo con Chaux, Lleras, Velásquez (2004), por medio del asertividad es posible ponerles freno a las ofensas sin necesidad de recurrir a la agresión. En este sentido, “el asertividad es una competencia que no solamente facilita la comunicación clara y directa entre las personas, sino que contribuye a que se respeten tanto sus derechos como los de los demás ciudadanos” (Chaux, Lleras, Velásquez, 2004, p.23). Finalmente, en lo que respecta a la argumentación, aseguran que mediante esta herramienta es posible que los ciudadanos comuniquen sus ideas y posiciones; sino que las compartan y evalúen sin tener que recurrir a la fuerza o al abuso del poder.

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

aplicación en los que se espera sean aplicadas las competencias. La primera dimensión es Convivencia y Paz, la cual se refiere a las relaciones interpersonales e intergrupales como los conflictos, la agresión, el cuidado y las acciones pro-sociales dentro de las cuales se destacan la cooperación o la ayuda y la prevención de la violencia. La segunda dimensión es conocida como la Participación y responsabilidad democrática y hace referencia a la toma de decisiones, la construcción colectiva de acuerdos, la participación en decisiones colectivas y el análisis crítico de normas. Finalmente, se encuentra la dimensión de la Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias, en la cual se reconoce la diversidad humana en una sociedad multiétnica y pluricultural, en donde se pueden presentar problemas de prejuicios, estereotipos y discriminación (Chaux, 2012; MEN, 2004).

Actividades de formación en conciliación escolar Autores como Johnson y Johnson (1994) proponen el aprendizaje cooperativo como estrategia didáctica en la conciliación escolar asegurando que “el aprendizaje cooperativo reemplaza la estructura basada en la gran producción y en la competitividad, que predomina en la mayoría de las escuelas, por otra estructura organizativa basada en el trabajo en equipo y en el alto desempeño” (p.4). Mediante el aprendizaje cooperativo se busca, en primer lugar, elevar el rendimiento de todos los alumnos; en segundo lugar, establecer relaciones positivas entre los alumnos en donde se fortalezcan las bases acerca de valorar la diversidad; y, en tercer lugar, proporcionarles a los alumnos experiencias y herramientas para que sean capaces de lograr un desarrollo social, psicológico y cognitivo de manera saludable (Johnson y Johnson, 1994). Según Johnson y Johnson (1994), “el rol del docente, cuando emplea el aprendizaje cooperativo, es multifacético” (p.4) en la medida en que debe tomar decisiones antes de abordar la enseñanza, explicar a los estudiantes la tarea de aprendizaje y cómo deben ser los procesos de cooperación, supervisar el trabajo de los equipos y evaluar el nivel de aprendizaje. En este sentido, es importante resaltar que “al docente le compete poner en funcionamiento los elementos básicos que hacen que los equipos de trabajo sean realmente cooperativos: la interdependencia positiva, la responsabilidad individual, la interacción personal, la integración social y la evaluación grupal” (p.4). Según Johnson y Johnson (1994), la interdependencia positiva “crea un compromiso con el éxito de otras personas, además del propio, lo cual es la base del aprendizaje cooperativo. Sin interdependencia positiva, no hay cooperación” (p.9). De esta manera, la responsabilidad individual busca que el grupo asuma el compromiso de

alcanzar sus objetivos sin que nadie se aproveche del trabajo de otros, y solo existe cuando se evalúa el desempeño de cada estudiante y los resultados de dicha evaluación se transmiten al grupo y al mismo estudiante con el fin de determinar quién necesita más ayuda, aliento y respaldo para efectuar cualquier tarea (Johnson y Johnson, 1994). En lo que respecta a la interacción personal, “los alumnos deben realizar juntos una labor en la que cada uno promueva el éxito de los demás, compartiendo los recursos existentes y ayudándose, respaldándose, alentándose y felicitándose unos a otros por su empeño en aprender” (Johnson y Johnson, 1994, p.9). De otro lado, la integración social, se vale de prácticas interpersonales y grupales para que los alumnos aprendan a funcionar como parte de un grupo. En este caso, “los miembros del grupo deben saber cómo ejercer la dirección, tomar decisiones, crear un clima de confianza, comunicarse y manejar los conflictos, y deben sentirse motivados a hacerlo” (Johnson y Johnson, 1994, p.9). Finalmente, en la evaluación grupal, “los grupos deben determinar qué acciones de sus miembros son positivas o negativas, y tomar decisiones acerca de cuáles conductas conservar o modificar” (Johnson y Johnson, 1994, p.10). De esta manera el proceso de aprendizaje puede mejorar en forma sostenida generando al mismo tiempo, más oportunidades de reconciliación frente a los conflictos que se presenten en el aula escolar. De cada uno de estos elementos, la interdependencia positiva es uno de los elementos más importantes en la medida en que todos los integrantes del grupo aprenden a percibir que la única forma de obtener el éxito individual es cuando todos los integrantes triunfan. “Si uno falla, todos pierden. La clave es entender que los esfuerzos individuales no serán en beneficio propio, sino del grupo” (Torres, 2017).

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

respecta a la cooperación de los grupos o equipos de trabajo con el objetivo de que todos los miembros del grupo aprendan el material que se les asigne.

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

En primer lugar, se encuentra el modelo punitivo, el cual tiene su fundamento en “la reglamentación normativa y la determinación proporcionada de las consecuencias derivadas del incumplimiento de las mismas” (Torrego y Villaoslada, 2004, p.33). Dicho en otras palabras, este método funciona aplicando una sanción o corrección ante un conflicto entre dos personas o la violación de la normatividad. En este caso, el Consejo Escolar, o la persona encargada, deberá aplicar una corrección de tipo sancionador; sin embargo, también es cierto que, al aplicar este método, “es muy probable que el conflicto quede latente, sin resolverse en profundidad, ya que el tema subyacente que puede estar ocasionándolo, probablemente no llegue a abordarse” (Torrego y Villaoslada, 2004, p.34), causando resentimientos y rechazo a la escuela por parte de los estudiantes. De otro lado, se encuentra el modelo relacional, el cual “se caracteriza por hallar en el espacio de la relación, las posibles salidas al conflicto, trabajando no sólo sobre las soluciones sino también sobre la propia relación, desde un plano exclusivamente privado” (Torrego y Villaoslada, 2004, p.34). En este modelo se otorga el poder de resolución a los protagonistas, quienes tienen la posibilidad de entenderse y ofrecer o aceptar las reparaciones que consideren necesarias. De esta manera, aunque la dificultad de este modelo se encuentre en hallar los tiempos o espacios adecuados para el diálogo, tiene la ventaja de brindar oportunidades de escucha y aprendizaje (Torrego y Villaoslada, 2004). Finalmente, mediante el modelo integrado, se busca facilitar la resolución de conflictos por medio de la comunicación directa de las partes a través del diálogo, entendimiento mutuo, consenso y oportunidades de aclarar, comprender y aceptar o liberar culpas, de manera que las necesidades de ambas partes sean atendidas de igual manera. En este sentido, Torrego y Villaoslada (2004), reconocen que las ventajas de este modelo residen en el potencial de

reparación de los daños causados ya sea a personas u objetos, recuperación de las personas distanciadas, separadas, enfrentadas y con posibilidad de acercarse, reconocerse, reconsiderarse y abrirse a la cooperación y resolución en la medida en que se preste atención a los elementos que generalmente pasan desapercibidos y son en la mayoría de los casos desatendidos como por ejemplo, emociones, necesidades, etc. (Torrego y Villaoslada, 2004).

Otro de los programas para la prevención del acoso y formación en conciliación escolar es el llamado Programa Olweus de Prevención contra el Acoso, desarrollado por Dan Olweus en 1993. Este programa se caracteriza por no aceptar el acoso dentro de las escuelas cambiando las estructuras de oportunidades y recompensas, de tal manera que existan menos posibilidades y ninguna recompensa al comportamiento acosador que se presenta dentro y fuera de la escuela. Los principios que rigen este programa están asociados con la cordialidad, interés positivo y por parte de los adultos, límites firmes ante comportamientos inaceptables y la aplicación consistente de sanciones sin llegar al castigo físico y punitivo (Olweus, 1993). Por otra parte, cabe resaltar que, en Bolivia se ha aumentado el trabajo de plan de convivencia armónica en las Unidades Educativas en estos últimos años y desde la política de Estado se han implementado diferentes programas y estrategias, que intentan fortalecer el campo de la resolución de conflictos. A partir del programa se está desarrollando algunas competencias ciudadanas fundamentales para el manejo constructivo de conflictos y la prevención de la agresión y violencia dentro de las cuales se destacan el manejo de la ira, empatía, toma de perspectiva, generación creativa de opciones, consideración de consecuencias, escucha activa, asertividad y cuestionamiento de creencias (Plan de Convivencia 2022). De otro lado, debido a las movilizaciones principalmente de organizaciones sociales y civiles, a raíz de la incidencia reiterada en el país, que se han presentado durante los últimos años, el Gobierno de Bolivia ha decidido centrar su atención en la creación de normas que sean el eje central de los establecimientos educativos, secretarías de educación municipales y departamentales, así como también del Ministerio de Educación (ME). Con la expedición de la Ley 548, Resl...01/2022 y la implementación de Plan de Convivencia, se busca reglamentar el ejercicio de los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Esta iniciativa fortalece la convivencia escolar por medio de la creación de mecanismos que prevengan, promocionen y brinden atención y seguimiento a los programas que mejoren el clima escolar y disminuyan las acciones que vayan en contra de la convivencia

y el ejercicio de los derechos humanos (DDHH), sexuales y reproductivos (DHSR) de los grupos de estudiantes, dentro y fuera de las escuelas (ME, 2022). El Currículo Nacional y regional son Guías Pedagógicas para la Convivencia Escolar desarrolladas por el Ministerio de Educación también brindan herramientas pedagógicas a los establecimientos y comunidades educativas de todo el país. Los principales objetivos de estas guías son:

Ofrecer orientaciones prácticas para el proceso de actualización de los manuales de convivencia de los Establecimientos Educativos.

- Proponer herramientas pedagógicas y de orden didáctico que faciliten la comprensión y la puesta en marcha de las acciones planteadas en los cuatro componentes de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.
- Presentar una serie de recomendaciones prácticas del orden pedagógico para cada una de las personas que conforman la comunidad educativa; para que desde su rol puedan fortalecer la convivencia escolar.
- Consolidar elementos prácticos para la prevención, identificación y atención de situaciones relacionadas con la violencia sexual o que atenten contra el ejercicio de los DDHH.

Influencia del diseño y disposición del espacio escolar

Ledesma (2012) asegura que “todo espacio posee carácter educativo” en la medida en que los espacios “otorgan calidad a la enseñanza, condicionan, favorecen o dificultan el desarrollo y aprendizaje de los niños y las niñas de educación infantil” (p.1). Según Ledesma (2012), la organización y planificación de los espacios escolares deben responder a una serie de criterios pedagógicos y de otro lado, a las necesidades infantiles de movimiento, exploración, juego, comunicación, etc. Con el uso adecuado del espacio, se pueden crear ambientes favorecedores para lograr el equilibrio personal de Estudiantes y profesores (Ledesma, 2012). Por otra parte, Ledesma (2012) plantea que “la manera de cómo se utiliza el espacio indica el tipo de relaciones que se dan en el centro, cómo está regulada la convivencia, el tipo de disciplina, la metodología predominante, etcétera” (p.4) y de otro lado, Johnson y Johnson (1994), aseguran que “la disposición y el arreglo del espacio y los muebles del aula afectan casi todas las conductas de los alumnos y del docente, y pueden facilitar o bien obstruir el aprendizaje”

(p.21). En este sentido, el aspecto físico y espacial de las aulas o salones de clase se consideran importantes en la medida en que “el arreglo del aula influye en el rendimiento de los alumnos y en la cantidad de tiempo que dedican a realizar tareas debido a que afectan el foco de atención visual y auditivo de los estudiantes” (Johnson y Johnson, 1994, p.21). Son estas las razones por las cuales, la buena disposición del espacio escolar influye de manera significativa en la seguridad, sensación de bienestar, satisfacción, comodidad y, además, motiva a los estudiantes a mejorar su estado de ánimo y rendimiento escolar. Sin embargo, a pesar de que no exista una regla general en cuanto a la disposición del espacio escolar que logre satisfacer todas las necesidades, es importante que el docente mantenga arreglado este espacio en forma flexible estableciendo puntos de referencia y límites bien definidos (Johnson y Johnson, 1994). Por otra parte, los elementos visuales también resultan ser atractivos para centrar la atención de los alumnos en ciertos puntos del aula. “La eficacia del ambiente visual está dada por la interacción del color, la forma y la iluminación” (Johnson y Johnson, 1994, p.22), de tal manera que definir los límites territoriales de los lugares de trabajo puede hacerse mediante el uso de rótulos y signos para señalar las áreas, colores que capten la atención visual, líneas trazadas en el suelo o paredes que delimiten las distintas áreas de trabajo o flechas dibujadas en la pared, entre otras (Johnson y Johnson, 1994). La iluminación también influye en la forma en la que se capta la atención de los alumnos en la medida en que la luz directa que ilumina parte del aula sirve para intensificar y orientar la atención de los estudiantes. Según Johnson y Johnson (1994), “las zonas muy iluminadas atraen a la gente y dan una sensación de actividad. Las áreas en penumbras que circundan a las luminosas funcionan como límites. Al cambiar la actividad en el aula, también cambiará la iluminación” (p.22). En resumen, “la forma en que el docente arregle el aula puede aumentar o bien reducir la cantidad de problemas de disciplina” (Johnson y Johnson, 1994, p.22). En este sentido, es importante tener en cuenta que los alumnos suelen comportarse mal porque creen que nadie los está viendo; por esta razón es fundamental que el docente redistribuya el espacio o el aula escolar teniendo en cuenta las herramientas anteriormente mencionadas, con el fin de poder crear más aulas en paz y formar estudiantes capaces de resolver conflictos de manera pasiva. Para el diseño del espacio intervienen ciertos elementos que ayudan a configurarlo. Entre estos se distinguen 4 grupos:

Los elementos conceptuales, visuales, de relación y prácticos. (Wong, 1991) Los elementos conceptuales son aquellos que están presentes en todos los objetos sin necesidad de tener una representación literal en ellos.

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



Figura 1 punto

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



Figura 2 línea

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

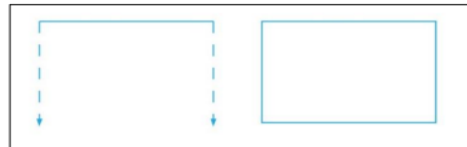


Figura 3 plano

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

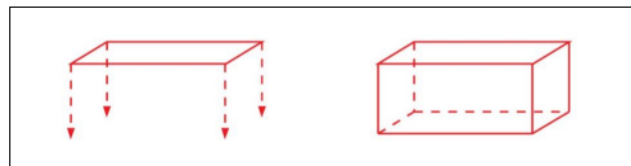


Figura 4 Volumen

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

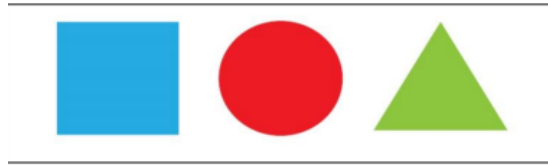


Figura 5 forma

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



Figura 6 medida

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

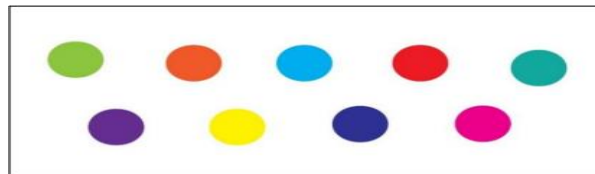


Figura 7 colores

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

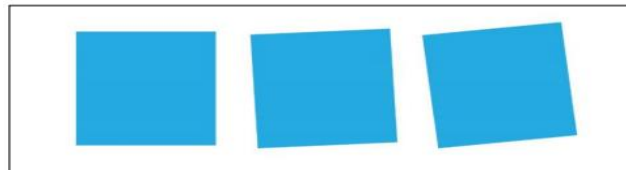


Figura 8 Direcciones

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

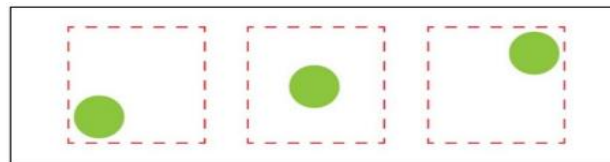


Figura 9 Posición

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

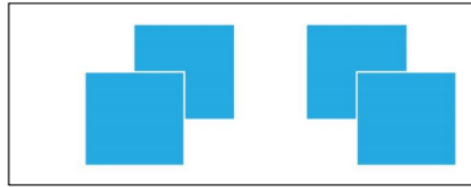


Figura 10 Espacio

En el desarrollo del centro de conciliación se considera al ambiente físico y la relación que tiene con la resolución de conflictos. En este sentido, Tina Seelig docente de la Universidad de Stanford, afirma en su conferencia TED que existen 6 factores que influyen y fomentan la creatividad de las personas a la hora de solucionar los problemas. En la figura 11 se pueden observar dichos factores: cultura, actitud, recursos, conocimiento, imaginación y por último hábitat. “El espacio en que estamos dice mucho, cada espacio es el escenario en el que actuamos nuestra vida, nos dice el papel que jugamos y como debemos actuar” (Seelig, 2012, p. 1).



Figura 11 factores que fomentan la creatividad

Es necesario observar y tener en cuenta las condiciones físicas de los espacios, tales como la altura del techo, la iluminación, el aroma del ambiente, la acústica, etc, puesto a que estas afectan la manera de actuar, trabajar, sentirse, aprender y jugar. El aspecto de un lugar transmite a los que lo habitan las conductas que deben adoptar; lo que se debe y lo que no se debe hacer dentro del espacio lo dicta el mismo (Seelig, 2012) De igual forma en cada uno de los elementos que hacen parte de este ambiente físico, se analizan los colores que intervienen en el discurso del espacio. El color puede ser un canal de comunicación entre el ambiente y las

personas, puede expresar ideas sin el uso del lenguaje oral o escrito y provocar respuestas emocionales ya sea por una combinación de colores o un color en sí. Existen innumerables valores, tintes y matices dentro de cada color, sin embargo, encontramos los principales dentro del Círculo cromático. En él, se ubican los 3 colores primarios (Amarillo, rojo, azul) en los vértices de un triángulo, en medio de ellos aparecen los colores secundarios formados por la combinación de dos primarios (Naranja, Verde, Morado) y al lado de cada uno de los secundarios aparecen los colores terciarios los cuales se forman por la combinación de un primario con un secundario. En la figura 12 se puede apreciar con claridad el Círculo Cromático con los colores primarios, secundarios y terciarios.

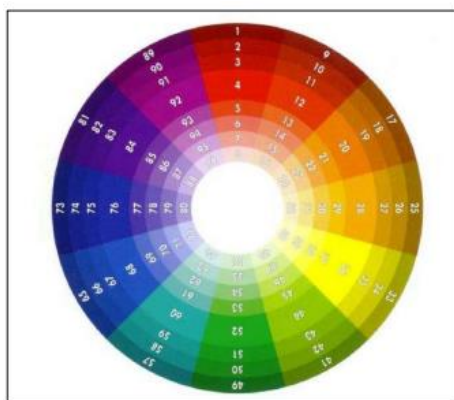


Figura 12 Círculo cromático

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

4.3. Marco Teórico Legal

Acoso escolar (intimidación, bullying o matoneo y todo tipo de violencia). De acuerdo con el artículo 110 de Resolución Ministerial 01/2022, En el Subsistema de Educación Regular se prohíbe toda forma de violencia, maltrato o abuso en contra de cualquier integrante de la Comunidad Educativa que vaya en desmedro del desarrollo integral de la persona, afectando su integridad física, psicológica, sexual o moral, promoviendo así una cultura de paz y buen trato como contribución al “Vivir Bien”. Es decir toda conducta negativa, intencional, metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación,

coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niña, niño o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, y que se presenta de forma reiterada, requieren trabajar Modelos para la Implementación de un Centro de Conciliación Escolar en Establecimientos Educativos de Primaria y Secundaria. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o de estudiantes contra docentes, y ante la indiferencia o complicidad de su entorno (Resol. Min. 01/2022, artículo 110 Numeral V). El director, docente o administrativo que fuera imputado formalmente por la comisión de delitos de agresión y violencia sexual en contra de las niñas, niños y adolescentes estudiantes, serán suspendidos de sus funciones sin goce de haberes, mientras dure el proceso penal correspondiente, como medida de seguridad y protección del menor. Asimismo, en el marco de la R.M. N° 1239/2018 del 14 de diciembre de 2018, las Direcciones Departamentales o Distritales de Educación deberán solicitar a la UGP-SEP la observación en el RDA del director o directora, maestro o maestra y administrativo.

Agresión Escolar y Violencia: Toda acción realizada por una o varias personas que conforman la comunidad educativa y que busca afectar negativamente a otras personas de la misma comunidad, de las cuales por lo menos una es estudiante. La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica. Constituye violencia, la acción u omisión, por cualquier medio, que ocasione privaciones, lesiones, daños, sufrimientos, perjuicios en la salud física, mental, afectiva, sexual, desarrollo deficiente e incluso la muerte de la niña, niño o adolescente. (Ley 548, artículo 147 Numeral I).

Conciliación: Tiene por objeto regular la conciliación y el arbitraje, como medios alternativos de resolución de controversias emergentes de una relación contractual o extracontractual. (Ley 708, Artículo 1).

Conflicto: Situación que se caracteriza porque hay una incompatibilidad real o percibida entre los intereses de una o varias personas (Resolución Ministerial RM 01/2022). Esta incompatibilidad puede manifestarse mediante conversaciones, diálogos, discusiones, altercados, enfrentamientos o incluso riñas. Aunque los conflictos pueden escalar hasta generar situaciones de acoso escolar, es importante diferenciarlos, pues las situaciones de acoso escolar se caracterizan por la presencia de agresiones, que se dan de manera recurrente

por parte de quienes tienen más poder sobre quienes tienen menos. Teniendo en cuenta que los conflictos son situaciones comunes y propias de una sociedad plural y democrática en la que todas las personas pueden pensar, creer y sentir diferente, lo importante no es eliminarlos o mitigarlos, sino manifestarlos de una forma constructiva, sin agresión. Existen tres formas para manejarlos:

Constructivamente: por medio del diálogo, la negociación o mecanismos alternativos como la mediación.

Pasivamente: cediendo ante las exigencias de la otra parte o evadiéndose mutuamente.

Inadecuadamente: usando la fuerza o la agresión para imponer los intereses. (MEN, 2014).

Protocolo. Es un plan escrito y detallado de las acciones y estrategias concretas que se van a llevar a cabo en el Establecimiento Educativo para responder a las situaciones que se presenten en los niveles de atención (situaciones tipo I, II y III) (MEN, 2022). Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar. Es una herramienta que se plantea en el Reglamento Interno (RI) de la Unidad Educativa, como un camino claro compuesto por una serie de acciones, desde diferentes componentes, para responder de forma integral a todas las situaciones que buscan, de una u otra forma, fortalecer la convivencia escolar y mitigar los factores que pueden afectarla (MEN, 2022).

Situaciones Tipo I. Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud (R.I. Art.27 pag.21)

Situaciones Tipo II. Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar y ciber acoso, que no poseen las características de la comisión de un delito y que cumplen con cualquiera de las siguientes características:

- a) Que se presenten de manera repetida o sistemática.
- b) Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de las personas involucradas (R.I. Art.27 pag.21).

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

el Art. 113 de R.M. 01/2022, que constituyen cualquier otro delito establecido también en la (R.I. Art.27 pag.22).

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

4.4. Marco Teórico Histórico

Investigaciones Empíricas

A continuación, se presentan investigaciones del orden nacional e internacional concordantes con el fenómeno de estudio en esta investigación: La investigación *Transmission of aggression through imitation of aggressive models* (Bandura, Ross & Ross, 1961), fue la continuación de una serie de estudios cuya realización fue encabezada por el teórico Albert Bandura, y tuvo como objetivo obtener una prueba crucial que permitiera la generalización de patrones sobre la respuesta imitativa de conductas agresivas en niños. La investigación fue cuantitativa de tipo experimental, en la que se seleccionó una muestra de 36 niños y 36 niñas entre 37 a 69 meses con una edad promedio de 52 meses, involucrados en el programa de educación inicial de la Universidad de Stanford. Se contó con dos adultos, un hombre y una mujer quienes desempeñaron el rol de modelo de imitación y una mujer a cargo del estudio con los 72 niños. El diseño experimental utilizado fue dividir en ocho grupos, cada uno compuesto por seis niños y se mantuvo un grupo control compuesto por 24 niños. La mitad de los niños como sujetos experimentales fueron expuestos a modelos agresivos y la otra mitad fue expuesta a modelos que fueran moderados y no agresivos en sus comportamientos. También se subdividieron los grupos según el sexo, la mitad vio la conducta desde un modelo del mismo sexo y la otra mitad desde un modelo del sexo opuesto. Los sujetos fueron evaluados en cuatro escalas de calificación de cinco puntos donde se indicaba la medida en que los sujetos mostraban agresión física, verbal, agresión hacia objetos inanimados e inhibición a la agresión.

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

La investigación **Violencia en los colegios: contraste internacional y algunas recomendaciones**, el estudio Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares (Machado, González y Carbonel, 2012), realizado como trabajado de grado de la Maestría en Educación de la Universidad del Caribe por las autoras Adelaida Machado Hernández, Gisela González Ortega y Tatiana Carbonel Manjarrez. La investigación fue cuantitativa con enfoque empírico analítico, cuyo objetivo era el diseño de una cartilla que incluyera estrategias pedagógicas que contribuyan a la solución pacífica de conflictos que se presentan dentro de la Institución Educativa Distrital Nicolás Buenaventura de la ciudad de Santa Marta. La población motivo de estudio estuvo conformada por los integrantes de la comunidad educativa de la I.E.D. Nicolás Buenaventura de Santa Marta, de la cual hacían parte 77 docentes y directivos, 3.500 padres de familia y 2.470 estudiantes. Se eligió sexto grado como objeto de estudio por ser el nivel en el que inicia el Bachillerato y al cual concurren estudiantes de diferentes contextos educativos. La muestra seleccionada fue de 35 estudiantes de sexto grado de básica secundaria, entre 10 y 13 años, siete docentes con los que tienen relaciones académicas y los padres de familia de estos estudiantes. Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron tres encuestas que fueron aplicadas a los tres grupos de estudio; las fases de la investigación fueron el diagnóstico de las situaciones conflictivas de los estudiantes que ocurren con mayor frecuencia, basándose en evidencias como las actas de convivencia, el anecdotario donde se recopiló la información, y posteriormente la aplicación de las mencionadas encuestas. Los resultados obtenidos fueron que los estudiantes frecuentemente están inmersos en situaciones negativas como claramente muestran las estadísticas donde el 57.1% de los estudiantes han sido objeto de burlas, el 22.9% de los estudiantes de apodos y el 20% manifiestan que hay intolerancia e irrespeto entre compañeros, todos estos factores generan conflictos en la institución, y los docentes y directivos de la institución manifiestan preocupación ante los constantes conflictos que se generan entre los estudiantes, tomando algunas medidas: el 42.5% llaman al estudiante a coordinación, el 28.5% hacen un llamado al acudiente y el 14.3% hacen alguna amonestación.

El artículo titulado *La Mediación Escolar: Construcción Colectiva de Justicia en el municipio de Pasto*, (Molina & Mosquera, 2010) realizado por Diana Molina Rodríguez y Erika Mosquera Arturo como un avance para la investigación que en el 2009 llevaban en curso denominada “Experiencias del Centro de Mediación Escolar del Programa de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia en la Institución Educativa Municipal Mariano Ospina Rodríguez INEM de Pasto” a cargo del grupo de investigación La Minga. Se utiliza una metodología cualitativa de tipo de Investigación acción. La población objetivo de estudio en el INEM de Pasto, se trabajó con niños entre 12 y 18 años de edad, al igual que docentes y padres de familia. Como instrumentos se utilizaron el relato de vida, la observación, entrevistas y encuestas. El desarrollo del artículo se configuró a través de tres categorías principales: niños y niñas en medio de la antinomia: sujetos sociales de derechos; justicia en las aulas; la construcción cultura del concepto de igualdad material entre los miembros de la comunidad educativa. Respecto a la primera categoría se establece que uno de los propósitos del Centro de Mediación Escolar es formar hombres y mujeres con competencias ciudadanas para que promuevan un ambiente favorable para la convivencia. Se propone la creación de un libro de actas del centro de conciliación que al largo plazo se podrán constituir como documentos de valor simbólico y un referente para los nuevos estudiantes. En lo que respecta a la segunda categoría, en este aspecto los estudiantes de Derecho intentan insertar en los diálogos de los actores de la comunidad educativa, fundamentos de Estado de Derecho, tal como la justicia comunitaria, en donde a pesar de las diferencias que puedan existir entre ellos, deben existir pactos de no agresión. En lo que respecta a la última categoría, se hace referencia a la importancia de los jóvenes y su facultad de juicio para reconocer que viven en una sociedad, violenta, que excluye y es cerrada por el mundo tecnológico. De tal forma que con el dialogo de los estudiantes de Derecho se ha logrado crear expectativas y esperanza en los estudiantes para que se reconozcan como parte de los mismos a pesar de sus diferencias y que comienzan a pensar como ciudadanos con justicia y democracia.

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

pacífica en la escuela. La metodología utilizada es de enfoque pedagógico centrado en la teoría constructivista; se aplicó una investigación acción-participativa en donde se combina la teoría y la praxis. También se acudió a la cartografía social para evidenciar la complejidad de las situaciones donde operan los establecimientos educativos. Se contó con la participación de 8 colegios del Área Metropolitana de Bucaramanga, y su comunidad educativa: directivos, docentes, padres y madres de familia y estudiantes de cada una de las instituciones. Se plantearon las siguientes líneas de acción: sensibilización de la comunidad educativa; investigación de conflictividad-caracterización; formación de mediadores y mediadoras; implementación de la mediación escolar; sistematización de experiencias en manejo de conflictos; conclusiones y aprendizajes del proceso. A partir de esto se evidencia una riqueza de aprendizajes producto del intercambio de saberes y experiencias entre los diferentes actores. Para la construcción de una convivencia pacífica se requiere transformar las relaciones que existen en la comunidad educativa que están basadas en el autoritarismo, el miedo, la recriminación y el cumplimiento de normas para pasar a una participación social y creativa a la construcción de una comunidad ética configurada a través del respeto a la diferencia, el amor y el reconocimiento del otro como un ser con derechos.

En una investigación de Tesis de grado en Bolivia expone lo siguiente (año 2012 p, 132). De acuerdo a la investigación realizada se evidencio con el trabajo de campo que los conflictos del sistema educativo no tienen siempre una adecuada solución que afecta institucionalmente siendo una preocupación para quienes trabajan por un mundo más equitativo y justo. En el contexto educativo la resolución de conflictos también crea insatisfacción en las partes e instaura un clima institucional negativo, frente a esta realidad es importante considerar en el nivel secundario del sistema educativo regular la necesidad de contar con otros métodos no adversariales de solución de controversias para esta población que no tiene acceso a otras instancias judiciales o tiene otros motivos para no sobrellevar un juicio. Lamentablemente la normativa legal es insuficiente para tratar este tipo de conflictos originados en el ámbito escolar existiendo ausencia de una norma legal para prevenir las controversias y resolverlos eficaz y de forma gratuita, partiendo de las necesidades e interés de las partes y la sociedad. Es sobre esta base que el presente trabajo de investigación se fortalece jurídicamente la propuesta de incorporar la mediación y el mediador en la resolución de conflictos en la educación secundaria comunitaria productiva en la ciudad de La Paz y se hace una propuesta legislativa.

Este estudio es una investigación cualitativa, descriptiva con el enfoque Teoría Fundamentada, pretende generar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar dentro del establecimiento Educativo. Para ello se han dispuesto cuatro fases de desarrollo de investigación.

1. Identificación del fenómeno de estudio.
2. Recolección de datos cualitativos.
3. Análisis de datos.
4. Elaboración de teoría y construcción del informe final y dentro de ellas se enuncian las respectivas actividades a ser realizadas.

La muestra de objeto de estudio se ha seleccionado a través del muestreo intencionado de tipo comprensible a partir de los criterios de idoneidad, pertinencia y utilidad, delimitandola a teorías, experiencias, programas, practicas y documentos oficiales de carácter nacional e internacional concernientes al fenómeno de estudio. La técnica de recolección de datos que fue empleada es principalmente de análisis de documentos y de contenidos; se utilizó un instrumento diseñado a partir del sistema de clasificación de datos propio del enfoque de investigación, en el que se cuenta con categorías y subcategorías predeterminadas y derivadas a de los objetivos específicos; finalmente se presenta la triangulación como la técnica de análisis de datos tendiente al diseño del modelo de implementación de Centro de Conciliación Escolar en el establecimiento Educativo.

Métodos de investigación

Este estudio está orientado desde el paradigma de investigación cualitativa y acción participativa en la educación, cuyo propósito es "la comprensión de los significados de situaciones, actividades y relaciones" (Fraenkel y Wallen, 2009, p.425) y la descripción y análisis de las conductas sociales, pensamientos y percepciones con el fin de elaborar teorías, desarrollar normas, progresar en la práctica educativa, explicar temas sociales y estimular conductas. (Mc Millan, y Schumacher, 2005). El paradigma de investigación cualitativa permite abordar de manera descriptiva el problema de investigación planteado: ¿Qué aspectos son importantes para el diseño de un modelo de un centro de conciliación escolar en establecimiento educativo de nivel primario y secundario?, desde la cual se analizaran teorías

sobre la resolución de conflictos en la escuela, para comprender las situaciones de conflicto y diseñar la manera en que el establecimiento educativo, pueden efectuar la conciliación escolar como una estrategia de atención de estas situaciones inconvenientes que se presentan en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Fases de la Investigación

Tabla 2 Fases de la Investigación

FASES	ACTIVIDADES
1. IDENTIFICACIÓN DEL FENÓMENO DE ESTUDIO	Revisión de material bibliográfico.
	Ubicación de investigaciones sobre fenómenos similares.
	Formulación del objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.
	Identificación de la macro teoría dentro de la Educación
	Validación del problema de investigación y los objetivos con expertos
	Lectura profunda sobre clases, paradigmas, diseños y enfoques de investigación desde diferentes autores.
	Determinación del paradigma de investigación y el diseño de investigación.
2. RECOLECCIÓN DE DATOS CUALITATIVOS	Lectura y observación de posiciones sobre el fenómeno.
	Lectura y observación de teorías sobre el fenómeno.
	Diseño del instrumento de recolección de información.
	Lectura y observación de prácticas y experiencias sobre el fenómeno.
3. ANÁLISIS DE DATOS	Comparación de las teorías, posiciones, prácticas, experiencias y documentos oficiales obtenidos del proceso de recolección de datos cualitativos a partir del desarrollo del instrumento.
	Verificación de los datos obtenidos a través de la triangulación.
4. ELABORACIÓN DE	Redacción de la guía sobre contenidos de formación en

TEORÍA CONSTRUCCIÓN INFORME FINAL	Y DEL	Conciliación Escolar para los estudiantes de básica secundaria y media de Establecimientos Educativos.
		Redacción del capítulo de orientaciones sobre las condiciones de diseño del espacio físico del centro de conciliación escolar
		Escritura del documento final, conclusiones y recomendaciones.

Fuente: Adaptada de Calderón y Camargo (2016).

Población

La población corresponde a la comunidad educativa del Establecimiento Educativo “Héroes de Distancia” la cual trabaja los niveles de Preescolar, Primaria y Secundaria, siendo una institución pública, ubicada en el municipio de Cobija. La muestra objeto de estudio fue seleccionada a través del muestreo intencionado, según McMillan, y Schumacher (2005), en el cual el investigador busca abundante información sobre escenarios, situaciones, acontecimientos para tomarlos como objeto de estudio. Según Patton (citado en McMillan Schumacher, 2005), el muestreo intencionado consiste en “seleccionar casos con abundante información para estudios detallados” (p.406).

El Gobierno Estudiantil

La muestra fue de siete educandos pertenecientes al Gobierno Estudiantil en la instancia del Consejo de los Educandos del nivel de secundaria de “Héroes de Distancia”. El Gobierno Estudiantil de acuerdo a la Resolución 01/2022, tiene como función considerar iniciativas de toda la comunidad educativa en relación con el reglamento escolar, su adopción y verificación; la organización de actividades culturales, comunitarias, sociales, deportivas y artísticas; y conformar organizaciones para la participación democrática en la escuela. El Gobierno Estudiantil en la Escuela está conformado por estudiantes de diferentes niveles de formación es decir primario y secundario, lo cual fueron elegidos en una elección democrática.

Comité Escolar de Convivencia

El Comité de Convivencia Escolar, de acuerdo al Pacto de Convivencia de “Héroes de Distancia” es el encargado de liderar los procesos de convivencia escolar dentro de la Escuela

una de sus funciones es “liderar en los establecimientos educativos acciones que fomenten la convivencia, la construcción de ciudadanía, el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos y la prevención y mitigación de la violencia escolar entre los miembros de la comunidad educativa”. El Comité de Convivencia Escolar de la Escuela está conformado por: **El Director de** -Establecimiento, quien preside el Comité. En su ausencia lo presidirá la persona que - haya sido delegada por medio de Memorándum.

- Presidentes de Comisiones
- Representantes de instituciones aledañas.
- Gobierno estudiantil.
- Representante de los padres de familia elegidos en una asamblea general.
- Un Maestro delegado de forma permanente, para participar en el Comité.

La muestra fue de ocho miembros del Comité de Convivencia Escolar de la Escuela, entre ellos, una madre de familia, el Director de la Escuela, la representante de centro de salud, representante de modulo policial, Gobierno estudiantil y Maestros.

Expertos en Convivencia Escolar y diseño de espacios

Margot Pelaez, Magíster en Educación Especial, actualmente personal técnico en un Centro Educativo Especial en Ciudad de Cobija, un reconocida psicopedagoga y psicóloga en nuestro medio regional y nacional. Yonier Texeira S. Director de la Unidad Educativa de formación docente en pedagogía, Psicopedagoga Sandra Cortez actualmente ejerce como profesora de nivel Primario. Leonel Arauz Vice presidente de Consejo Educativo de ocupación en diseño de construcción de ambientes físicos. De tal forma que la muestra se compone de:

Tabla 3. Composición de la muestra

Muestra	Descripción
Gobierno Estudiantil	7 miembros
Comité de Convivencia	4 miembros
Expertos en Convivencia Escolar y Resolución de Conflictos	2 expertos

Marco contextual del Establecimiento Educativo

“Héroes de Distancia” es un Establecimiento Educativo fue creada un 9 de marzo de 1989, se inició con 182 alumnos exceso del alumnado de la unidad educativa Dr. Antonio vaca Diez ciclos intermedios, funcionando en el turno de la tarde. En el año 1989, ósea el mismo año se funda la unidad educativa con el nombre de “Héroes de la Distancia”, en homenaje a los valientes y valerosos luchadores excombatientes de la guerra del chaco.

En la actualidad la Unidad Educativa cuenta con una cantidad total de 835 estudiantes en los diferentes niveles:

Inicial, Primario y Secundario. Se encuentra ubicada al extremo norte de la ciudad de Cobija aproximadamente a 180 m de distancia de la frontera con la República del Brasil (límite arcifinio Rio Acre – datos del IGM) entre las coordenadas Latitud: $11^{\circ} 0' 34,40''$ y longitud: $68^{\circ} 45' 3,21''$, tiene como acceso principal a la avenida Circunvalación, Chelio Luna Pizarro, cuenta con superficie aproximada de 10400 m² perteneciente a la Red Noroeste, Distrito Educativo Cobija.

5. RESULTADOS

La investigación persiguió en su desarrollo el objetivo general planteado como diseñar un modelo para la implementación de un Centro de Conciliación Escolar en secundaria en el establecimiento educativo, para cuya consecución, basándonos en los cuatro objetivos específicos planteados en el presente trabajo de investigación, A través de la aplicación de los instrumentos de recolección de información dentro de los que se encontraron grupos focales, entrevistas semiestructuradas y análisis documental, se dio respuesta a la pregunta de investigación formulada: ¿Cuáles son las condiciones jurídicas, formativas, arquitectónicas y de diseño del espacio que involucra un Centro de Conciliación Escolar?

Codificación de Información: El proceso de codificación de la información obtenida por medio de las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales se realiza mediante el programa Atlas.Ti, teniendo como base las categorías propuestas en la metodología (Figura 13):

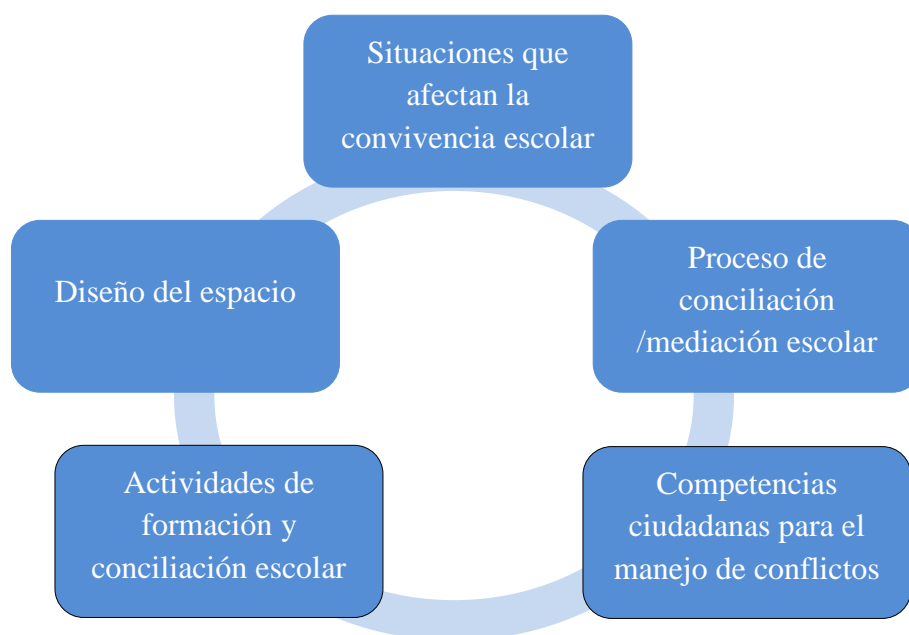


Figura 13 Categorías de análisis

El proceso de codificación de las entrevistas a través de las categorías se realiza de acuerdo con el siguiente esquema (Figura 14), posteriormente se muestra la información en tablas de acuerdo a las categorías de análisis propuestas:

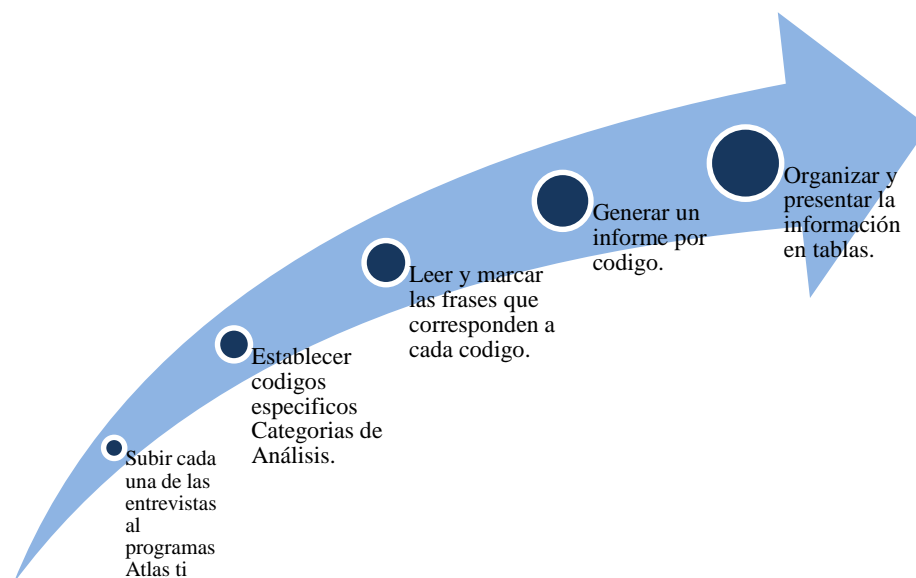


Figura 14 proceso de codificación

Tabla 4 Situaciones que afectan la convivencia escolar

Codificación de la primera categoría: Situaciones que afectan la convivencia escolar
En estas edades al comienzo los conflictos se dan por chismes, por cosas que los niños dicen de los demás, comienza a haber las primeras relaciones de noviazgo o de atracción por el sexo opuesto entonces comienzan los conflictos, también hay conflicto por grupitos, entonces puede haber un grupo que quiere hacer unas cosas que otro grupo también quiera hacer, también puede haber conflicto por usos de espacios, por ejemplo el uso de las canchas o los lugares para practicar deportes, estos son como los más comunes (Sandra Cortez)
Se presenta la agresión o si se maltrata a otro pues lo que pasa con la agresión es que escala, entonces cuando usualmente los conflictos se manejan así, la agresión tiende a subir y puede a llegar incluso volverse violencia (Sandra Cortez)
El sufrimiento físico, el psicológico, pero también hay consecuencias para el ambiente escolar que a su vez implica que la gente comience a aprender (Sandra Cortez).
Los niños pueden darse puños en el recreo, eso es un conflicto mal manejado y eso puede ser sujeto a mediación, pero si hay una situación repetida y sistemática que es Bullying (Sandra Cortez).
Entiendo que los conflictos son bien manejados, pues tienen consecuencias positivas, como el fortalecimiento de las relaciones y un mejor ambiente (Sandra Cortez)
Son conflictos de la cotidianidad por ejemplo un chisme entre ellos, un comentario que no me gustó, pelea entre ellos que he visto. (Leonel Arauz).
Ellos salen los fines de semana a fiesta y en las fiestas pasan cosas entonces ya el chisme se empieza a trastocar, empieza como filtrarse a través de fotografías y demás, entonces empieza a ser un poco más complejo cada la situación. (Leonel Arauz).

los adolescentes que es que ya no me habla, era mi amiga, era mi amigo y ahora ya no somos, él está con otro grupo de amigos, me dejo y ahí empieza esa dualidad a estar presente y a salir donde muchas veces entre comillas (Leonel Arauz).
Realmente es complicado por qué el papa empieza el papa a ver el colegio ha llamado de comisión disciplinaria, como un estrado judicial y entonces es ahí donde usted dice, en qué momento el colegio se volvió un juzgado y es ahí donde empezamos a encontrarnos (Leonel Arauz).
El conflicto está tan latente en nuestras vidas entonces siempre nosotros somos conscientes de que el conflicto es una realidad (Leonel Arauz).
Redes sociales, familias mal llamadas conflictivas, comentarios, problemas de alcohol algunas veces, y también algunos casos esporádicos de drogadicción (Leonel Arauz).
Las diferencias entre nosotros, entre los compañeros de clases La intolerancia frente a esas diferencias. Gritos, entorno tóxico. Golpes. Empujones peleas. Otras causas de discusiones son los rumores y los chismes. (Grupo Focal Gobierno Estudiantil)
En el tipo uno los sentimientos no duran mucho y la conciliación ayuda a eso, en cambio en el tipo dos es más difícil cambiar de parecer en los sentimientos, pero si entra rápido a conciliar puede que los sentimientos malos se desaparezcan. (Grupo Focal Gobierno Estudiantil)
En el tipo 2 y tipo 3 pues las consecuencias a nivel emocional son un poco más visibles, a veces se hace necesario acudir a apoyos externos de terapia de psicología para poder manejar no solamente la percepción de un contexto escolar en cuanto hablamos de un educando sino también de un contexto familiar (Comité de convivencia)
los Estudiantes se afectan emocionalmente y físicamente, porque si han sido agredidos de alguna manera donde el compañero ha hecho agresión física a otro (Comité de convivencia)

Tabla 5 Proceso de conciliación escolar / mediación escolar

Codificación de la segunda categoría: Proceso de conciliación escolar / mediación escolar
Conflictos son bien manejados, pues tienen consecuencias positivas, como el fortalecimiento de las relaciones y un mejor ambiente (Sandra Cortez).
Yo creo que los estudiantes deberían ser conciliadores o mediadores (Sandra Cortez).
Mientras que las situaciones tipo 2 son abusos de poder en donde la conciliación puede ser incluso inapropiada (Sandra Cortez).
Los estudiantes pueden darse puños en el recreo, eso es un conflicto mal manejado y eso puede ser sujeto a mediación, pero si hay una situación repetida y sistemática que es Bullying, eso ya es tipo 2 que necesita intervención de expertos (Sandra Cortez).
En la vida real es más Estudiante- estudiante (Sandra Cortez).
Finales de primaria, como pre-adolescencia y adolescencia (Sandra Cortez).
tiene que haber un proceso de formación, la creación de espacios para que los estudiantes puedan desarrollar su labor, la institucionalización y la armonización con el manual de convivencia, la alineación de toda la comunidad educativa para que todos los profesores que es lo que se hace y como se llega allá, y ya específicamente cuando algo pasa, es decir cuando

<p>algo ya hay dos niños allí que quieren que haya un mediador, pues primero tienen que saber que existe esa figura, saber a quién recurrir y cuando (Sandra Cortez).</p>
<p>¿Venga por qué lo hizo? ¿Cuál fue la razón? ¿Por qué lo pensaste? ¿Qué te motivó a hacerlo? (Leonel Arauz).</p> <p>No creo ya es un conflicto muy fuerte, ahí el problema ahí no es tanto los chicos, porque en últimas los chicos pues de poderlos conciliar sí, ahí son los papás (Leonel Arauz).</p> <p>El conflicto escolar si es posible conciliarlo (Leonel Arauz).</p>
<p>Agredir tanto física como verbalmente, es un proceso que va más allá de lo que nosotros podemos controlar (Leonel Arauz).</p>
<p>Solucionar un conflicto que puede solucionar un chico, estudiante-estudiante, sería una posibilidad completa (Leonel Arauz).</p>
<p>Ya desde los 10 y 12 años ya empezamos a hablar de una conciencia donde el chico es capaz de inferir que es bueno y que es malo para él, que es bueno y es malo para su sociedad, y lo más importante como lo afecta o lo beneficia a él (Leonel Arauz).</p>
<p>La persona afectada suele ser quien comunica el conflicto, entonces en los pasos esta, escuchar las partes, siempre se van a escuchar las dos versiones (Leonel Arauz).</p>
<p>Si son conciliables, en caso de mi salón, en esas situaciones se llega a un acuerdo, pero como te decía tiene que haber una empatía, si eso no se genera se necesita que alguien, un mediador o conciliador, entre a ayudar (G. focal Gobierno Estudiantil)</p>
<p>es mejor detener el problema desde el principio, desde cuando es una situación tipo uno no dejar que trascienda (G. focal Gobierno Estudiantil)</p> <p>lo ideal es que siempre haya una persona en el centro de conciliación (G. focal Gobierno Estudiantil)</p>
<p>escuchar primero la situación, dar su punto de vista, algo así como un concepto, que esto sea la ruta constante a seguir como arreglo (G. focal Gobierno Estudiantil)</p> <p>es mejor siempre tener los acuerdos escritos, uno no sabe en qué momento una situación tipo uno se vuelva una situación tipo dos (G. focal Gobierno Estudiantil)</p>
<p>se haga un tipo de elección y que los estudiantes digan en un papelito quien sería un buen conciliador (G. focal Gobierno Estudiantil)</p> <p>un chico de doce trece años ya conoce que es una situación y ya puede saber cómo manejarla y dentro del salón poner ejemplo de cómo manejar esa situación para que ya en secundaria ya se usa lógica y la razón (G. focal Gobierno Estudiantil)</p>
<p>debe haber un líder dentro de cada grado y en el momento que se presente la situación pues lógicamente si está en adulto, van a definir, se llevan a coordinación y de ahí se pasa al lugar de la mediación (Grupo focal comisión de convivencia)</p> <p>El centro de conciliación es el lugar donde se va a hacer la reflexión como tal, la mediación. El niño como digo es quien observa situaciones conflictivas dentro de su aula de clase y lo expresa y lo dice. (Grupo focal comisión de convivencia)</p> <p>El educando debe hacer el primer acercamiento hacia este adulto o hacia el coordinador y ya definir si se hace ese proceso de conciliación (Grupo focal comisión de convivencia)</p> <p>Primero escuchar las partes ¿no? Quien esté conciliando debe conocer la situación desde la perspectiva de cada una de las partes que haga parte de la situación (Grupo focal comisión de convivencia)</p> <p>Yo pienso que el conciliador lo que debe hacer es escuchar las partes, después de escuchar las partes pues identificar qué fue lo que hizo en parte de cada uno de ellos que se generara la situación, después sacar una conclusión que resuelva la situación y cuatro, debe quedar un</p>

Registro (Grupo focal comisión de convivencia)
Yo pienso que la escuela es quien debe dar ese nombre y más bien buscar si el niño... darle las herramientas y hablarle sobre las fortalezas que tiene (Grupo focal comisión de convivencia)
Yo pienso que el muchacho que va a ser elegido no debe ser tanto digamos por los mismos educandos sino por el equipo de maestros (Grupo focal comisión de convivencia)

Tabla 6 Competencias ciudadanas para manejo de conflictos

Codificación de la tercer categoría: Competencias ciudadanas para manejo de conflictos
El problema de la conciliación es que implica que las dos partes tenga de alguna manera tengan un poder similar o balanceado de manera que pueda entenderse y llegar a una solución en el que no una se imponga sobre la otra (Sandra Cortez).
Hacer una formación de todos los niños del colegio y en cada curso en esa misma formación uno se va dando cuenta cuales son aquellos estudiantes que tienen habilidades en los juegos de roles y en estas actividades que uno hace para formarlos (Sandra Cortez).
La idea es que el mediador en los conflictos sea del mismo grado, la idea de paridad, el adulto sencillamente está en esa triangulación como observador no de vinculado, la misma dinámica funciona para todos los grados (Leonel Arauz).
Una persona que es neutral sin que apoye a uno más que otro (G. focal Gobierno Estudiantil)
la edad en que la persona ya se sienta capacitado, que tenga una conciencia formada para esas situaciones; por ahí 12 o 13 años (G. focal Gobierno Estudiantil)
Yo creo que por ahí entre los 13 a los 18 años, también depende mucho de la madures y como maneje los problemas, la seriedad con la que resuelva los problemas (G. focal Gobierno Estudiantil)
Es mejor que sea un par por la empatía (G. focal Gobierno Estudiantil)
Neutral, flexibilidad en las posturas de las personas, comprensión, madurez, seriedad(G. focal Gobierno Estudiantil)
Compromiso, líder, empatía, confidencialidad (G. focal Gobierno Estudiantil)
El perfil del conciliador ya dijimos que primero debe estar en secundaria (Grupo focal comisión de convivencia)
Que se destaque como líder, que tenga habilidades sociales, que tenga una capacidad para resolver situaciones (Grupo focal comisión de convivencia)
Que sea una persona centrada, que sea una persona muy objetiva, muy madura para la edad que debe tener (Grupo focal comisión de convivencia)
Yo pienso que el muchacho que va a ser elegido no debe ser tanto digamos por los mismos educandos sino por el equipo de maestros (Grupo focal comisión de convivencia)

Tabla 7 Actividades de formación en Conciliación Escolar

Codificación de la cuarta categoría: Actividades de formación en Conciliación Escolar
En los colegios tiene que haber un proceso de formación (Sandra Cortez).

Hacer una formación de todos los niños del colegio y en cada curso en esa misma formación uno se va dando cuenta cuales son aquellos estudiantes que tienen habilidades en los juegos de roles y en estas actividades que uno hace para formarlos, y a partir de ahí los selecciona (Sandra Cortez).
La más importante yo creo que es la comunicación (Sandra Cortez).
Juegos de roles, en donde se simulen conflictos, en donde haya partes que tengan una posición, otros que tienen otra y partes que jueguen el rol (Sandra Cortez).
Dar su opinión de la situación a las dos partes, y decirles posibles formas de resolverlo, mirar la aceptación de lo que los dos dicen, puede proponer arreglos, pero no puede imponer (G. focal Gobierno Estudiantil)
Le pueden dar como talleres de conciliación o una formación digamos no tan grande como para ser un profesional (G. focal Gobierno Estudiantil)
Trabajo en equipo; tolerancia; respeto; qué es conciliación (Grupo focal comisión de convivencia)
A través de talleres, todas las capacitaciones que se les puedan trabajar a ellos, ya sea dentro de la misma escuela o por fuera de la escuela (Grupo focal comisión de convivencia)
los talleres, la simulación de situaciones, donde ellos intervengan, tomen decisiones, las plenarias, las mesas redondas (Grupo focal comisión de convivencia)
Desde psicología se da talleres enfocados a tolerancia, manejo emocional, pero si es importante como que se dé también una formación (Grupo focal comisión de convivencia)
La comisión disciplinaria a la cabeza del Director deberían dar estos procesos de conciliación y mediación en donde capacitan también a los muchachos y a las personas (Grupo focal comisión de convivencia)

Tabla 8 Diseño del espacio

Codificación de la quinta categoría: Diseño del espacio
obviamente hay que dar unas condiciones físicas óptimas para que el desarrollo de la clase y todo el proceso académico fluya de la mejor forma (Entrevista a Margoth Pelaez)
El tema de comodidad, el tema de iluminación y el soporte de la parte tecnológica como sonido (Entrevista a Margoth Pelaez)
Al igual que la comodidad de los espacios, el color también es fundamental (Entrevista a Margoth Pelaez)
El blanco da una sensación de tranquilidad y eso pues ayuda a que los estudiantes estén en un ambiente mejor (Entrevista a Margoth Pelaez)
Estar aislado acústicamente, que se puede cerrar y que la gente de afuera, independientemente de donde esté ubicado, no pueda escuchar nada (Entrevista a Margoth Pelaez)
Tendrían que tener un aire acondicionado que les regule la temperatura, y en cuanto a amueblamiento puede ser una mesa normal, que les permita verse completos y poder interactuar (Entrevista a Margoth Pelaez)
Si tengo un espacio abierto y un interacción con la naturaleza, también mejora los ambientes, y si estamos hablando de un conflicto, pues también nos puede ayudar a disminuir las tensiones (Entrevista a Margoth Pelaez)
Mesa redonda, con el fin de que no tenga puntas y para que no tenga diferenciación, esos serían todos los elementos que hemos evaluado (Entrevista a Margoth Pelaez)

Me gusta que sean claros y que concuerde un poquito con el del piso, por eso te digo tratar de que el piso sea claro con el fin de que se vea más apacible (Entrevista a Margoth Pelaez)

5.1.Triangulación de Información

Triangulación de la Información se realiza con el propósito de dar solución al planteamiento del problema propuesto inicialmente, ¿Cuáles son las condiciones jurídicas, formativas, arquitectónicas y de diseño del espacio que involucra un Centro de Conciliación Escolar? De igual forma, es importante mencionar que se hicieron tres entrevistas semiestructuradas a expertos; se realizó un grupo focal dirigido al Comité de Convivencia que estaba compuesto por equipo directivo, un padre de familia, coordinadoras y una docente y otro grupo focal para el Gobierno Estudiantil en su órgano Consejo de Educandos, compuesto por educandos de nivel de secundaria (Figura 15).

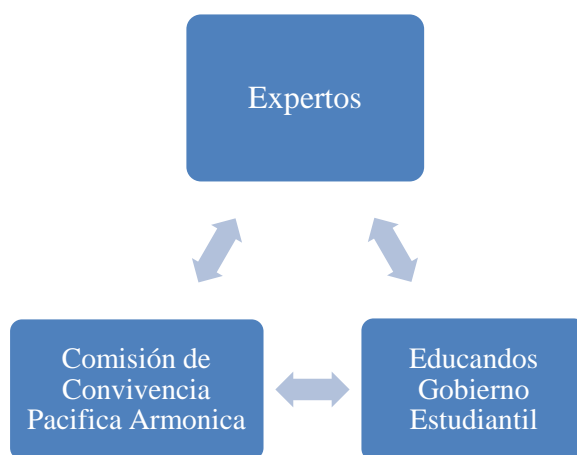


Figura 15 Proceso de triangulación

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

Situaciones que afectan la convivencia escolar

Las respuestas de los entrevistados en relación con las situaciones que afectan la convivencia escolar, están enfocadas en primera medida hacia los adolescentes, ya que se especifica que se está hablando de estudiantes de bachillerato; esto es importante resaltarlo ya que los problemas de convivencia escolar difieren respecto a las edades de los estudiantes, debido a que no es lo mismo el ambiente escolar que viven los niños de primaria a los estudiantes adolescentes y jóvenes de secundaria. Dado esto, el experto Sandra Cortez estima que estas situaciones que inciden en el ambiente escolar son los chismes, el inicio de relaciones de noviazgo entre los estudiantes por lo cual se dan casos en que algunos gustan de la misma persona y empieza el conflicto, también se generan grupos dadas sus filiaciones y empiezan las disputas entre ellos y también sucede que se dan disputas territoriales, por espacios en la institución con las canchas o lugares deportivos. De manera complementaria el experto Leonel Arauz que además existen conflictos que se generan por ambientes externos a la institución cuando los estudiantes comparten en fiesta o salidas y llegan a la institución a hablar de eso, a burlarse de compañeros, a mirar fotos en redes sociales y especular, crear chismes y demás. Este tipo de situaciones suelen ser un poco más complejas porque los docentes desconocen lo sucedido fuera de la institución, y a su vez estas situaciones se trasladan a la misma y se convierten en un problema dentro del ambiente escolar. La respuesta de los educandos del gobierno Estudiantil frente a las situaciones que afectan la convivencia escolar se orienta más hacia cuestiones propias del ser humano, las diferencias entre ellos mismas, la intolerancia de ellos hacia las diferencias, la falta de comunicación, los rumores, chismes, peleas repentinas y mal entendidas.

Es importante en este punto entender que el conflicto es un aspecto inherente al ser humano y que el problema surge no porque se presente conflicto sino porque los seres humanos no saben manejar el conflicto, por distintas circunstancias como la falta de control emocional (manejo de la ira, la envidia, etc), lo cual repercute en la presencia de espacios negativos, en agresiones, disputas, comportamientos mal sanos, entre otros (Todos los entrevistados coinciden en este punto). Como consecuencia de un conflicto mal manejado se presentan agresiones físicas, maltrato psicológico, y los demás estudiantes empiezan a aprender y a reproducir estas situaciones; como dijo Sandra Cortez las agresiones escalan e incluso se convierten en violencia, y es fácil que suceda esto si no se resuelven los conflictos en un menor grado, por ejemplo, dos niños pueden darse puños en el recreo y esto puede ser

mediado; pero si se comienza a presentar el mismo caso de manera sistemática entonces ya se convierte en BullyIng y esta situación no puede ser mediada. Contrario a esto, si los conflictos son bien manejados también traen consecuencias positivas, que inciden en el fortalecimiento de las relaciones y en la presencia de un mejor ambiente de convivencia. Lo mismo sucede con las consecuencias de los conflictos mal manejados, se presentan también en niveles, a medida que avanza una agresión también las consecuencias son mayores. Los educandos del gobierno estudiantil manifiestan que cuando se realiza mediación en el tipo I es mucho más fácil que los problemas se olviden y se superen con rapidez, en cambio cuando los conflictos ya han pasado a ser tipo II, es decir reiteradas veces ya existen sentimientos negativos más arraigados y es más difícil que se pueda solucionar y superar el conflicto. Adicionalmente, en algunos casos los conflictos que se presentan dentro de la institución se trasladan al ambiente familiar y los padres también se muestran intolerantes ante estas situaciones lo cual genera un conflicto mayor. Como lo menciona Camilo Rodríguez lo padres de familia llevan estos conflictos a otro nivel y empiezan a extrapolarlo al ámbito judicial y hablan de denuncias, de llevar el caso a la fiscalía; entre otros.

Cuando la mayoría de los casos se pueden conciliar dentro de la institución. Los resultados de la categoría se pueden sintetizar en la siguiente figura:

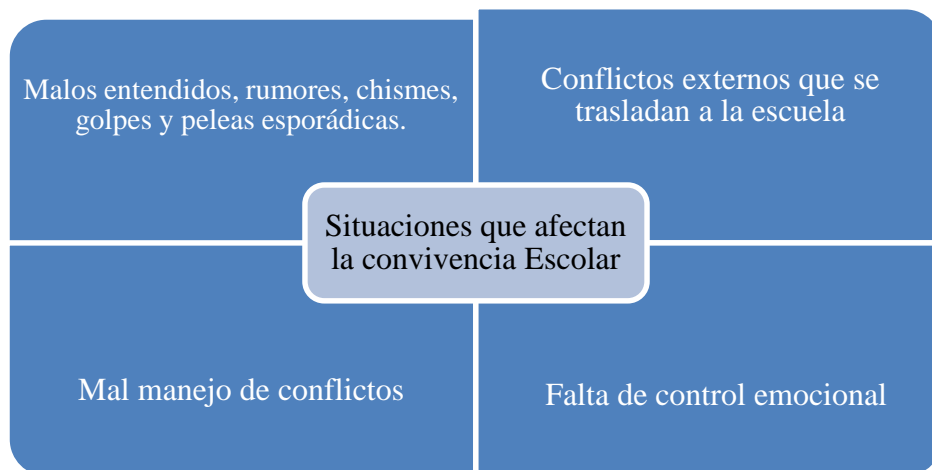


Figura 16 Situaciones que afectan la Convivencia Escolar

Proceso de conciliación escolar / mediación escolar

Respecto al proceso de conciliación escolar / mediación escolar se encontraron varios argumentos en contraste en relación con la forma en que se debe dar un proceso de conciliación escolar. En primera medida Sandra Cortez que como ya se manifestó es experto en convivencia escolar y mediación escolar, considera en primer lugar que los estudiantes tienen la capacidad de fungir como mediadores escolares, es decir, que puedan ejercer como una tercera figura neutral ante una disputa. De igual manera, los educandos del gobierno estudiantil señalan que sí es posible que los mismos estudiantes sean mediadores escolares, que en muchos casos algunas personas que tienen empatía con todos los de un salón cuando se presenta una disputa interviene de manera neutral y logra solucionar el problema. Así mismo el comité escolar, indica que es importante que las disputas o conflictos se puedan solucionar entre sus pares, así como ocurre en el caso de los adultos, cuando ocurren estas situaciones. Ante esto difiere el experto Yoniester Texeira Suarez quien tiene experiencia en la realización de centros de conciliación en colegios y afirma que el proceso de mediación se da con la figura de un par mediador pero que también es necesario que exista un docente observando el proceso de mediación porque ocurre que, en muchos casos, las partes que entran en conflicto no consideran al mediador como una figura de autoridad que pueda interceder en el conflicto, como alguien neutral y que posibilite la solución del conflicto. De esta forma, lo que hace el docente es apoyar y respaldar al mediador para que las partes del conflicto le den el lugar que corresponde; el experto insiste en que solo con la figura del docente como observador se puede generar un buen proceso de mediación. En lo que refiere al manejo de situaciones tipo I, tipo II y tipo III de acuerdo a la RM 01/2022 y (RI), la autora había propuesto inicialmente la posibilidad de que en los Centros de Conciliación Escolar se pudieran manejar las situaciones tipo I y tipo II; pero en teoría y práctica solo está permitido que los Centros de Conciliación Escolar manejen situaciones tipo I, ya que los otros dos tipos poseen un nivel mucho mayor de complejidad, que en el caso del tipo II requieren de especialistas y en las de tipo III de instancias judiciales. Ante esta hipótesis, Sandra Cortez sostiene que las situaciones tipo I son las que más se presentan en los colegios y su manejo debería darse a través de la mediación ya que las personas pueden llegar a un acuerdo y generarse beneficios mutuos. En este tipo de situaciones se entiende que las dos partes tienen de alguna manera un poder similar de tal manera que la solución pueda ser balanceada; contrario son las situaciones de tipo II en donde

ya existe una figura de poder que prevalece sobre la otra, y en estos casos la conciliación es inapropiada dado que se puede presentar un escenario de miedo y coerción; es por ello que la conciliación solo es posible cuando se da entre dos pares con poderes similares, en otro tipo de situaciones es necesario contar con expertos en la materia. Los educandos del gobierno estudiantil también consideran que las situaciones de tipo II no son conciliables en la medida que el conflicto que ya se ha convertido en un acto repetitivo, y se requiere consultar con instancias mayores ya sean sus padres de familia y profesionales; además, sostienen que el estudiante mediador no tiene suficiente autoridad para solucionar este tipo de situaciones. El experto Yoniester Texeira S. también afirma que las agresiones verbales y físicas repetitivas ya no son conciliables, se trata de un conflicto que ya es muy fuerte y que ha pasado a otro nivel que supera la mediación. De esta forma, se evidencia que la mediación solo es posible cuando se presentan conflictos de tipo I y que lo importante sería que no se presentaran situaciones de tipo II, que se pudieran solucionar antes de que pasen a esta instancia. En cuanto a la posibilidad de que el estudiante-mediador pueda resolver conflictos ocurridos entre estudiantes pares, entre estudiante y docente, entre padre y directivo, y otras relaciones de la comunidad educativa, los expertos manifiestan que lo ideal es que el estudiante mediador pueda resolver conflictos en todas estas esferas, pero lo que se da en la realidad es que el mediador resuelva conflictos solo entre estudiantes. Esto limita el alcance que tiene la figura de mediador, pero a su vez enfoca el proceso de mediación al manejo y entendimiento del comportamiento de los jóvenes, adolescentes y niños, lo cual disminuye la complejidad de la formación de los mediadores escolares. En lo que concierne a la edad o etapa escolar en la cual están mejor capacitados los estudiantes para desempeñar el rol de mediadores, Sandra Cortez señala que los estudiantes de nivel secundario, están en la capacidad de asumir este papel; Leonel Arauz coincide en que los adolescentes son los que pueden tener mayores habilidades para fungir como mediadores. Igualmente, los miembros del comité de convivencia afirman que los estudiantes de secundaria tienen la edad adecuada para cumplir con este rol, ya que tienen la madurez emocional para lograr mantenerse en un punto neutral frente a un conflicto independientemente de la cercanía que pueda tener con sus pares. Paralelamente, respecto a la pregunta sobre cuál es la edad o etapa escolar apta para que los estudiantes pueden acudir a un centro de conciliación escolar, Sandra Cortez sostiene que los niños que van culminando la etapa de primaria, los adolescentes y los jóvenes pueden acudir a

la mediación para resolver sus conflictos; Leonel Arauz considera que desde los 10 a 12 años los estudiantes ya tienen la capacidad de discernir lo bueno de lo malo y de saber que cualquier acción repercute de manera positiva o negativa; los miembros del Comité de Convivencia también aseguran que los niños de sexto de primaria ya están en la capacidad de entender y reconocer este tipo de situaciones. Conceptualmente, Sandra Cortez sostiene que el proceso de conciliación debe estar alineado con los estándares del manual de convivencia y armonizado con toda la comunidad educativa, de tal forma que cualquier integrante conozca en qué consiste el proceso de conciliación, a quién deben recurrir y cuándo se debe acudir allí. El proceso de conciliación surge cuando se escuchan inicialmente las dos partes implicadas de tal forma que el mediador pueda escuchar las dos versiones y se mantenga imparcial ante lo sucedido; pero para ello el acercamiento de las dos partes hacia el mediador debe ser voluntario y no impuesto (Sandra Cortez). Los educandos del gobierno escolar sostienen que es importante que el mediador escuche a cada una de las partes por separado y posteriormente reunirse los tres; mientras que el comité de convivencia escolar asegura que no es necesario una comunicación por separado, pero sí es importante escuchar las dos partes, de tal forma de que se identifiquen las responsabilidades y las acciones de cada uno. En cuanto al protocolo que se debe seguir para que se remita una situación al Centro de Conciliación Escolar, el comité de convivencia escolar insiste en la necesidad de establecer una ruta de acción para el manejo de conflictos, de tal forma que lo primero sea que se remita al docente que ha presenciado el mal manejo del conflicto, posteriormente el caso se remita al director, luego a coordinación y sea en esta última instancia que se decida si el caso debe remitirse al Centro de Conciliación o a otra instancia mayor, de tal forma que se mantenga el protocolo establecido en el Manual de convivencia. Posterior a la remisión de un caso al Centro de Conciliación, el Gobierno Estudiantil y el Comité de Convivencia aseguran que se debe dejar anotado en actas o informes cada uno de los casos que se presenten de tal forma que quede un registro de que ese caso fue atendido en esa instancia, de qué forma se hizo, para que sirva como referente de pedagógico e informativo en caso de requerirse.

Así mismo es necesario, que se establezca un proceso de seguimiento periódico por parte del Centro de Conciliación Escolar frente a los casos atendidos para asegurarse que se están cumpliendo los acuerdos pactados. Frente a la selección del conciliador, los expertos señalan que se puede hacer mediante la postulación voluntaria de los estudiantes que estén interesados

en ser mediadores, pero teniendo en cuenta que deben cumplir ciertas características para que sean idóneos en este rol.

Camilo Rodríguez afirma que el proceso en su colegio se realiza por votación en cada uno de los grupos y si nadie se postula el gobernador asume ese rol. Los estudiantes del gobierno escolar señalan que los líderes de los salones deberían ser quienes sean los mediadores, como ellos mismos, porque son los que representan una figura de empatía y liderazgo frente a los demás compañeros. Por su parte, los miembros del comité de convivencia señalan que no se debe hacer este proceso por postulación, que se debe seguir un filtro más riguroso y es precisamente que sean los docentes y el equipo directivo quienes elijan a estas personas, y se les pregunte de manera voluntaria si desean ser mediadores. Los resultados de la categoría se pueden sintetizar en la siguiente figura:

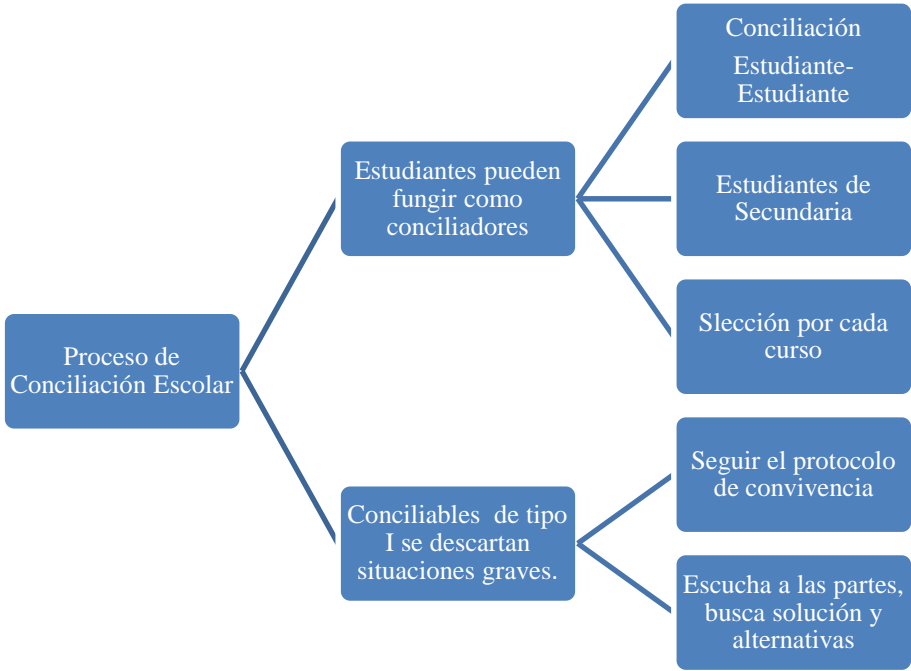


Figura 17 Proceso de Conciliación escolar

Competencias ciudadanas para manejo de conflictos

Respecto a las competencias ciudadanas necesarias para el manejo de conflictos, como se había planteado en la categoría anterior, en primer lugar, es importante que los estudiantes

posean un desarrollo cognitivo adecuado y por lo tanto se establece que los adolescentes y jóvenes de los grados noveno, décimo y undécimo son lo más aptos para desempeñar el rol de mediadores.

Sandra Cortez indica que en muchos colegios prefieren que el mediador sea una persona que demuestre liderazgo y que sea juicioso también, lo importante es que vean a ese líder como algo legítimo, alguien a quien acudir, que sea neutral y que no abuse de su poder. Leonel Arauz asegura que el mediador debe ser un chico muy neutral y generar credibilidad en su grupo. Los educandos del gobierno escolar manifiestan que ellos mismo pueden asumir ese rol ya que son líderes, y, además indican que los mediadores deben cumplir con ciertas características: neutral, flexibilidad en las posturas de las personas, comprensión, madurez, seriedad, compromiso, empatía y confidencialidad. Así mismo, los miembros del comité de convivencia indican que los mediadores no pueden tener ningún condicionamiento ni procedimiento convivencial o académico para que sea una figura neutral e imparcial dentro del grupo; que sea un líder; que tenga habilidades sociales para resolver conflictos y sea empático con toda la comunidad educativa. Uno de los aspectos más importantes frente a las competencias ciudadanas es que el estudiante tenga claridad sobre su rol de mediador. por ejemplo, como propone Sandra Cortez, mediante ejercicios en clase, proponiendo casos y reconociendo cuáles estudiantes desarrollan mejor estas competencias. Deben entender que ellos no van a aconsejar, no van a solucionar problemas, van a hacer que las partes se entiendan, van a ayudar a ver alternativas y construir acuerdos. De acuerdo con el Comité de Convivencia Escolar los mediadores deben saber reconocer qué situaciones pueden abordar. Los resultados de la categoría se pueden sintetizar en la siguiente figura:



Figura 18 Competencias ciudadanas para manejo de conflictos

Actividades de formación en Conciliación Escolar

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

Leonel Arauz confirma también que estas actividades deben ser formativas y también deben plantear casos hipotéticos de conflictos, manifiesta que apoya la formación de mediadores en la catedra para la Paz y en competencias ciudadanas.

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

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

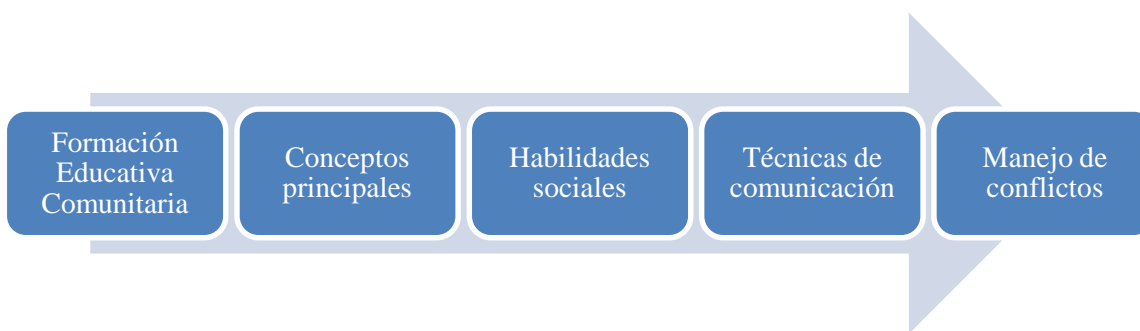


Figura 19 Actividades de formación en conciliación escolar

Diseño del espacio

El diseño del espacio es una categoría importante para el desarrollo de la investigación en la medida que se desea aplicar en el futuro, por ello, se establece un diseño de acuerdo con lo estudios referidos al manejo de colores, texturas, materiales y arquitectura. Se ha aplicado una entrevista a un experto con preguntas relacionadas sobre este tema sobre los cual se ha logrado modificar el diseño propuesto inicialmente a partir de la sola teoría. Sandra Cortez sostiene que debe existir un espacio físico, exclusivo para el proceso de conciliación, donde se encuentre el conciliador y se establezcan unos horarios adecuados de atención. Leonel Arauz manifiesta que se deben tener en cuenta algunos elementos arquitectónicos para el espacio físico del Centro de Conciliación Escolar, estos deben incluir comodidad, iluminación y buen manejo del amueblamiento. Hay que considerar que la selección, ubicación y posición de los muebles no pueden dar un aire de jerarquía entre alguno de los presentes, por el contrario, se debe proponer un diseño más uniforme que rompa con el paradigma de las jerarquías. También es importante tener en cuenta los colores del salón, dado que los colores representan algún estado psicológico y emocional, por ejemplo, el blanco representa tranquilidad, y es puede influir en que los estudiantes se sientan en un mejor ambiente al momento de la conciliación. Recomienda utilizar colores de la línea aguamarina (Leonel Arauz). Puede ser un espacio cerrado para mantener privacidad y puede tener unas dimensiones de 10 m², o puede ser un espacio abierto que tenga relación con un ambiente natural para que ayude a relajar a los estudiantes. En cuanto a la iluminación debe estar enfocada directamente sobre el área donde están trabajando, puede ser artificial o natural.

Los muebles deben permitir la visibilidad entre ellos, la mesa puede ser baja para que se vean completos y puedan interactuar, y redonda con el fin de que no tenga puntas para que no halla diferenciación, las sillas deben ser cómodas, no recomienda que sean pufs porque se cansan e incomodan más rápido los estudiantes sin espaldar en la silla (Leonel Arauz).

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

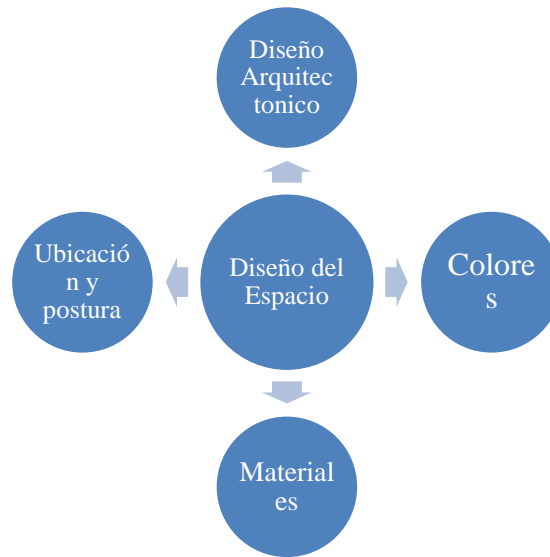


Figura 20 Diseño del Espacio

Guía para la formación de Mediadores Presentación

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

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

Objetivo:

Formar y preparar mediadores a través de actividades que desarrollen conocimientos, competencias y habilidades para el proceso de mediación. Metodología Estas actividades de formación para mediadores pueden ser realizadas por la misma institución en actividades curriculares, para lo cual se establecerá un cronograma a un mes de tal forma que se realicen dos actividades por semana de manera secuencial; es decir, que en la primera semana se desarrollen las actividades del tema.

1. **El conflicto;** en la segunda semana las actividades del tema
2. **La mediación;** en la tercera semana las actividades del tema
3. **Habilidades** de comunicación y en la última semana las actividades del tema
4. **Manejo** de conflictos y situaciones de mediación.

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

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

Actividades

1. El conflicto

Tabla 9 Actividad 1 el conflicto

ACTIVIDAD 1
<p>Realice la siguiente lectura: De acuerdo con Mejía (2012): “Los conflictos son parte inherente de la interacción humana. Nuestras relaciones están marcadas por diferencias de intereses y por posiciones encontradas. Dos niños quieren jugar con el mismo juguete, comer el mismo pastel, tener las mismas cosas, ocupar la misma silla, jugar juegos distintos, ir a lugares diferentes, etc. Niños, adolescentes y adultos enfrentamos situaciones de conflicto cotidianamente, de mayor o menor “envergadura” y en diferentes esferas de la vida. A nivel personal, podemos tener conflictos con nuestros amigos o conocidos; profesionalmente, con nuestros jefes o colegas; familiarmente, con nuestra pareja o nuestros hijos. El hecho es que enfrentamos situaciones conflictivas casi todos los días de nuestras vidas. No hay forma de que esto no sea así o que podamos evitarlo” (p. 8).</p> <p>Asimismo, Pardo (sf): “El conflicto es parte inevitable del proceso de crecimiento y desarrollo de cualquier grupo social y del ser humano. Lo importante es ser capaz de tratar los conflictos de forma educativa. Pero hay que tener presente que conflicto no es sinónimo de indisciplina y en muchas ocasiones, su afrontamiento, reconduciéndolo y dando pasos para resolverlos da lugar a un enriquecimiento mutuo y al logro de un mayor desarrollo y madurez personal. Por eso, la convivencia es, en sí misma, un importante recurso educativo que posibilita el desarrollo, entre otras cosas, de la capacidad de sentir con el otro y la de ponerse en el lugar del otro (capacidad empática). La resolución de conflictos, a los que reiteradamente se ha de enfrentar en la vida, no se aprende en los libros hay que vivirlos, sentirlos</p>

y abordarlos para crecer. La forma de abordar el conflicto puede ser desde una perspectiva “curativa” o “preventiva”. Desde esta última, entra el concepto y la práctica del aula democrática: enseñar dialogo, confrontar, razonar, tener competencia social, autoestima, autorregulación, manejar y debatir códigos morales, participación y autoevaluación, utilizar formas de trabajo cooperativo, proyectos, la participación fuera de la escuela como actividad social” (p. 8).

Para que exista el conflicto debe haber algunas causas que lo materialicen dentro de estas causas se pueden resaltar las siguientes (Kreidler, sf.):

Un ambiente competitivo: las personas empiezan a trabajar en contra de los demás no con los demás.

Intolerancia: si existe un ambiente hostil las personas son desconfiadas y no tolerantes antes las ideas y aportes de los demás.

Canales de comunicación rotos: este puede generar malos entendidos que contribuye a la creación de conflictos entre las personas por tergiversar la información. Los sentimientos: Las personas son expresivas y sentimentales y la falta de control sobre estas emociones pueden crear conflictos.

No sé cómo resolver esto: a veces no se es consciente de cómo se puede afrontar un problema consigo mismo o con los demás.

Dentro del conflicto existen algunos elementos que son: los protagonistas, la relación (que son los implicados amigos, desconocidos, familiares), emociones (que sentimientos tiene cada persona), desarrollo del conflicto (cuanto lleva el conflicto, el porqué del conflicto), valores (lo que quiere valora cada protagonista), intereses o necesidades (que se quiere resolver), posición (que rol juega cada uno y que piensa) y acuerdos (como se termina el conflicto y como quedan satisfechas las partes).

CUÉNTANOS QUE HAS APRENDIDO

Teniendo en cuenta la lectura anterior y lo que conoce del tema responde las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el conflicto?
- ¿Por qué se da el conflicto?
- ¿Se puede considerar el conflicto como algo bueno?
- De los elementos que se mencionaron son parte del conflicto, realice una breve descripción de cada uno, enfocándolo a la resolución de conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Mejía, J.F. (2012). Curso de convivencia escolar. Educar en la convivencia para prevenir la violencia y aprender a vivir juntos. Organización de Estados Iberoamericanos-OEI.

Pardo, A.B. (s.f.). Conflictos escolares. Sorkari. Recuperado de:

http://www.sorkari.com/pdf/Conflictos_Bulling.pdf

Tabla 10 Actividad 2 el conflicto

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



Una vez se tenga el árbol de ideas completo, se socializarán mediante la intervención de varios de los integrantes de cada grupo y mediante el diálogo crítico se aportarán más ideas entre los dos grupos, también se puede discutir si se está en contra o a favor de los aportes de cada grupo.

CUÉNTANOS QUE HAS APRENDIDO

De la actividad desarrollada ¿Qué fue lo que más te llamó la atención, respecto a las ideas aportadas?

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Mejía, J.F. (2012). Curso de convivencia escolar. Educar en la convivencia para prevenir la violencia y aprender a vivir juntos. Organización de Estados Iberoamericanos-OEI.

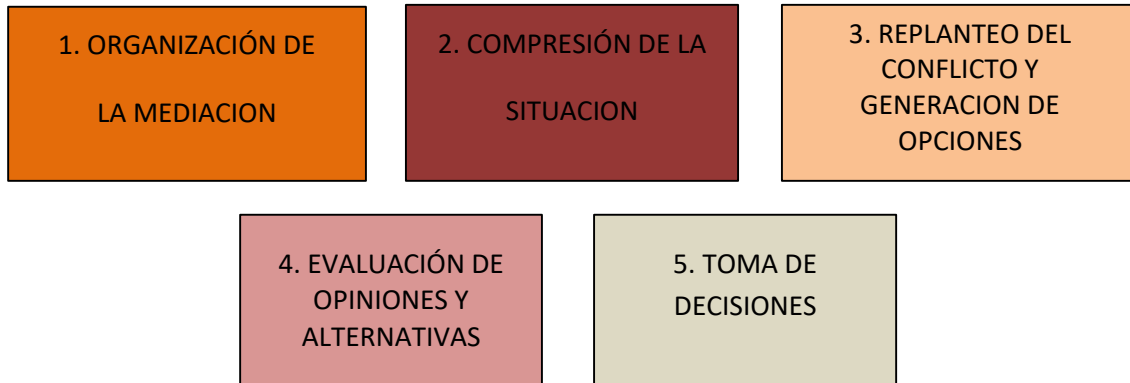
2. Guía para la formación de Mediadores o Conciliadores

Tabla 11 Actividad 1 la Mediación

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

• Cooperación.

Aunque pueden existir varias metodologías y/o etapas para desarrollar una mediación, esta debe ser un proceso ya planificado y estructurado dentro de la organización que permita desarrollar de manera eficiente este proceso y que no se maneje como algo improvisado. En la mediación de acuerdo a Brandoni (2017), se pueden manejar las siguientes etapas:



CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO

1. Con tus propias palabras ¿qué es mediación?
2. ¿Cuál es el objetivo de una mediación?
3. Si fueras mediador cual sería tus mayores cuales son consideras serian tus principales funciones.
4. Con tus propias palabras describe las etapas de una mediación

REFENRECIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brandoni, F. (2017). Conflictos en la escuela Manual de negociación y mediación para docentes. EDUNTREF. Recuperado de: <http://eduntref.com.ar/magento/pdf/conflictos-en-la-escuela-digital.pdf>
 Mejía, J.F. (2012). Curso de convivencia escolar. Educar en la convivencia para prevenir la violencia y aprender a vivir juntos. Organización de Estados Iberoamericanos-OEI.

Tabla 12 Actividad 2 la Mediación

ACTIVIDAD 2
<p>Lee esta pequeña y sencilla historia:</p> <p>EL COCODRILO</p> <p>Cuando llega la hora del rincón de juegos, Cristina va directamente al cajón de los juguetes a coger el cocodrilo antes de que se lo quite Nacho. Nacho siempre le quita todo lo que ella se pide. Sólo para fastidiar. Pero nada más agarrarlo por la cola, su preciosa y aplastada cola verde, nota que alguien tira de él justo por el lado contrario, por la enorme boca de blancos y pequeños dientes.</p> <p>- ¡Lo he cogido yo primero! - grita Cristina, tirando por el cocodrilo. - ¡ No, lo he cogido yo primero! - grita Nacho, tirando del cocodrilo. -¡Es mío! - grita Cristina, zarandeando el cocodrilo. - ¡No, es mío! - grita Nacho, zarandeando el cocodrilo. - ¡Suéltalo ahora mismo!- grita Cristina, dándole una patada a Nacho. - ¡Suéltalo tú! - grita Nacho, dándole una patada a Cristina.</p> <p>La profesora los ve y acude a separarlos.</p>

- ¡Eh, nada de pegarse!. ¿Qué pasas?.

- Yo cogí primero el cocodrilo - lloriquea Cristina.

- No, lo cogí yo primero - lloriquea Nacho.

La profesora les quita el cocodrilo.

- Pues vais a tener que jugar a otra cosa, porque el cocodrilo me lo quedo yo.

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

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

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

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

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

CUENTANOS QUÉ HAS APRENDIDO

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

3. Habilidades de Comunicación

Tabla 13 actividad 1 Habilidades de Comunicación

ACTIVIDAD 1
<p>DISPUTA POR SEÑAS</p> <p>Sucedió una vez que los romanos, que no tenían leyes para su gobierno, fueron a pedir las a los griegos, que sí las tenían. Estos les respondieron que no las podrían entender puesto que su saber era tan escaso. Pero que, si insistían en conocer y usar estas leyes, antes deberían debatir con sus sabios, para ver si merecían llevarlas. Dieron como excusa esta gentil respuesta. Los romanos respondieron que aceptaban y firmaron un convenio. Como no entendían sus respectivos lenguajes, se acordó que debatirían por señas y fijaron públicamente un día para la realización. Los romanos quedaron muy preocupados, sin saber qué hacer, porque no eran letrados y tenían el amplio saber de los griegos. Al fin, un ciudadano propuso que eligieran un campesino y que hiciera con las manos las señas que Dios le diese a entender. Llegó el día acordado. Buscaron un campesino muy astuto y lo vistieron con muy ricos paños de gran valor, como si fuera doctor en filosofía. Subió a una alta silla y dijo</p>

fanfarronamente: “De hoy en más vengan los griegos con toda su porfía”. Llegó allí un griego, doctor sobresaliente, y subió a otra silla, ante todo el pueblo reunido. Comenzaron sus señas como se había acordado.

Se levantó el griego, con calma, y mostró sólo un dedo, el índice, y se sentó en su sitio. Se levantó el campesino, bravucón y con malas pulgas, y mostró tres dedos tendidos hacia el griego, el pulgar y otros dos en forma de arpón. Se sentó con soberbia, mirando sus vestiduras.

Con serenidad se levantó el griego, tendió la palma llana y se sentó luego plácidamente. Se levantó el campesino, con su tonta fantasía y, con terquedad, mostró el puño cerrado. A todos los de Grecia dijo el sabio: “Los romanos merecen las leyes, no se las niego.” Se retiraron todos en armonía y paz. Preguntaron al griego qué fue lo que habló por señas con el romano.

Explicó: “Yo dije que hay un Dios, el romano dijo que era uno en tres personas. Yo dije que todo estaba bajo su voluntad. Respondió que en su poder estábamos y dijo verdad. Cuando vi que entendían y creían en la Trinidad, comprendí que merecían leyes certeras”. Preguntaron al campesino qué habían debatido: “Me dijo que con un dedo me quebraría el ojo, tuve gran enojo. Le respondí con cólera y con indignación que yo le quebraría los ojos con dos dedos y los dientes con el pulgar. Me dijo, después de esto, que le prestara atención, que me daría tal palmada que los oídos me vibrarían. Y yo le respondí que le daría tal puñetazo que en toda su vida no llegaría a vengarse. Cuando vio la pelea tan desapareja y que yo no le temía, dejó de amenazar”. Por eso dice la fábula de la sabia vieja: No hay mala palabra si no es tomada a mal.

Verá que es bien dicha si fue bien entendida.

Juan Ruiz, Arcipreste de Hita "Libro de Buen Amor" (1343)

1. Leer el cuento al grupo total. Luego, darles información sobre el autor, la época en que fue escrito y el anacronismo que se introduce en la interpretación del diálogo por señas.

2. Proponer una dramatización de la situación y solicitar voluntarios para realizarla.

3. Darles un tiempo para que la preparen y, de ser necesario, ayudarlos en la composición de los personajes: los gestos, posturas y movimientos que muestran la actitud de cada uno de los disputantes (calmo, respetuoso y seguro de sí el griego, bravucón, soberbio, amenazante y sobreactuado el romano...)

4. Proponer a los alumnos que redacten otras interpretaciones, tanto del griego como del romano, sobre el intercambio sostenido en la disputa por señas.

5. Guiar una conversación conjunta para identificar los distintos componentes de la comunicación y relacionarlos con los axiomas planteados por Watzlawick (no es necesario exponerlos teóricamente).

6. Comentar la “moraleja”: ¿Podemos, en alguna ocasión, decidir no tomar a mal una comunicación de otra persona? ¿Cuándo? ¿Para qué o por qué?

CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. (2005). Programa Nacional de Mediación Escolar.

Actividades para el aula. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Recuperado de: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000190.pdf>

Juan Ruiz, Arcipreste de Hita "Libro de Buen Amor" (1343)

Tabla 14 Actividad 2 Habilidades de Comunicación

ACTIVIDAD 2

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

Manejo de conflictos y situaciones de conciliación.

Tabla 15 actividad 1 manejo de conflictos

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

Tabla 16 actividad 2 manejo de conflictos

ACTIVIDAD 1
<p>EL CASO DE MARTA Y SARA: Marta y Sara están en la misma clase de noveno. Se conocen desde hace tiempo. Estudiaron Primaria en el mismo centro, y desde 5º de Primaria, y posteriormente durante el bachillerato, han estado en el mismo grupo.</p> <p>No se puede decir que entre los dos haya una amistad íntima; pero han mantenido una relación cordial y se han ayudado en el estudio de las distintas materias, intercambiándose materiales y apuntes de clase. Últimamente, Sara, sin romper la relación con Marta, está molesta y procura esquivarla. El motivo es que Sara cree que Marta no le ha devuelto los últimos apuntes que le prestó y Sara se los ha pedido varias veces. Marta piensa que se los devolvió hace tiempo, aunque ha quedado en buscarlos de nuevo. Mañana tiene un examen y necesita los apuntes para preparar la materia. Al verse Sara y Marta a la entrada del Instituto empieza una conversación entre ellas/ellos...</p> <ol style="list-style-type: none">1. Los estudiantes se agrupan por parejas.2. Decidir quién va a desempeñar cada uno de los roles.3. Actuar de forma natural como lo haría si se encontraran en una situación similar.4. Las parejas, tal como estaban formadas, deciden cuál ha sido la actitud que ha mantenido cada persona ante el conflicto.
CUÉNTANOS QUÉ HAS APRENDIDO
<p>¿Cómo ha ido la experiencia? ¿Qué es lo primero que se han dicho las respectivas Marta y Sara? ¿Quién ha sido cada uno de los personajes? ¿Qué actitudes se han dado ante el conflicto?</p>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
<p>Binaburo, J.A. y Muñoz, B. (2007). Educar desde el conflicto guía para la mediación escolar. CEAC. Barcelona.</p>

Evaluación

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

Diseño del espacio físico para el Centro de Conciliación

Para el desarrollo de este objetivo se definió como categoría el diseño espacial y dentro de ella se contemplaron las siguientes subcategorías: a) influencia del ambiente sobre el aprendizaje,

b) psicología del color, c) requerimientos funcionales de los elementos, d) propuesta de diseño del Centro de Conciliación Escolar, y e) Presupuesto de las ventanas, favorecen la contemplación individual y los laboratorios inspiran a los estudiantes a adquirir nuevos conocimientos. (2010, p. 1).

Estas intervenciones demuestran que el uso de formas orgánicas, colores y adaptaciones de mobiliarios ayudan a mejorar las relaciones entre individuos de un mismo espacio dando como resultado un óptimo desarrollo de las actividades propuestas en cada uno de ellos. Uno de los aspectos fundamentales para el diseño del Centro de Conciliación es el color, ya que según Heller (2004) los colores y sentimientos no se combinan de manera accidental, sus asociaciones no son cuestiones de gusto, sino experiencias universales profundamente enraizadas desde la infancia en nuestro lenguaje y nuestro pensamiento”. De acuerdo a Heller (2004) se seleccionaron los colores según la forma en que actúan estos sobre los sentimientos y la razón, de manera que la presencia de los colores permita el desarrollo armónico de la estrategia de conciliación escolar específicamente en los estudiantes, haciendo su práctica agradable, positiva y efectiva. Los siguientes son los colores aplicados en el diseño y su efecto en las personas:

	<p>Genera sensación de cercanía Aplicación en biombo divisorio</p>
--	--

Figura 21 Color de la cercanía

	<p>Efecto tranquilizador Aplicación en paredes</p>
--	--

Figura 22 color de la tranquilidad

	<p>Inocencia y pureza Aplicación en biombo colgante y en la mesa.</p>
--	---

Figura 23 Color de pureza

Así mismo, un estudio de la Universidad Médica de Graz en Austria, reveló que las aulas de clase con madera a la vista en diferentes objetos y estructuras, ayudan a reducir el nivel de

estrés en los estudiantes logrando un ambiente de estudio más relajado y fluido. La madera hace referencia a la naturaleza y proporciona calidez y seguridad, los estudiantes quienes estuvieron en dicha aula, tuvieron cambios en su ritmo cardiaco lo que significa una activación del sistema nervioso parasimpático, que actúa para reducir el estrés y mejorar las funciones del cuerpo. (Kelz, Grote y Moser, 2009) Por ello, para el espacio del Centro de Conciliación, se plantea agregar en el piso una textura que se asemeje a la madera.

Los requerimientos funcionales fueron analizados de acuerdo a la metodología planteada en el libro “Diseño y desarrollo de productos” (Ulrich y Eppinger, 2012, p.98), según la cual se plantea un formato de métricas y el valor bajo el cual se debe registrar.

Tabla 17. Métricas de los requerimientos funcionales.

Número	Métrica	Unidad	Valor
1	Dimensión del espacio a intervenir	M2	4,25
2	Diámetro máximo de cada silla	Cm	90
3	Apertura de entrada (circulación)	Cm	Min 80
4	Diámetro máximo de la mesa	Cm	35
5	Altura de la mesa	Cm	Subj

Inicialmente se había propuesto el diseño del Centro de Conciliación como se muestra en el análisis documental realizado; posterior al análisis de la categoría del Diseño de espacio, se puede apreciar la aplicación de los conceptos y requerimientos explicados con anterioridad.



Figura 24. Perspectiva completa del Centro de conciliación.

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

Tabla 18. Presupuesto para construcción del ambiente físico

PRODUCTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Mesa de centro	1	150 bs.	150 bs.
Adhesivo piso + floorgraphic	4	20 bs.	80 bs.
Sillas	3	100 bs.	400 bs.
Pintura paredes	2	60 bs.	120 bs.
Mano de obra	3	140 bs	420 bs
Adhesivo pared	1	30 bs	30 bs.
Acabados madera		150 bs	150 bs
Anclaje techo	5	6 bs	30 bs
INVERSIÓN TOTAL			1,380Bs.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones Generales

Finalmente, a partir de un trabajo metodológico de presente investigación sí ha logrado responder de manera teórica los objetivos planteados con la participación de expertos en convivencia escolar junto el comité de convivencia escolar y el gobierno estudiantil por consiguiente tenemos:

- Con las normativas vigentes Del Estado boliviano es posible considerar una teoría preliminar sobre conciliación escolar ya que las condiciones jurídicas nacionales y normativas internas de la institución son implícitos el procedimiento en situaciones de conflicto se debe atender de acuerdo al protocolo de atención contemplada en el plan de convivencia pacífica y armónica orientado por la comisión de docentes de la unidad educativa
- Se formula una guía para la formación de conciliadores de fácil aplicación en donde se abordan contenidos fundamentales para los conciliadores como ser las habilidades y técnicas de comunicación escucha activa manejo de emociones creatividad para la producción de alternativas resolución de conflictos y situaciones de conciliación además los estudiantes deben desarrollar unas competencias ciudadanas específicas para que sea visible como una figura que denote liderazgo empatía madurez seriedad compromiso influencia entre sus pares entre sus pares y reconozcan en él o ella neutralidad confianza confidencialidad y desarrollar habilidades comunicativas.
- En cuanto al enfoque de las actividades para la formación de conciliación los expertos sostienen que estas deben estar centradas en aspectos formativos propios de la conciliación y en actividades con planteamiento de casos y juegos de roles de tal forma que se pongan en práctica de manera hipotética lo aprendido se debe tener claridad y una buena formación sobre el manejo de conflictos en situaciones que se presentan de tipo 1 y dos que son de competencia.
- El diseño del espacio debe coincidir con todo el proceso que se desea canalizar a través de la conciliación como es la resolución de conflictos; es por ello que surgió la necesidad de indagar de manera teórica, sobre la necesidad de crear un espacio adecuado para que se construya dentro de las instituciones y se utilice como “Centro de Conciliación Escolar”. Dentro de las características del espacio se halla que es un lugar pequeño, con comodidad, buena luz y ventilación. Los muebles poseen unas condiciones que permiten que no existan jerarquías entre ellos por el contrario se evidencie un escenario de paridad y uniformidad: las sillas son cómodas y la mesa

redonda que representa un estado igualdad para todos los presentes. Por último, se da importancia a los colores, los cuales tienen incidencia en la psicología y emociones de las personas, para lo cual se ha elegido el color naranja suave (cercanía) para el biombo divisorio, morado (actividad) para las sillas, verde (tranquilidad) para las paredes y blanco (pureza) para la mesa. Teniendo en cuenta estos parámetros se construye el modelo del Centro de Conciliación Escolar.

Recomendaciones

- En primer lugar, es importante esta investigación pueda ser complementada en un futuro con la implementación del diseño del Centro de Conciliación Escolar en alguna institución que pueda tener recursos y disposición para que se apliquen las actividades de formación y se diseñe el espacio físico requerido.
- Desde la parte investigativa se debe seguir explorando el espectro teórico y conceptual en relación con los procesos de mediación o conciliación, de tal forma que se siga generando una mayor claridad frente a los tipos de conflicto que se pueden resolver en los Centros de Conciliación Escolar.
- Es importante que los estudiantes que van a ejercer su rol de conciliadores desarrollen competencias ciudadanas constantemente, de tal forma que el proceso de formación no puede quedar supeditado a la guía de formación propuesta en esta investigación, sino que se deben seguir explorando y realizando otras actividades que fortalezcan el aprendizaje de los estudiantes de manera constante.

7. APOORTE CIENTÍFICO Y SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El Aporte Científico se basa en dos categorías esenciales de investigación; primero la concepción teórica y epistemológica de Investigación y el segundo la metodología de investigación. Primero la Teoría del Aprendizaje social de Albert Bandura y el trabajo desarrollado por Jean Paul Lederach enfocado en resolución de conflictos y construcción de paz, las cuales se ha demostrado que si permite al desarrollo y construcción de nuevos conocimientos, es decir bajo estas concepciones teóricas, posibilita al sujeto investigador y al sujeto investigado las mismas pueden desarrollar un aprendizaje nuevo, en otros términos en el proceso aprenden ambos, en una controversia o conflicto ambos deben aprender y aportar ahora ¿cómo? Aquí viene el segundo que es la metodología de investigación que es la cualitativa y descriptiva que estudia cada uno de los casos particulares y describe las mismas bajo el método inductivo, que consiste y sirve para conocer al sujeto investigado y sus procesos de desarrollo social, cognitivo, psicológico y sus conflictos personales y grupales que afectan al individuo y la sociedad , a partir de esta descripción, proceso de reconocimiento de acierto y dificultades como problemas, se invita a buscar soluciones adecuadas la cual no es una novedad en las sociedades de manera empirica se ha venido realizando hasta en el mismo establecimiento Educativo. Por lo tanto, está comprobado que se puede trabajar desde edad escolar en cuanto a la resolución de conflictos a través de conciliación escolar en este caso en la Unidad Educativa Héroe de la Distancia.

En lo social una vez que se subsane las situaciones criticas del momento de manera oportuna sin ningún costo, estamos convencidos de que pueda mejorar la convivencia escolar y familiar. De esa manera contribuir al bienestar del desarrollo de la sociedad actual pero también de nuevas generaciones. Ya que los estudios y experiencias de personajes reconocidas a nivel nacional e internacional nos han confirmado.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. Bandura, A., Ross, D., y Ross, S. (1961). *Transmission of aggression through imitation of aggressive models*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. Vol. 63. p.p. 575-582.
2. Barrios, S. y Tavera, S. (2014) *Aplicabilidad de la conciliación como mecanismo de fortalecimiento de la convivencia escolar según la Ley 1620 de 2013*. Universidad Autónoma de Bucaramanga. pp. 13.
3. Calderón, A., & Camargo, D. (2016). *El liderazgo como estrategia para el mejoramiento de la convivencia escolar a partir de las percepciones sobre el líder y el desarrollo de las competencias*. Manuscrito no publicado. Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes. Maestría en Educación. Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia.
4. Castro, V. (2017, 06, 26). Rosan Bosch: **espacios de aprendizaje innovadores. Educar.**
5. Chaux, E. (2011). *Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: comentarios sobre cinco investigaciones en violencia escolar*. Psykhe Santiago.
6. Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá: Taurus.
7. Chaux, E. (junio de 2003). *Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia*. *Revista de Estudios Sociales*,
8. Chaux, E., Lleras, J., y Velásquez, A.M. (2004). *Competencias ciudadanas: De los Estándares al Aula. Una propuesta de integración a las áreas académicas*. Ministerio de Educación – Universidad de los Andes. Bogotá: Colombia.
9. Comisión Económica para América Latina y el Caribe Fundación W.K. Kellogg. (2008). *Experiencias en Innovación Social Ciclo 2007-2008. Programa para la gestión del conflicto escolar Hermes*, Cámara de Comercio de Bogotá.
10. Constitución Política del Estado Plurinacional (07 de Febrero 2009).
11. Heller, E. (2004). *Psicología del color. Cómo actúan los colores sobre los sentimientos y la razón*.
12. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana.

13. Iungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
14. Jiménez, M., Lleras, J., Nieto, A.M. (2010). *La paz nace en las aulas: evaluación del programa de reducción de la violencia en Colombia*. Revista Educación y educadores. Vol. 13, No. 3. Septiembre – diciembre de 2010. Universidad de la Sabana.
15. Johnson, D.W. y Johnson, R.T. (1994). *El aprendizaje cooperativo en el aula*. Virginia: Association For Supervision and Curriculum Development.
16. Kolanguí, T., y Parra, L. (2013). *El diálogo para la resolución de conflictos*. México D.F. Editorial Limusa S.A.
17. Kreidler, W.J. (2007). *La resolución creativa de conflictos*. (Manual de actividades). Fundación para el Bienestar Humano - SURGIR.
18. Ley de Educación Avelino Siñani Elizardo Perez (2010).
19. Ley de Conciliación y Arbitraje (2015).
20. Ley 548 de Código de Niña Niño y Adolescente (2014)
21. Ledesma, C. (2012). *Uso y distribución de espacios escolares* (tesis de maestría). Universidad de Valladolid. Escuela Universitaria de Educación de Palencia.
22. Machado, A., González, G., Carbonel, T. (2012). *Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares*. Revista Escenarios. Vo. 10, No. 1. Enero-Junio de 2012, p.p. 63-68.
23. McMillan, J. H., Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. Madrid: Pearson.
24. Ojeda, J. (2006). *Fracaso escolar y convivencia en los centros educativos*. Universidad de Cádiz 79-96.
25. Okuda, M. y Gómez, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. Revista Colombiana de Psiquiatría, 24 (1), 118-124.
26. Olweus, D. (1993). *Acoso escolar, "bullying", en las escuelas: hechos e intervenciones*. Centro de investigación para la Promoción de Salud. Universidad de Bergen, Noruega.
27. Pedraza, S. (2017). *Seguimiento a las experiencias en mediación y solución de conflictos en instituciones de educación básica del área metropolitana de Bucaramanga* (tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. Bucaramanga, Colombia.

28. Pulido, R., Martín-Seoane, G. Lucas-Molina, B. (2013). *Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa*. Universidad de Murcia: España pp. 385-392.
29. Ramírez, J.J. (2015). *Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense. Facultad de Educación. Madrid: España.
30. Reglamento Interno de Unidad Educativa (2016).
31. Salgar, D. (2016). *“La paz la construye cada colombiano”*: John Paul Lederach. El Espectador.
32. Torrego, J. Galán, A. (2008). *Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares*. Revista de Educación. 347. Septiembre-diciembre 2008, pp.385.
33. Torrego. J.C. y Mas, C. (2014). *Asesoramiento y mediación de conflictos en los procesos de mejora escolar*. Innovación educativa, (24), 19-34.
34. Torrego, J.C. (2003). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativa Manual para la Formación de Mediadores*. Tercera Edición. Madrid: Narcea S.A. Ediciones.
35. Torreigo, J.C. y Villaoslada, E. (2004). *Modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos: Un proyecto que se desarrolla en centros de la Comunidad de Madrid*. Tabanque, (18), 31-48.
36. Torres, A. (2017). *Los alumnos que no compiten tienen una mejor salud mental*. El País.
37. Ulrich, K., Eppinger, S. (2012). *Diseño y desarrollo de productos* (5ª ed.). Monterrey, México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores.
38. Vargas, A. (2006). *Discurso y democracia en el programa de competencias ciudadanas del Ministerio de Educación Nacional*. Lenguaje, vol. 34. Universidad del Valle. Cali:Colombia.
39. Visalli, U.O. (2005). *Aspectos psico-sociales del conflicto, mediación escolar y maltrato entre iguales (bullying) en centros educativos* (tesis de investigación).
40. Whelan, B. (1994). *La armonía en el color. Nuevas tendencias*. Color Harmony.
41. Wong, W. (1991). *Fundamentos del diseño Bi y Tri dimensional* (7ª ed.).

ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA

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

NOMBRE: *Sandra Cortez*
INSTITUCIÓN: *Educativa*
PROFESIÓN: *Licenciada en Pedagogía*
SEXO: *Femenino* FECHA: *11-10-22* EDAD: *45*

1. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de los conflictos en el aula?
R. *Se dan por chismes, juegos entre niños en la preadolescencia con ganas o haber primera relaciones de novatío, otros conflictos por el espacio*

2. ¿Cuáles son las consecuencias más frecuentes de los conflictos en el aula?
R. *A veces se presentan deserciones, expropiación o por la pertinencia de sus cosas, venirse peleas o las personas (Física, psicológica)*

3. ¿Considera que la Conciliación Escolar es una estrategia idónea para la resolución de conflictos escolares?
R. *Si, considero que es importante aprender a resolver conflictos entre ellos y ellos*

4. ¿Cuáles son conciliables y cuáles no? ¿Cuáles son las razones?
R. *Conciliables son aquellos que son conductas inadecuadas, o faltas leves que se pueden conciliar.*

5. ¿Pueden el conflicto escolar y la agresión escolar resolverse a través de la conciliación entre pares?
R. *Se puede resolver cuando es por primera vez y sea reiteradas veces o creo que no.*

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

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

7. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares?
R. *Yo pienso que aquellos estudiantes que tienen diferenciación entre bien y mal desde la etapa de primaria para adelante*

Anexo 2

UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA

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

NOMBRE: Lic. Yonister Teixeira S.
INSTITUCIÓN: U.E. Heróicos de la Distancia
PROFESIÓN: Docente / Director.
SEXO: Masculino FECHA: 18/10/2022 EDAD:

1. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de los conflictos en el aula?
R. Indisciplina, falta de respeto entre estudiantes,
2. ¿Cuáles son las consecuencias más frecuentes de los conflictos en el aula?
R. Causa / Panalización,
con f. emocional, psicología de los niños,
3. ¿Considera que la Conciliación Escolar es una estrategia idónea para la resolución de conflictos escolares?
R. Si,
4. ¿Cuáles son conciliables y cuáles no? ¿Cuáles son las razones?
R. Problemas escolares, podemos conciliar / entre familiares,
5. ¿Pueden el conflicto escolar y la agresión escolar resolverse a través de la conciliación entre pares?
R. Si,
6. Marque con X (Múltiple respuesta): La Conciliación Escolar en la cual un estudiante funge como conciliador, es un espacio propicio para que se resuelvan conflictos ocurridos entre:
Estudiante-estudiante. ✓
Padre de familia-estudiante. ✓
Profesor/Directivo - Estudiante. ✓
Profesor-Profesor. ✓
Directivo-Profesor. ✓
Profesor/Directivo-padre de familia. ✓
7. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares?
R. Desde la etapa de la Niñez,

UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA
ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: DISEÑO DEL ESPACIO DEL
CENTRO DE CONCILIACIÓN ESCOLAR

NOMBRE: *Lic. Margoth ydaez*
 INSTITUCIÓN: *Cobija B.*
 PROFESIÓN: *Psicóloga*
 CARGO: *Coord. Programa T. Extraordinario*
 SEXO: *Femenino* FECHA: *03-10-22* EDAD:

1. ¿Cuáles son los elementos de diseño del espacio que se deben tener en espacios de aprendizaje?
 R. *Independencia, ventilada, equispanada,*

2. ¿Cuál es la influencia del color en el comportamiento o en el proceso de aprendizaje?
 R. *Colores claros dan más despresión*

3. ¿Cuál es el impacto de las texturas en el comportamiento de las personas?
 R. *Vital para programar una disciplina para la demás persona*

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

5. ¿Por cuáles elementos funcionales podría estar compuesto el centro de conciliación teniendo en cuenta que el centro de conciliación es un espacio aparte en el que se encuentran los dos pares en conflicto y el par mediador?
 R. *Calentador, P. de agua, T. de agua, S. de agua, pedagógico*

6. ¿Cuál sería el material, tamaño, textura y forma que podrían tener los elementos funcionales del Centro de Conciliación Escolar?
 R. *Psicología humana, ética profesional*

7. ¿Qué hay o qué debería haber encima de la mesa?
 R. *Mesa, comar, comente*

8. ¿Cuáles serían los grados o edades precisos?
 R. *Apart. de los 8 a 10 años de edad, ya que tienen un buen desarrollo cognitivo, aunque unista esa igualdad de desarrollo*

9. ¿Cómo se imaginan que deben ser los pasos a seguir en el desarrollo de la conciliación, dentro del centro de conciliación?
 R. *Procedente, adecuada*

10. ¿Esa solución debe quedar plasmada en algo?
 R. *depende el problema, mal entendido no es necesario*

11. ¿Cómo se podría hacer el seguimiento?
 R.

12. ¿cuáles pueden ser los pasos a seguir en una conciliación?
 R. *Diálogo, presentación, por análisis reflexivo*

13. ¿Cuáles serían, El perfil de un conciliador/a?
 R. *sufragante otros*

14. ¿Cuáles son las temáticas idóneas para la formación en conciliación escolar para los educandos?
 R. *con un día, relación humanas, normas y reglamento*

Anexo 4

UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA

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

NOMBRE: *Leonel Haury*
INSTITUCIÓN: *Unidad Educativa*
PROFESIÓN: *ocupación conciliador*
SEXO: *masculino* FECHA: *28-10-22* EDAD: *49*

1. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de los conflictos en el aula?
R. *Quisiera estar ellos*
problemas de la casa

2. ¿Cuáles son las consecuencias más frecuentes de los conflictos en el aula?
R. *Abuso del estudiante*

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

4. ¿Cuáles son conciliables y cuáles no? ¿Cuáles son las razones?
R. *Si que se puede conciliar*

5. ¿Pueden el conflicto escolar y la agresión escolar resolverse a través de la conciliación entre pares?
R. *Si*

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

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

7. ¿Cuál es la etapa de desarrollo cognitivo propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores con el fin de resolver conflictos escolares?
R. *12 años*

8. ¿Cuál debe ser el procedimiento para la conciliación escolar y sus pasos?
R. *debería haber un procedimiento con la ayuda de persona mayor*

9. ¿Cuál puede ser el perfil del conciliador?
R. *mayor que ellos*
que tengan conocimiento

10. ¿Cómo puede ser la selección de los conciliadores?
R. *invitar al conciliador*

11. ¿Cuáles son los contenidos o temas idóneos para la formación en Conciliación Escolar para los estudiantes de secundaria en establecimientos educativos?
R. *Invitar a profesionales entendidos para que puedan enseñar a estudiantes*

UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA

GOBIERNOS ESTUDIANTILES
ENTREVISTAS GRUPOS FOCALES ESTUDIANTES

NOMBRE: *Andres Arzago Mercado*
INSTITUCIÓN: *Héroes de la Distancia*
SEXO: *Masculina*..... FECHA: *16-09-2022*..... EDAD: *17 años*.....

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

2. ¿Cuáles son las consecuencias de los conflictos en el aula?
R. *Discusión y se aplica la ley del hielo*

3. ¿cómo se manifiesta ese bullying?
R. *Por discusiones entre compañeros que no están de acuerdo entre si*

4. ¿Qué clase de pelea?
R. *Verbal, solo discusiones*

5. ¿hay conflictos esporádicos y que no son frecuentes, esas situaciones son conciliables por un compañero conciliador?
R. *No, no hay*

6. ¿Cómo se sienten tus compañeros cuando tú intervienes?
R. *Pues es como una imagen de autoridad (soy)*

7. ¿hay conflictos repetitivos que suceden una y otra vez, esos son conciliables, acudirían a la conciliación en esos?
R. *Si, si, desacuerdo de compañeros*

8. ¿considera que la situación repetitiva que ocasionan daños al cuerpo o la salud pero no constituyen delito pueden ser conciliadas por los compañeros?
R. *No, eso ya pasa a manos de un adulto*

9. ¿Cuál es la edad propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores escolares?
R. *16 años a mi parecer*

UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA

GOBIERNOS ESTUDIANTILES
ENTREVISTAS GRUPOS FOCALES ESTUDIANTES

NOMBRE: *Eva Coelia Justina C.*
 INSTITUCIÓN: *U.E. Barcos de la Distancia*
 SEXO: *Femenino* FECHA: *15-09-22* EDAD: *16 años*

1. ¿Cuáles son las causas más frecuentes de los conflictos en el aula?
 R. *de calificación, competencia entre compañeros, (misma) no se cumple los roles r. padre y profesora, entre profesores, camaradería, etc.*

2. ¿Cuáles son las consecuencias de los conflictos en el aula?
 R. *Amenazas por recibir, acoso, golpes, insultos de palabras.*

3. ¿cómo se manifiesta ese bullying?
 R. *No se manifiesta verbal y físico o escuchado.*

4. ¿Qué clase de pelea?
 R. *golpes, insultos, algunas veces de un lado entre compañeros.*

5. ¿hay conflictos esporádicos y que no son frecuentes, esas situaciones son conciliables por un compañero conciliador?
 R. *Si se puede.*

6. ¿Cómo se sienten tus compañeros cuando tú intervienes?
 R. *yo soy la que habla con los docentes, confían en ti, resuelven problemas.*

7. ¿hay conflictos repetitivos que suceden una y otra vez, esos son conciliables, acudirían a la conciliación en esos?
 R. *No se repite mucho, a veces se repite.*

8. ¿considera que la situación repetitiva que ocasionan daños al cuerpo o la salud pero no constituyen delito pueden ser conciliadas por los compañeros?
 R. *si algunas cosas, dependiendo que tipo de delito, en el caso de robo, por ejemplo, no creo.*

9. ¿Cuál es la edad propicia para que los estudiantes sean formados como conciliadores escolares?

R. *No hay edad, sobre expresarse, razonamiento da una cuenta.*

10. ¿Cómo se imagina la ruta que se debe seguir para llegar a la conciliación escolar, lo hago escrito acudo directamente al centro de conciliación, se hace verbalmente todo?
 R. *Verbalmente voy directo al centro.*

11. ¿Cuáles son los pasos a seguir dentro de la conciliación escolar?
 R. *primero, debe saber las partes, tienen que conversar y nosotros tenemos que ser imparciales, resolver.*

12. ¿Cuáles son las características que debe tener el conciliador?
 (E1) neutral, flexibilidad en las posturas de las personas, comprensión, madurez, seriedad.
 (E6) neutralidad.
 (E5) flexibilidad ✓
 (E4) seriedad ✓
 (E2) compromiso ✓
 (E7) líder ✓
 (E3) empatía ✓
 (E1) confidencialidad ✓

13. ¿Cómo puede ser el proceso de selección de los conciliadores escolares, los llamamos los postulamos?
 R. *por curso, debemos elegir entre compañeros voy la supervisión del docente.*

UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO
 FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y GESTIÓN PÚBLICA
 ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A EXPERTOS: DISEÑO DEL ESPACIO DEL
 CENTRO DE CONCILIACIÓN ESCOLAR

NOMBRE: *Rafaelo Mamani Mu.*
 INSTITUCIÓN: *U. G.*
 PROFESIÓN: *Docente / Comité de Convivencia Americana pacífica.*
 CARGO: *Docente de Matemáticas*
 SEXO: *Maridato* FECHA: *11-10-22* EDAD: *39 años*

1. ¿Cuáles son los elementos de diseño del espacio que se deben tener en espacios de aprendizaje?
 R. *Un lugar agradable que tenga muebles cómodos, ventilado como todo adecuado para conversar.*
2. ¿Cuál es la influencia del color en el comportamiento o en el proceso de aprendizaje?
 R. *Se influye el ambiente limpio y colorido para los estudiantes color pertinente para edad escolar es importante.*
3. ¿Cuál es el impacto de las texturas en el comportamiento de las personas?
 R. *Carece de tengo conocimiento, pero es necesario considerar estos aspectos.*
4. ¿En cuál etapa de desarrollo cognitivo, los comportamientos de los niños empiezan a ser influidos por los requerimientos funcionales del espacio como color, tamaño, textura, entre otros?
 R. *Desde primaria es esencial el uso o combinación de colores, un espacio así influye el ambiente.*
5. ¿Por cuáles elementos funcionales podría estar compuesto el centro de conciliación teniendo en cuenta que el centro de conciliación es un espacio aparte en el que se encuentran los dos pares en conflicto y el par mediador?
 R. *Un ambiente cerrado, como se dice en espacio como todo adecuado de acuerdo a edad escolar.*
6. ¿Cuál sería el material, tamaño, textura y forma que podrían tener los elementos funcionales del Centro de Conciliación Escolar?
 R. *Circular o mesa Redonda y la silla, ambiente ventilación y usar algunos materiales como hojas lopicetas.*
7. ¿Qué hay o qué debería haber encima de la mesa?
 R. *Algunas hojas y lapiceros o algún adorno pequeño.*
8. ¿Cuáles serían los grados o edades precisos?
 R. *Principalmente los estudiantes de secundaria, por supuesto se debe enseñar desde primaria para que sea un hábito.*