

Propuesta para generar un ambiente de paz y sana convivencia en la Institución Educativa
Colegio General Santander IED, ubicado en localidad de Usaquen en Bogotá

Walter Yessid Olarte Diaz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Santa fe de Bogotá

2020

Propuesta para generar un ambiente de paz y sana convivencia en la Institución Educativa
Colegio General Santander IED, ubicado en localidad de Usaquen en Bogotá

Proyecto Aplicado como requisito para obtener el título de Especialista

en Gestión Pública

Presentado por:

Walter Yessid Olarte Diaz

Directora

Blanca Margarita Díaz Orjuela

Magister en Derecho Administrativo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas

Santa fe de Bogotá

2020

Dedicatoria

A mis padres por su ayuda y gran apoyo en cada meta, sueño y objetivo propuesto, por ser mi fuerza y alentarme a seguir a pesar de las adversidades.

A mis hermanos y sobrinos, por su apoyo y confianza brindada.

Agradecimientos

A Dios por ser la luz de mi vida, en quien pongo mis metas y mis ilusiones y por haberme permitido culminar este proyecto.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente, a sus docentes por la formación recibida y por brindar lo mejor de sus conocimientos a lo largo de este proceso.

Al Colegio General Santander IED, por ser parte fundamental en el desarrollo del presente proyecto aplicado.

Resumen

El presente trabajo está enfocado en la creación de una propuesta donde se plantean algunas estrategias pedagógicas encaminadas a desarrollar ambientes de paz y sana convivencia en la institución educativa “Colegio General Santander IED”, ubicado en la localidad de Usaquen en Bogotá.

A partir de un diagnóstico previo y de implementar algunas técnicas conocidas de recolección de información con los diferentes actores (estudiantes, docentes, y padres de familia), que permitieron conocer el estado de la convivencia escolar en la institución educativa y basados en este análisis, donde se reconoce una problemática presentada, se proponen algunas estrategias que buscan promover relaciones interpersonales adecuadas con el propósito de generar una cultura para la paz y la convivencia en la institución educativa.

Uno de los factores más importantes a tener en cuenta será el conocimiento del manual de convivencia institucional; su apropiación y su puesta en práctica será uno de los caminos más adecuados para vivenciar ambientes de paz y sana convivencia en la institución.

Uno de los propósitos que se tienen con este trabajo de investigación es que las estrategias apprehendidas y vivenciadas dentro de la institución se conviertan en dinámicas que puedan ser replicadas en los contextos y espacios extraescolares en los que se desenvuelven en su cotidianidad los estudiantes de la institución.

Palabras Claves: Autonomía, Convivencia, Gestión y Mediación.

Abstract

This work is focused on the creation of a proposal where some pedagogic strategies are proposed aimed at developing peace and healthy coexistence environments at school General Santander IED located in Usaquen, Bogotá.

From a previous diagnosis and to implement some known information gathering techniques with the educative community (students, teachers, and parents) that allowed to know the situation of the school coexistence and based on this analysis where is recognized a problem, are proposed some strategies that look for promote suitable interpersonal relationships in order to generate a culture for peace and coexistence at school.

One of the most important factors to consider will be the knowledge about the community handbook; its appropriation and implementation will be one of the most suitable ways to experience peace and healthy coexistence environments at school.

One of the goals of this research work is that strategies learned and lived inside the school turned into dynamics that can be replicated in extracurricular contexts in which the students of the school are developed in their daily life.

Keywords: Autonomy, coexistence, management and mediation.

Tabla de contenido

Lista de figuras.....	11
Lista de anexos.....	12
Introducción	13
Presentación de la problemática.....	15
Justificación	17
Objetivos.....	19
Objetivo General	19
Objetivos específicos.....	19
Marco teórico	20
Capítulo 1. Generalidades de la Convivencia escolar	20
1.1 Definiciones de Convivencia.....	20
1.2 Convivencia escolar.....	21
1.3 Comportamientos que afectan la convivencia escolar.....	23
Capítulo 2. El Conflicto	25
2.1. Conceptualización del conflicto	25
2.2. Tipos de conflicto	28
2.3. Las emociones y los conflictos.....	29
2.4. El proceso de comunicación y el conflicto.....	31
2.5. Técnicas y procedimientos utilizados en la resolución de los conflictos	33

Capitulo 3 La Mediación.....	36
3.1. Conceptualizacion de la Mediacion.....	36
3.2. Funciones de un Mediador Escolar	38
3.3. Modelos de Mediación Escolar	39
3.4 Características del proceso de Mediación	41
3.5. Necesidad de la Mediación dentro de una institución educativa.....	42
3.6. Ventajas de la Mediación Escolar	43
Capitulo 4. Gestión institucional educativa.....	46
4.1 Gestión de las instituciones educativas	47
4.2 El liderazgo escolar y las buenas prácticas.....	48
4.3 Estrategias de gestion educativa para resolucion de conflictos.....	51
Metodología	56
Enfoque de investigación	56
Diseño de la investigación.....	56
Muestra.....	57
Variables.....	57
Instrumentos de recolección de datos.....	57
Procedimientos	57
Analisis de resultados	59
Capitulo 1.Contextualización y diagnóstico.....	59

1.1	Contextualización de la institución educativa Colegio General Santander IED	59
1.2	Revisión del Manual de convivencia escolar del Colegio General Santander IED	62
1.2.1	Definición del Manual de Convivencia del Colegio General Santander IED	62
1.2.2	Componentes del Manual de Convivencia	65
1.2.3	Objetivos y finalidades del Manual de Convivencia.	68
1.2.4	El manejo del conflicto desde el Manual de convivencia	69
1.2.5	Procedimientos para resolver conflictos y sus acciones	74
1.2.6	Comité de Convivencia escolar y sus funciones	75
1.2.7	Rutas de atención integral para la convivencia.	75
1.3	Características de la Convivencia escolar en el Colegio General Santander IED (Diagnostico actual)	78
1.4	Resultados de la gestión del Colegio General Santander IED frente a la convivencia escolar.....	89
	Capitulo 2. Propuesta Pedagógica.....	104
2.1.	Propuesta pedagógica para generar ambientes de paz y sana convivencia dentro de la institución educativa Colegio General Santander IED.....	104
2.2	Propuesta	105
2.3	Proceso de implementación de la propuesta	114
2.4	Actualización del Manual de convivencia escolar del Colegio General Santander IED	115
	Capitulo 3. Dinámicas para el seguimiento, evaluación y mejoramiento de las estrategias diseñadas.	117

CONCLUSIONES	120
Referencias bibliográficas.....	128
Anexos	139

Lista de figuras

	Pág
Figura 1 Modelo pedagógico y la enseñanza para la comprensión.....	60
Figura 2 Carácter del Encuestado.....	80
Figura 3 Genero.....	80
Figura 4 Conocimiento de la Convivencia Escolar.....	82
Figura 5 Estado de la Convivencia.....	83
Figura 6 Estado de la convivencia escolar en los últimos tres años.....	84
Figura 7 Frecuencia de las conductas en los alumnos.....	85
Figura 8 Reacción de los Alumnos ante un Conflicto.....	86
Figura 9 Mayor Número de Conflictos por Género.....	87
Figura 10 Causas Generadoras de Conflicto.....	88
Figura 11 Realización de Actividades para la Prevención del Conflicto Escolar.....	89
Figura 12 Oportunidad para Hablar y dar Solución al Problema.....	90
Figura 13 El Conflicto pasa a Otros Escenarios.....	91
Figura 14 Atención Oportuna de los Conflictos.....	93
Figura 15 Conciliación y Cumplimiento de los Acuerdos.....	94
Figura 16 Solución por Parte de los Directivos.....	95

Figura 17 Otros Mecanismos para Solucionar Conflictos entre Estudiantes.....	96
Figura 18 Conocimiento del Concepto de Mediación Escolar.....	97
Figura 19 Conocimiento de la Función de la Mediación Escolar.....	98
Figura 20 Existencia de la Figura del Mediador Escolar en el Aula de Clases.....	98
Figura 21 Conocimiento del manual de la convivencia de la institución en el año 2019.....	99
Figura 22 El cumplimiento de las normas mejora la convivencia escolar.....	100
Figura 23 Mecanismos para resolver los conflictos escolares presente en el manual.....	101
Figura 24 Difusión que hace la Institución del Manual.....	102
Figura 25 Presencia del mediador escolar en el aula para la mejora de la convivencia.....	103

Lista de anexos

Anexo 1 Encuesta sobre convivencia escolar.....	139
---	-----

Introducción

En las relaciones humanas se presentan una serie de interacciones donde se manifiestan distintas formas de ser y pensar que definen las actuaciones de las personas y por ende también las formas de convivencia. Las relaciones humanas generan muchas situaciones, entre ellas los conflictos, que si no se enfrentan a tiempo pueden degenerar, en acciones que al final de cuentas se transforman en situaciones de violencia y agresión que atentan contra la dignidad humana y la integridad del ser humano.

Las instituciones educativas no escapan de esta realidad y las consecuencias de estas situaciones nombradas generan víctimas y victimarios, las cuales se tienden a reproducir en los espacios donde se desarrollan estas personas.

Pasar de la teoría a la práctica desde el concepto de la convivencia representa un reto en las instituciones educativas, teniendo en cuenta que la educación no solamente es adquisición de conocimiento, sino también formación integral de las personas.

En algunos países del mundo las políticas de convivencia escolar tiene como argumento, que las actividades educativas deben fomentar la construcción de una cultura de paz y de sana convivencia, para ello deben existir algunos elementos clave como el aprendizaje y la práctica de manera activa de la no violencia, la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y sobre todo el respeto a los derechos universales de las personas que decanten en verdaderos actos de justicia.

Esto conlleva a pensar que para realizar una transformación en los acontecimientos y realidades que se viven en las aulas de las instituciones educativas, es necesario educar para la

paz y el vivir bien, donde el aula y la institucion educativa sean lugares de interacciones agradables donde predomine el buen trato.

Es por eso que la convivencia debe ser una practica que debe ser pensada para obtener logros que se muestren. El ámbito de la escuela es un lugar apropiado para ser realidad este concepto, porque se dan interacciones observables las cuales tienen definitivamente intencionalidad y significado tanto implicito como explicito, que permiten de algun modo u otro, la elaboracion de una red de tejidos interpersonales, cuyas consecuencias en el ambito escolar sean acercamiento, conocimiento propio y del otro, que conlleven a establecer relaciones de amabilidad, cordialidad y ademas conocer e interpretar las habilidades emocionales que fomenten el buen vivir y la sana paz, en resumidas cuentas una interiorizacion de valores que fortalezcan las relaciones humanas propias de cada persona y desarrollen competencias las cuales deban estar orientadas al manejo de conflictos , emociones, sentimientos, solucion de problemas, trabajo en equipo y de una buena y sana convivencia, cuyo objeto sea el fomento de una verdadera formacion integral del educando.

De acuerdo a lo anterior este estudio pretende diagnosticar la situacion actual de la convivencia escolar de los alumnos y la comunidad educativa del Colegio General Santander IED y proponer estrategias pedagógicas, para que se pueda experimentar la sana convivencia y ambientes de paz que conlleven al buen vivir.

Presentación de la problemática

En la actualidad las instituciones educativas se ven enfrentadas a grandes problemáticas asociadas a la convivencia escolar, dificultades que se han venido convirtiendo en retos para la labor diaria de docentes y directivos docentes dentro su misma institución.

Diferentes tipos de faltas asociadas a violencia entre compañeros, ausencia de valores, acoso escolar, bullying, ciberacoso, entre otras, evidencia una realidad que vive hoy por hoy la institución educativa.

Como lo define Benbenishty y Astor (2008), citado por Rojas y González (2015) es más frecuente que hoy en las instituciones los conflictos vivenciados puedan terminar en conductas de violencia.

Para Megías (2011) citado por Marrugo G, et al (2016), la convivencia escolar consiste en compartir y a compartir se aprende, el aprendizaje de valores y habilidades sociales así como las buenas prácticas de convivencia son la base del futuro ciudadano y ese aprendizaje tiene lugar en gran medida en la experiencia escolar.

La institución educativa al igual que la familia son escenarios fundamentales para el aprendizaje y la apropiación de la convivencia, en estos no solo se aprende además se comparte se vivencian prácticas de trabajo en equipo, de ayuda mutua y ante todo en la institución educativa se aprende a solucionar problemas, superar conflictos y dificultades propias de la vida y el mundo que rodea a un estudiante.

Es por ello que este trabajo está enfocado en la creación de algunas estrategias pedagógicas encaminadas a vivenciar ambientes de paz y sana convivencia en el ambiente

escolar, es por ello que la pregunta a responder en el presente trabajo es: ¿Cómo lograr espacios de paz y sana convivencia en los ambientes escolares?

Justificación

En nuestra sociedad, como en las instituciones educativas se han venido evidenciando las dificultades que tienen las personas para abordar situaciones de conflicto, la necesidad de fortalecer los valores y las habilidades sociales como las buenas prácticas encaminadas a una sana convivencia son ejercicios que la comunidad educativa está invitada a desarrollar ya que esta junto con la familia son la primera referencia que la sociedad tiene vista como aquel espacio que cumple con la función socializadora que permite generar hábitos de aceptar las diferencias, alcanzar consensos y acuerdos.

Es la escuela la que también muestra al individuo que el conflicto es inherente en las relaciones humanas, que no debe necesariamente relacionarse con violencia Marrugo G, et al (2016).

Recientemente se ha dado gran atención a las problemáticas de convivencia escolar luego de la aparición de diversos casos de violencia en la comunidad educativa; situaciones como el maltrato a estudiantes, suicidios, exclusión, vandalismo, muerte a miembros de las instituciones educativas, acoso sexual, venta y consumo de sustancias psicoactivas, manejo de armas dentro y a los alrededores de las instituciones, el microtráfico dentro y alrededor de las mismas entre otros. Problemáticas que afectan y angustian a los diferentes miembros de la comunidad educativa y que generan debate acerca de los procesos de formación implementados, la enseñanza de valores, la jerarquía de la institución y que en diferentes casos no se brinde atención comprometida y continua a tales situaciones.

Según Bethencourt (2001) citado por (Palomino et al (2010), el problema está en cómo determinamos, clasificamos y atendemos los comportamientos inadecuados de los estudiantes dentro del centro escolar .

Es por esto que se hace necesario conocer los problemas de convivencia más comunes presentados dentro de la comunidad educativa para poder fortalecer el desarrollo de aprendizajes que apunten a mejorar las interacciones y relaciones que se establecen entre miembros de una comunidad educativa.

La educación es el proceso más importante en las etapas de formación del ser humano, provee mecanismos para un desarrollo integral, en este sentido es la escuela quien está encargada de brindar soluciones a las diferentes situaciones que lo puedan estar afectando como es la violencia vivenciada en el mismo sistema.

Brindar estrategias encaminadas a mitigar estas situaciones convivenciales es un tarea fundamental del sistema educativo, por ello este trabajo aporta a partir de un trabajo de percepción del sistema convivencial en la institución educativa, de reconocer las situaciones que presentan mayor importancia, algunas estrategias pedagógicas orientadas a dar solución por la vía del dialogo y el consenso a las situaciones de convivencia que afectan la institución siendo un factor importante de estas estrategias el conocimiento y la apropiación del manual de convivencia institucional.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta pedagógica encaminada a generar ambientes de paz y sana convivencia dentro de la institución educativa Colegio General Santander IED, ubicada en la localidad de Usaquen en Bogotá.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico con la comunidad educativa del Colegio General Santander IED, ubicada en la localidad de Usaquen en Bogotá, con el propósito de identificar las problemáticas más comunes que afectan la convivencia escolar.
- Diseñar un componente estratégico y operativo orientado al fortalecimiento de la convivencia escolar desde el conocimiento y la puesta en práctica de la normatividad establecida en el manual de convivencia institucional.
- Proponer dinámicas para el seguimiento, evaluación y mejoramiento de las estrategias diseñadas.

Marco teórico

Capítulo 1. Generalidades de la Convivencia escolar

1.1 Definiciones de Convivencia

Cuando nos referimos al termino convivencia estamos hablando de convivir y convivir es saber hacerlo con uno mismo y con los demás, este ejercicio se construye en las interacciones que desarrolla cotidianamente el hombre, estas son interrelaciones personales que se establecen en cualquier grupo social.

Particularmente Jares (2008), citado por Chacón y Delgadillo (2015), manifiesta:

Vivir unos con otros basándonos en unas determinadas relaciones sociales y en unos códigos valorativos, forzosamente subjetivos, en el marco de un contexto social determinado. Esos polos que marcan el tipo de convivencia están potencialmente cruzados por relaciones de conflicto, pero en modo alguno ello significa amenaza para la convivencia. Conflicto y convivencia son dos realidades sociales inherentes a toda forma de vida en sociedad (p.17).

Desde esta perspectiva se puede afirmar que cuando hablamos de convivencia hablamos de estar en el mismo tiempo y lugar que otros con los que se tiene interacción de manera activa y creadora, compartiendo aspectos comunes, se presenta entendimiento y empatía, (Marrugo, et al, 2016).

Un caso muy particular que nos acerca a estas concepciones son las dinámicas vivenciadas al interior de una familia, en nuestro contexto laboral o en un grupo con el que permanecemos y compartimos, el ejercicio de la convivencia se convierte en un deber para cada

miembro de la sociedad quien debe aprender y enseñar a relacionarse con la sociedad entendiendo que una adecuada convivencia se logra tolerando y respetando las costumbres ajenas. Como aspecto fundamental y complemento de este proceso es la comunicación permanente la cual basada en afecto y tolerancia facilita la convivencia y el compartir en armonía.

Para lograr una adecuada convivencia se deben generar espacios donde se vivencien valores como el respeto a la dignidad y a los derechos de los demás, a través de la concertación y el debate, se acepte la diferencia y se garantice la libertad y el orden.

En este sentido hablar de paz y sana convivencia es involucrar a la institución educativa, es esta quien está llamada a hacer parte de esta labor y trascender más allá de sus muros, porque ella y los profesionales de la educación deben propender por la generación de ambientes adecuados y llenos de oportunidades encaminadas a vivir el respeto, la responsabilidad, la participación y el liderazgo.

1.2 Convivencia escolar

Como lo menciona Herrera et al (2014), hablar de calidad educativa en la actualidad, implica no sólo revisar y mantener actualizado el modelo pedagógico y los contenidos curriculares empleados, las instituciones educativas, sino también incluir elementos que favorezcan una buena convivencia escolar y que sin duda posibiliten una formación integral de los estudiantes, por esta razón hablar de convivencia escolar es tener presente la interacción de todos los elementos de la comunidad educativa, como lo define Espinosa et al (2010), La escuela es la primera referencia que tiene la sociedad como el lugar en el cual se insertan las personas, en este caso particular los estudiantes, quienes vienen a ser los futuros ciudadanos, por tal razón tiene como función ser un espacio de socialización, lo que se manifiesta “en las

actividades habituales, en la forma de alcanzar el consenso y de reconocer los acuerdos y las diferencias. Es allí donde se permite el aprendizaje y la vivencia de valores democráticos; sean estos la solidaridad, justicia y paz.

Es por lo anterior que hablar de una óptima convivencia escolar es generar ambientes óptimos para la comunidad educativa en general facilitando una formación integral de los estudiantes y el pleno desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje, propendiendo hacia una salud física, mental y psicológica que le permita a los estudiantes un pleno y favorable desarrollo.

Las instituciones educativas son el centro de los procesos de enseñanza aprendizaje y por ende la convivencia, además de ser un espacio en el cual los estudiantes desarrollan competencias allí se construyen amistades se vivencia el afecto se generan y fortalecen comportamientos éticos cognitivos y emocionales al igual que sus maneras de comportarse.

La convivencia escolar favorece los aprendizajes de los estudiantes y fomenta en los diferentes miembros de la comunidad educativa confianza para poder resolver de manera adecuada y formativa los diferentes conflictos que se puedan presentar dentro de la comunidad.

De acuerdo con lo anterior y como afirma Dewey (1930), citado por Lombana (2016),

“Una educación para la convivencia democrática y pacífica aspira a desarrollar en los estudiantes una disposición, una simpatía y un sentido hacia esta visión de vida, y además, debe entrenarlos para desarrollar en ellos las habilidades que se requieren para la vida en común.” (p. 14).

Fierro (2011, citado por Verdeja, 2012) expresa que:

“La convivencia es un componente indispensable de la calidad educativa porque alude al tejido humano que construye y posibilita el aprendizaje. Esto supone la capacidad de trabajar con otros, de resolver las diferencias y conflictos que se presentan en clase, de reconocer y apoyar situaciones que puedan demandar del apoyo y solidaridad de los compañeros, la capacidad de escucha activa y de diálogo así como la empatía, es decir, la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona” (p. 10).

Dicho de otra manera la convivencia escolar debe estar encaminada a la disminución de las problemáticas de violencia para mejorar los ambientes de aprendizaje y fortaleciendo las relaciones entre los distintos miembros de la comunidad educativa, teniendo como intención que las tensiones y contradicciones existentes puedan manejarse de manera positiva que conduzcan a transformaciones cuya incidencia inmediata se dé en ese ámbito escolar, pero que, en el mediano plazo, repercuta en la sociedad entera (Gutiérrez y Petez, 2015).

1.3 Comportamientos que afectan la convivencia escolar

Recientes estudios evidencian la preocupación creciente por parte del profesorado y la comunidad educativa con respecto a los problemas de convivencia y disciplina que diariamente viven los centros educativos, la aparición de situaciones violentas entre miembros de la comunidad educativa como son el suicidio, el racismo, muerte a estudiantes y docentes, acoso sexual, consumo y venta de sustancias psicoactivas entre otros, son temas que preocupan a docentes, directivos docentes y padres de familia, tal realidad evidencia la pérdida de valores en la sociedad y hace que entre en discusión temas concernientes a la metodología de la enseñanza y la calidad de las instituciones educativas.

Según Chauz (2012), citado por Roman (2014), estudios indican que en Colombia 1 de cada 5 estudiantes son víctimas del matoneo en todas sus formas y que este problema presenta unas cifras elevadas en las regiones caracterizadas por la presencia del conflicto armado.

También tiene que ver con el rol de los padres, pues muchos no están pendientes de sus hijos, no ponen límites en su casa o maltratan a los menores, con lo cual pueden estar promoviendo que éstos traten mal a otros.

Esta misma realidad ha sido objeto de estudio en Europa, según Pineda y Garcia (2014), durante los años 90 en España se generó una gran preocupación por la problemática que venía determinada por la percepción, real o imaginada, del deterioro de la convivencia en la escuela debido a esto se da una proliferación de informes de expertos, así como webs especializadas en violencia escolar, monográficos de revistas educativas y proyectos de investigación dedicados a tales temáticas.

Como resultado de estos estudios y en trabajos como el realizado por Gil y Muñoz (2014), en este trabajo denominado Diagnóstico de la situación de convivencia escolar de la institución educativa, las autoras analizan los problemas convivenciales encontrados, realizan una clasificación en categorías que les permite diferenciar las situaciones convivenciales presentadas, en este ejercicio categorizan las conductas que afectan la convivencia escolar desde dos parámetros:

Las conductas que no son necesariamente actos de violencia y que se podrían clasificar como conflictos y que son precursores de maltrato, abuso, acoso etc, estas son:

- Disrupción en el aula: esta hace referencia a aquellas situaciones presentadas en el aula en las que los estudiantes, interrumpen con sus comportamientos el

normal desarrollo de clase, obligando a emplear cada vez más tiempo en controlar el orden.

Trayendo consigo que el docente no pueda enseñar y que el estudiante no pueda aprender generando desorden en el aula.

- Indisciplina o trasgresión a las normas establecidas:

Según Gil y Muñoz (2014), los asuntos relativos a la indisciplina escolar tienen que ver con la dificultad para incorporarse a las normas de convivencia establecidas por la institución, o por normas inapropiadas que dificultan su incorporación.

Clasifican en un segundo grupo aquellos actos que generan violencia y que rayan en conductas antisociales y delictivas, tales como: Robos y vandalismo contra los bienes de la institución, maltrato o violencia interpersonal, (ofensas y golpes en el colegio), ya sean esporádicas o repetidas, armas en el colegio, incidencia de tipo sexual en el colegio, presencia de pandillas, alcohol y droga.

Capítulo 2. El Conflicto

2.1. Conceptualización del conflicto

Vinyamata (2001) define el término conflicto como la lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la

acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos. Para Fisas (2001) el conflicto es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado.

Sin embargo, para Entelman (2002) el conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos. Por su parte, Aron (1982) considera que el conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatibles.

Rozenblum de Horowitz (1997) afirma que:

el conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente, es decir, que en el momento del conflicto las partes se perciban antagónicas, y no perciben una salida o respuesta integradora para sus diferencias (p. 1)

La más calificada doctrina coincide en que el conflicto está basado en contraposiciones entre personas, por desacuerdos, por enfrentamientos, lo que permite inferir que el conflicto se refiere a posiciones encontradas por disparidad de criterio o emociones. Entonces, diferentes sujetos pueden percibir una situación de diferentes maneras, todo va a depender de las creencias, de las percepciones de la vida, de las percepciones en cuanto a los valores sociales, morales,

culturales, religiosos, políticos, etc., lo cierto es que esas percepciones generaran hacia los demás emociones e intereses que pueden estar enfrentados con otras personas.

Entre las causas más comunes de los conflictos se pueden encontrar los valores y creencias, la percepción de los hechos que tengan las personas, los intereses, las necesidades, las relaciones interpersonales, la estructura y el sistema organizacional, la disponibilidad de recursos. Los valores y creencias son los principios morales con que vive una persona, y el conflicto surge cuando esos principios no son tomados en cuenta o son rechazados.

En este mismo orden de ideas, debe mencionarse que la percepción de los hechos también tiene múltiples variables, pero la más común es la información que manejan las personas al momento de percibir un determinado hecho, en función de ello, la percepción de los hechos cambia de una persona a otra. Por otra parte, cuando las personas ven amenazados sus intereses y necesidades se produce un conflicto, ya que sienten que no se respeta o se rechaza esos intereses.

En cuanto a las relaciones interpersonales, estas pueden variar de acuerdo a las percepciones, a la comunicación que exista entre ellas, a las emociones entre sí, etc., lo cual es un potencial riesgo de conflicto. La manera de sistematizar y la forma de estructurarse una organización también puede ser causa de conflictos, bien por el mal uso del poder, bien por la ambigüedad de la normativa, la inadecuada toma de decisiones, etc. Los conflictos también sobrevienen por la distribución de recursos, en ese contexto también se desarrolla el conflicto escolar, que viene dado por múltiples factores como los analizados, y por múltiples sujetos involucrados, lo cual genera en muchos casos agresividad, el llamado bullying, el acoso moral, el rechazo entre sí.

En adición a lo anteriormente expuesto, estos conflictos escolares no necesariamente sean entre alumnos exclusivamente, también se dan casos de bullying y de acoso de los alumnos a los

profesores, de los alumnos entre sí, de los profesores hacia los alumnos, de los profesores entre sí, incluso de los representantes y padres de los alumnos hacia los profesores.

2.2. Tipos de conflicto

El ámbito escolar, por su heterogeneidad y la multiplicidad de factores que convergen, se presenta como un espacio para el desarrollo de los más variados tipos de conflictos. Así, para Viñas (2004) los conflictos en los centros educativos son de varios tipos, según las personas que intervengan en el mismo, esto es, conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales, etc.

El conflicto de poder es aquel que se da con las normas, es decir, cuando un sujeto se encuentra en posición de hacerla cumplir y otro sujeto se rebela contra esta por no estar de acuerdo o porque ésta le limita en su libertad de acción. Un ejemplo de ello es posible comprenderlo desde los conflictos generados por los estudiantes, durante la década de los 90, quienes reclamaron y asumieron actitudes rebeldes en contra de las normativas vigentes en el país en materia educativa.

El conflicto de relación continúa Viñas, es aquel en el que uno de los sujetos es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso se incluyen los casos de “bullying” o “mobbing” ya que suele darse entre iguales y son factores psicológicos y/o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos, en este caso el poder es estrictamente emocional.

El conflicto de rendimiento es aquel en el que el alumno presenta deficiencias en el aprendizaje o no es capaz de asimilar la formación que el profesorado le ofrece. En este tipo se media en función de equilibrar la relación entre profesor y estudiante, a fin de que el nivel de estrés entre las partes disminuya y el proceso de enseñanza-aprendizaje se genere eficazmente.

Los conflictos interpersonales son aquellos que dependen de las percepciones y de la comunicación que exista entre sujetos, de las emociones entre sí.

Otra taxonomía de los conflictos en general es la presentada por Moore (1995), quien sostiene que existe la teoría de los conflictos latentes, emergentes y manifiestos según el cual los conflictos latentes son aquellos en que las tensiones básicas todavía no se han desarrollado, los conflictos emergentes son aquellos en que las partes son identificadas, reconocen la existencia del conflicto, y puede producir una fuerte escalada, y los conflictos manifiestos son aquellos en que las partes se comprometen a la regulación del conflicto.

La teoría del conflicto de intereses o conflictos de derecho expresada por Funes de Rioja (1996), los primeros se producen cuando existe una contraposición entre los intereses de diferentes partes; los segundos se producen cuando aparecen ciertas quejas por parte de trabajadores u otros colectivos por no haber sido tratados bajo los presupuestos de las reglas existentes.

2.3. Las emociones y los conflictos

Para Damasio (2010) las emociones se definen como las reacciones o respuestas psicobiológicas (cognitivas, fisiológicas y motoras) a ciertos estímulos producidos por un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo, con el resultado de establecer o potenciar una conducta apropiada, a los desafíos del medio ambiente de los que somos conscientes por medio de sensaciones objetivas.

El citado autor indica que Aristóteles (384-322 a. de C) definía la emoción como una condición mediante la cual el individuo se transforma hasta el punto de que se queda con el juicio afectado, que viene acompañado de placer y dolor. Las emociones se encuentran basadas en sentimientos de cólera, ira, temor, etc., los cuales desencadenan reacciones de otro tipo como

por ejemplo fisiológicas o de comportamientos que desde el raciocinio se ven influenciados por aquellas emociones. Pero también se encuentran basadas en sentimientos positivos, tales como la empatía, la solidaridad, el amor, la alegría, que también desencadenan reacciones que desde el raciocinio se ven influenciados por aquellas emociones.

Así mismo, existen teorías acerca de que las emociones son determinadas por factores ambientales o factores externos al individuo, apoyadas por Skinner (1977) que afirma que la expresión de la vida emocional y motivaciones de la mente se ha descrito como uno de los grandes logros en la historia del pensamiento humano, pero es posible que haya sido uno de los grandes desastres. En su búsqueda de explicación interna, apoyada en el falso sentido de causa asociada a los sentimentalismos se ha oscurecido los antecedentes ambientales que habrían conducido a un análisis más efectivo.

Por otra parte, el conocimiento y desarrollo de las competencias emocionales, esto es, llegar a tener y controlar las emociones para comprenderse a sí mismo y en consecuencia desarrollar actitudes necesarias para vivir, se ha conocido como inteligencia emocional.

Según Mesa (2015) la inteligencia emocional en principio fue utilizada como concepto por los profesores norteamericanos Salovey y Mayer, quienes afirmaron que esta tenía las siguientes capacidades: Reconocer las propias emociones: Saber valorar y ordenar las propias emociones de manera consciente, manejar las propias emociones, manejar las emociones de forma inteligente, comprender los sentimientos de los demás, crear relaciones sociales, capacidad de crear y cultivar relaciones amistosas, además de tener habilidades para resolver conflictos, creer en su propio potencial y tener autoconfianza para seguir adelante.

Al desarrollar tales habilidades se infiere que las emociones juegan un papel preponderante en la conducta humana, pues se tiene la capacidad para percibir los sentimientos,

captar estados emocionales que inciden en el comportamiento, tener una imagen positiva de sí mismo, desarrollar habilidades sociales como escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, pedir disculpas, actitud dialogante, etc. y con ello desarrollar la capacidad para identificar conflictos y tomar partido a favor de una solución o decisión, evaluando riesgos y recursos disponibles.

2.4. El proceso de comunicación y el conflicto

La comunicación es el intercambio de ideas, sentimientos y opiniones, a través de la expresión, la cual puede ser oral, escrita o de diversas señales. Para Olmedo (2011), la información es el proceso de envío unidireccional de mensajes a los receptores o destinatarios de la misma, que por lo general conlleva a una respuesta predeterminada, y la comunicación debe ser recíproca donde dos o más individuos reciben y emiten mensajes.

El mismo Olmedo (2011) indica que en el proceso de comunicación se expresan varios elementos, en donde el que emite un mensaje lo produce y otro receptor lo acoge e interpreta. En el proceso de comunicación también están presentes los canales a través de los cuales se envía la información, que puede ser el aire si el mensaje es oral, visual atendiendo a los gestos de la otra persona o a la escritura que se haga para transmitirlo. Otro elemento de suma importancia en el proceso de comunicación es el propio mensaje, el cual representa el contenido de la información que se quiere transmitir. En el entorno escolar el proceso de comunicación se puede manifestar mediante la interacción entre los maestros y los estudiantes, entre los profesores y el personal administrativo, entre los estudiantes entre sí, entre los profesores y padres, entre el personal administrativo y padres, entre otros.

Existen otros elementos de consideración dentro del proceso de comunicación verbal, tales como el tono de la voz, el volumen, el ritmo y la fluidez del mensaje transmitido. Todas estas

características permiten captar información sobre el estado de ánimo del emisor y constituyen algunos de los principales elementos a la hora de precisar un determinado conflicto.

En fin, la comunicación en las sociedades tiene una importancia capital, de hecho, el desarrollo de las sociedades se fundamenta principalmente en ella, dependiendo del lenguaje utilizado claro está, pero es innegable que a través de la comunicación se pone orden a la sociedad mediante leyes, normas, etc. El conocimiento se transmite mediante la comunicación verbal o escrita, el aprendizaje se recibe de igual manera, y los conflictos que se presentan en todos los niveles de la sociedad se resuelven mediante la utilización de la comunicación de acuerdo a los medios disponibles.

Según Freíd (2000), cuando se está frente a un conflicto, para su estudio y resolución se deben tomar en cuenta ciertos elementos; por ejemplo, el problema o situación que genera el conflicto, las circunstancias que precipitan el conflicto, el comportamiento de los protagonistas al afrontar el conflicto también debe ser considerada, y por último, no deben ser subestimadas las consecuencias que se generen, sobre todo si estas no son constructivas.

Ahora bien, la búsqueda de soluciones es lo más importante del conflicto, y no enfocarse en lo destructivo que pueda ser, Granell de Aldaz (1999) define la resolución de conflictos como el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales.

De igual manera, Granell de Aldaz indica que en la resolución de conflictos, se pueden aplicar estrategias o técnicas, tales como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, las cuales tienen múltiples variables dependiendo de los actores, de la intensidad del conflicto, de la disposición para la resolución del mismo, entre otros.

En cualquiera de las estrategias y técnicas que se pretendan escoger para la resolución de conflictos, siempre va a predominar la comunicación y sus formas de ejercerla como herramienta mediante la cual se busca abordar el problema existente y la consecuente resolución. Debe haber una interacción entre los sujetos en conflicto que se expresa a través de la comunicación y ésta debe ser permanente para llegar a una resolución.

Watzlawick (1945) señala que todo comportamiento es una forma de comunicación, y que incluso cuando uno de los sujetos no desea conversar, ignora a su contraparte, está enviando el mensaje de que no quiere comunicarse. En ese escenario se encuentra la teoría de la comunicación humana desarrollada por el precitado autor, quien señala que los individuos no viven aislados ni son autosuficientes, pues se relacionan continuamente con otros o con sus ambientes mediante la comunicación, por tanto, ésta es la base de un ambiente armónico.

2.5. Técnicas y procedimientos utilizados en la resolución de los conflictos

En la resolución de conflictos se pueden aplicar las siguientes técnicas las cuales generan un conjunto de procedimientos prácticos:

- **Negociación:** que es un proceso en el cual dos o más sujetos se comunican con la intención de dialogar y de construir acuerdos que complazcan a todas las partes involucradas en igualdad de condiciones. Según Granell de Aldaz (1999), la negociación es la forma fundamental de resolución de conflictos, que implica la discusión entre las partes en disputa con el objeto de alcanzar un acuerdo.

- **Mediación:** que es la situación mediante la cual una persona imparcial interviene en el conflicto entre dos sujetos, de manera que estos por sí mismos consigan la solución, es decir, el mediador los va llevando a conseguir la solución al conflicto.

- Conciliación: en esta técnica el tercero interviniente escogido por las partes en conflicto es quien propone la solución.

- Arbitraje: En esta técnica, las partes seleccionan a un tercero para que sirva de árbitro, quien bajo consenso de éstas, analiza de manera objetiva los diferentes elementos que confluyen en el problema y presenta una solución donde se respeten los intereses individuales y se establezcan los comunes, siempre bajo los lineamientos y límites establecidos por los actores en pugna.

Sin embargo, es preciso tener en cuenta que para la resolución de conflictos no hay una sola vía o estrategia, sino que hay una gama de soluciones que dependerán de las características particulares de cada conflicto, lo cual incluye también la prevención de los mismos. Por su parte, Puig (1997) expone que en la gestión de conflictos se buscan medios pacíficos y cooperativos una aproximación al acuerdo, concluyendo Bejarano (1995) quien dice que en que la prevención de los conflictos desde la cultura de la paz, pone énfasis en aprender a reconocer los intereses del oponente, pero además significa que se debe olvidar la palabra “victoria”, porque la victoria sólo conduce a la victoria, no a la paz.

Por ello, continúa Bejarano, todas las técnicas de resolución de conflictos parten de esta importante premisa que concierne exclusivamente a los actores y a su capacidad de realizar transferencias positivas de negociar e intercambiar, de transformar voluntariamente objetivos iniciales y de generar empatía, esto es, de comprender las emociones y los sentimientos de los demás, de colocarnos en su lugar y circunstancia.

Para Lombana (2016) “El conflicto al tener componentes afectivas (emociones negativas como: ira, frustración, impotencia, etc), cognitivas (que parten desde el cerebro) y hasta psicológicas, deberá tener aspectos inherentes frente a las diferencias o situaciones que se

presentan entre estudiantes, pudiendo determinar los siguientes comportamientos y actitudes, es decir la manera en que actúa una persona frente al conflicto (positivamente o negativamente) o también en lo que se conoce como mecanismos de mediación o de resolución de conflictos”

De acuerdo con el planteamiento anterior existen métodos y mecanismos alternativos de solución de conflictos, estos son:

Los métodos normales, dentro de los cuales se encuentran: la adjudicación y la negociación.

De igual manera encontramos los mecanismos alternativos de solución de conflictos, dentro de estos mecanismos podemos encontrar: la mediación, la conciliación, el arbitraje y la amigable composición.

Para autores como Parra (2003), citado por Marrugo, G (2016), las estrategias son actividades de manera intencional que guían las acciones para que se puedan llevar a logro las metas de adquisición de conocimientos por parte del estudiante, por medio del cual, cada estrategia dará un resultado cognitivo, en tal sentido una de las estrategias pedagógicas desarrolladas en el presente trabajo será la mediación, entendiendo que la mediación tiene como finalidad construir acuerdos entre actores, teniendo en cuenta sus respectivas necesidades.

Según la definición del diccionario Merriam-Webster’s Collegiate citado por Lombana (2016) “Mediación es un proceso en el que una tercera parte neutral, ya sea un mediador o más de uno, actúa como un facilitador para asistir en la resolución de la disputa entre dos o más partes, que se comunican de manera directa; el rol del mediador es el de facilitar la comunicación entre las partes, asistirlas para que lleguen a un acuerdo”.

Según Duarte, Payán y Rivera (2017) las barreras culturales se deben modificar de algún modo un ejemplo de ello es la confusión que se genera cuando se piensa que el conflicto como situación problemática se debe evitar Por eso es bueno recordar o darse cuenta que los conflictos forman parte de la naturaleza humana, por el hecho de ser diferente con respecto a ideologías, maneras de actuar, perspectivas, expresión de sentimientos enfoques de género y de raza o de niveles económicos-sociales reacciones distintas ante los estímulos externos e internos, entre otros. Entonces el aprendizaje radica en la forma en la manera asertiva como se manejan las diferencias y desacuerdos que se manifiestan por las diferencias naturales que son propias de la condición humana, el dialogo termina siendo el camino correcto para resolver los conflictos.

Capitulo 3 La Mediación

3.1. Conceptualizacion de la Mediacion

Este proceso, llevado a cabo por diferentes actores, tiene como fin resolver un conflicto; sin embargo, su aplicación y concepción ha sufrido transformaciones con el paso del tiempo. Ahora bien, según el diccionario de la Real Academia Española la mediación en sí significa:

- 1. intr. Llegar a la mitad de algo.
- 2. intr. Interceder o rogar por alguien.
- 3. intr. Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad.

Según Pandiella Molina (2016) se puede definir la mediación desde un sentido amplio y un sentido estricto. Por tal motivo, detalla que, en un sentido amplio, hablamos de mediación cuando nos referimos al uso de técnicas y herramientas propias del método y que se manifiesta

en las intervenciones que un tercero tiene frente a una disputa determinada. Hasta puede ocurrir que las partes ni siquiera convoquen a tal tercero para ayudarlas, sino que su presencia e intervención se deba a otros motivos. Pero el uso de las técnicas, procedimientos y destrezas del tercero, hacen que nos encontremos ante una mediación en un sentido amplio.

Por otra parte, se refiere a la mediación en un sentido estricto,

...cuando estamos frente a un procedimiento estandarizado, donde interviene un tercero mediador que además de estar capacitado, se encuentra habilitado por una autoridad específica. Al mismo recurren las partes para tratar un conflicto, y éste lleva adelante un procedimiento pautado para trabajar en la búsqueda de una resolución... (Pandiella Molina, 2016, p. 3)

En términos específicos, hace referencia a la mediación que surge de nuestro propio ordenamiento jurídico. Tal autor expone sin dudas, dos perspectivas diferentes para encarar un mismo instituto, en donde en el primero de ellos, aquel tercero imparcial, en adelante denominado mediador, interviene por causas ajenas a la voluntad de las partes, mientras que, en la segunda de ellas, el mediador es convocado por los mismos sujetos parte de la controversia, con el objetivo de arribar a una resolución justa y adecuada para ambos.

En este orden de ideas, para continuar con el análisis, es necesario definir la mediación. Según algunos doctrinarios del derecho, como Calcaterra (2006), quien considera que mediación

...es un proceso que, con la dirección de un tercero neutral que no tiene autoridad decisional, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes, a partir del control del intercambio

de la información, favoreciendo el comportamiento colaborativo de la misma... (Calcaterra, 2006, p. 3)

De igual manera, Pandiella Molina (op. cit.), brinda la definición de Folberg y Taylor, doctrinarios internacionales para quienes mediación es

...el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades..." (p. 6).

A pesar de las diversas nacionalidades de los autores o el contexto en el que han brindado la definición, igualmente podemos observar que, existen puntos o aspectos en común. Tal como la presencia de un tercero que interviene en el conflicto, el cual debe ser necesariamente neutral y cuya función consiste en acercar a las partes a que analicen el conflicto en común, mejoren la comunicación entre ellas, y logren encontrar una solución que resulte objetivamente ventajosa para ambas, satisfaciendo sus propios intereses sin llegar a juicio.

3.2. Funciones de un Mediador Escolar

Continuando con la presencia de visiones diferenciadas por el país de creación y el contexto que conllevó a la generación de estas, las funciones de un mediador escolar se presentan desde dos perspectivas diferentes, pero a la vez coincidentes, así, de acuerdo con la Secretaría de Educación de Medellín (2017), los mediadores escolares, son gestores de paz que contribuyen a consolidar un espacio saludable para el aprendizaje y el crecimiento personal de toda la comunidad educativa.

Al respecto, se expresa que quienes ejercen funciones como mediadores deben tener ante todo vocación para hacerlo e incluir a otros agentes en el proceso como son estudiantes con voluntad de ser líderes sociales de paz, “...interesados por las sanas prácticas dentro y fuera de las aulas...” (Secretaría de Educación de Medellín, 2017, p. 1).

En este sentido, en su portal web, esta importante institución colombiana resalta que las funciones de los mediadores escolares se ciñen, entre otras cosas, a “...mediar los conflictos [de cualquier tipo] en las Instituciones Educativas que representan y acompañan; (...) hacer seguimiento a los acuerdos firmados entre las partes en conflicto...” (Secretaría de Educación de Medellín, 2017, p. 1). Para esta institución mediar es intervenir de manera exitosa para resolver los conflictos escolares, sin requerir la aplicación de mayores instrumentos jurídicos y legales.

Es así, como las funciones pueden ser determinadas como la intervención en procesos no contemplados en las leyes existentes, caracterizadas por la imparcialidad, la libertad, la voluntad, la igualdad de las partes, confidencialidad, promoción de la comunicación directa y clara, celeridad procedimental y concreción de conformidad por parte de los involucrados, con el fin de alcanzar acuerdos que beneficien a ambas partes y logren acelerar la resolución de los procesos conflictivos, en búsqueda de una sociedad pacífica, y para ello el mediador tiene entre sus funciones generar un clima de confianza teniendo “...la amplia libertad para sesionar con las partes, pudiendo hacerlo en forma conjunta o separada, cuidando de no favorecer a una de ellas ni violar el deber de confidencialidad...” (Dioguardi, 2013, p. 2).

3.3. Modelos de Mediación Escolar

En adición a lo anteriormente expuesto, Viana (2011) plantea tres modelos o enfoques de mediación consolidados, basados en tres líneas de pensamiento distintas, que a continuación se describen:

1. Modelo tradicional-línea de Harvard, representado por Fisher, Ury, Rafia y Antonio Vidal. El objetivo de este modelo es llegar al mutuo acuerdo, disminuir las diferencias. De acuerdo con él, se trabajan los intereses, los criterios objetivos, alternativas, opciones de acuerdo, compromiso, relación y comunicación, este tipo de modelo es frecuentemente aplicable a negociaciones empresariales e internacionales.

2. El Modelo Circular-Narrativo, está representado por Sara Cobb, Marinés Suares y Crhistian Chambert, el objetivo es trabajar la comunicación para cambiar el punto de observación y así cambiar la realidad, los procedimientos para este modelo inician con la pre reunión entre un profesional del equipo que no va a ser mediador, éste encuadra el proceso, conoce los puntos de observación, propicia la reflexión del caso, fomenta una tensión creativa y narra la historia que lleva al acuerdo cambiando el punto de observación. Este modelo es aplicable a la mediación escolar y familiar.

3. Modelo Transformativo, representado por Folguer, Bush, Léderach, Boqué y Farré, el objetivo es transformar el conflicto y las relaciones, trabajar las diferencias, el modelo conlleva a considerar reuniones preferentemente conjuntas, Introducción de comunicación relacional de causalidad circular, Potenciar el protagonismo de cada parte y llevar a los protagonistas de la mediación a reconocer su cuota de responsabilidad. Este modelo es aparente para realizar mediación comunitaria, escolar e internacional.

Considerando lo multifactorial de los conflictos de la sociedad actual, incluyendo lo correspondiente al ámbito escolar, es posible presumir que la integración de características de los diferentes modelos, de acuerdo a las exigencias y requerimiento situacionales permitirán realizar un abordaje de manera holístico y crítico del conflicto. Por ejemplo, el abordaje con el fin de cambiar o transformar la situación tal y como lo expresa Folguer, Bush, Léderach, Boqué y

Farré permitiría utilizar herramientas como la comunicación para cambiar el punto de vista de los involucrados sobre la realidad, como es expuesto en el modelo circular-narrativo, lo que a su vez puede verse sustentado en el respeto y consideración de los intereses de los involucrados tal y como lo señala el modelo tradicional-lineal. (Viana, 2011)

3.4 Características del proceso de Mediación

En el ámbito escolar, ser un mediador es una vocación, en tal sentido, la comunidad educativa puede involucrarse de manera activa para ejercer funciones como mediador, por lo que se requiere voluntariedad, ser un líder social de paz, estar comprometido con la convivencia sana dentro de los espacios escolares y fuera de ella.

La Secretaría de Educación de Medellín (2017), enumera como funciones de un mediador escolar ya expuestas en apartados precedentes. Por su parte, Iungman (1996), plantea que la mediación requiere poseer ciertas habilidades y emplear algunas técnicas tomando en consideración las planteadas por Walter Maggiolo, así resume que las mismas están caracterizadas por las habilidades de escuchar, confiabilidad y comprensión, evaluación, creatividad, direccionalidad, negociar, trasmisión de información, objetividad, autocontrol, neutralidad e imparcialidad. Es necesario reconocer que en la Leyes Colombianas los principios rectores de la misma se fusionan con las características que los precitados autores, describen como parte del proceso.

Así mismo, para Iungman (1996), dentro del proceso de mediación se aplican las diversas técnicas de redacción, tales como las de “recompensa y afirmación; de balance del poder, para desarrollar las reglas de campo; de derivación”, etc. (Iungman, 1996: 5).

En otro orden de ideas, la mediación de acuerdo con la experiencia en distintos ámbitos sobre la cual ha sido aplicada está basada en cuatro principios que según Iungman (1996) son

...Entendimiento de los problemas que confronta a las partes; dar a conocer a las partes el hecho de que el mediador conoce y aprecia sus problemas; creación de dudas en las partes acerca de la validez de las posiciones asumidas con respecto a sus problemas y sugerencia de enfoques alternativos que puedan facilitar el acuerdo... (Iungman, 1996, p. 6).

En este sentido, el mediador no es un juez, su ámbito de acción no precisa la imposición de decisiones sino la conducción hacia la comunicación entre las partes confrontadas. Para ello, su principal herramienta es el proceso como tal, mediante éste el mediador va penetrando en la fibra del problema y encauza a las partes a salir de posiciones iniciales y radicales para avanzar hacia escenarios flexibles donde el cambio de visión sobre una situación determinada se haga posible.

3.5. Necesidad de la Mediación dentro de una institución educativa

Para que un mediador se presente o se requiera en un caso, deben existir algunas condiciones como son la identificación de problemas que han llegado a un punto rígido en el que no se divisa una posible solución entre las partes y detectar qué es lo que se está desarrollando acerca del mismo. Una vez que el conflicto le es derivado, hará lo necesario para poder reunir a las partes e iniciar el proceso de mediación. Surge entonces la siguiente pregunta: ¿Cómo se inicia el proceso?, Iungman (1996) explica que debe comenzar la discusión, acumular

información, desarrollar la agenda y discutir estrategias, generar movimiento, hacer escape a reuniones privadas, y resolver la disputa sin inferir en la imposición de acciones.

Cuando en los conflictos se hace presente la violencia es necesario buscar mecanismos adicionales que propendan a mitigarla y eliminarla del todo. Esta violencia que vino a promover la intervención estatal para la resolución de conflictos no solo se gestó en torno a la convivencia en sí misma entre los pares, sino por la inconformidad de los estudiantes sobre el sistema educativo propiamente dicho, lo que le endosó una alta responsabilidad al gobierno y a las instituciones, incluyendo en ellas al personal inserto a nivel escolar. Todo esto exigió la presencia de mediadores tanto educadores como no educadores para la mitigación y prevención de las diferencias, inconformidades y enfrentamientos suscitados a nivel académico.

3.6. Ventajas de la Mediación Escolar

Considerando los puntos anteriores como ventajas en instituciones donde se cuenta con la mediación escolar, debe considerarse a la misma como una necesidad y un objetivo en la sociedad colombiana, actualmente se vive en una época donde la sociedad ya es conflictiva por naturaleza. Donde las personas viven sin tener en cuenta que a su alrededor hay muchas más intentando vivir al igual que ellas, la confrontación de culturas antagónicas, el desafío de intereses contrapuestos, o simplemente el estado de ánimo de ese sujeto durante ese día, lleva a que frecuentemente las personas se enfrenten en todos los ámbitos de la vida. La escuela, no puede quedar atrás de esta realidad social conflictiva. Mucho menos los niños, que observan y aprenden de sus padres, los cuales al poseer comportamientos rodeados de conflictos y violencia reflejan en ellos conductas poco recomendables.

Todas estas situaciones desencadenan en una realidad violenta e agresiva que hoy se percibe en los diferentes niveles de escolaridad, representada esta principalmente por el llamado el bullying. No se sabe si es el desapego familiar, la falta de autoestima personal o simplemente el no poseer la magnitud del daño cometido; sin embargo, existen niños que parecen entretenerse acosando a aquellos compañeros que por alguna u otra razón son “elegidos”. Bassi y Capomasi (2008) han definido el acoso escolar o el también llamado bullying como:

...una conducta hostil o persecutoria, física o psíquica, realizada por uno o varios niños en perjuicio de otro. Las causas por las cuales un niño resulta elegido como blanco de estos ataques permanentes son múltiples y dependen de cada contexto escolar, pero para configurarse el acoso debe existir más que un ataque; no es un hecho aislado sino una conducta persecutoria hacia un integrante de la clase... (p. 85).

El bullying produce en las víctimas daños tanto en lo emocional como en el aprendizaje y se manifiesta en el momento de la agresión del sujeto pasivo (la víctima) por parte del agresor, provocando inequivalencias de fuerzas y dificultando la defensa del acosado. Capomasi (2014) expone que no se puede dejar de mencionar que el bullying trae como consecuencia la vulneración de diversos derechos fundamentales que son garantizados no solo por la Constitución Nacional Colombiana, sino también por la Convención sobre los Derechos del Niño.

En este orden de ideas, el derecho no puede hacer caso omiso a las consecuencias reales que el acoso escolar le trae a la sociedad colombiana. Por lo tanto, acompañado de grandes campañas publicitarias que buscan crear conciencia de la problemática real en la que estamos

viviendo, se ha planteado un nuevo sistema de resolución de conflictos: la mediación escolar, sobre el cual Capomasi (2013), expresa:

La importancia de la mediación escolar surge del permitir reflexionar, escuchar, dialogar y solucionar de modo pacífico una controversia para que luego sirva de referente a eventuales conflictos y para que los menores comprendan que una controversia puede ser solucionada a través de la palabra, la escucha y el respeto mutuo y no a través de la violencia (p. 77).

La posibilidad de implementar en las instituciones educativas, programas que tiendan a resolver los conflictos de cualquier tipo, porque si bien se destaca el más común que es el referido al Bullying es preciso destacar que entre compañeros de trabajo también se requiere mediación entre directivos y docentes y comunidad escolar con la comunidad de padres, representantes y ciudadanos. La existencia y consideración de este proceso constituye un gran avance en la sociedad conflictiva y desigual en la que hoy viven y se desarrollan las naciones. Pero, sobre todo, instruye a los niños en la posibilidad de que conozcan que un conflicto no se resuelve mediante la violencia y el maltrato, sino, contrariamente, de forma pacífica y a través del diálogo.

De acuerdo a lo anteriormente dicho, es necesario trabajar en la creación y desarrollo de nuevas estrategias para atender a la creciente conflictividad en la convivencia escolar. Esto se basa en la necesidad de promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de habilidades para la vida, así como garantizar el derecho de los alumnos a recibir orientación y a que se respete su integridad, dignidad, libertad de conciencia y de expresión. A su vez se plantea que las habilidades para la vida deben incorporarse como parte de las prácticas cotidianas de relación y que su enseñanza y aprendizaje se realiza, en gran medida, de práctica a práctica. Para ello, es

necesario proponer el diseño y la implementación de proyectos institucionales que promuevan la adquisición y desarrollo de estas habilidades en todos los actores de la comunidad educativa como proceso previo a la capacitación de alumnos mediadores por parte de los docentes.

Los alumnos mediadores intervienen como facilitadores de la comunicación en la resolución de algunos tipos de conflictos interpersonales entre sus compañeros, promoviendo su abordaje constructivo y no violento. En este marco, la mediación escolar se concibe como una herramienta que contribuye a prevenir la escalada hacia situaciones de violencia y, al mismo tiempo, constituye una oportunidad para formar a los jóvenes para la vida en democracia, la paz y los derechos humanos.

Capítulo 4. Gestión institucional educativa

La gestión institucional educativa descansa bajo la responsabilidad de los directores, quienes ejercen el liderazgo de las mismas, el cual es un fenómeno social e implica un propósito y una dirección, de hecho, representa una función. Por ello, el rol del liderazgo directivo es ejercido fundamentalmente por directores o directoras y tiene un efecto demostrable en el desempeño escolar.

En este orden de ideas, y considerando la relevancia de las instituciones educativas en el actual mundo globalizado, con sus innovaciones y las necesidades de nuevos saberes, queda tomar los postulados de Tenti, quien expone que:

Las instituciones educativas tienen que tomar nota de esta realidad y transformar sus dispositivos, en especial aquellos que regulan las relaciones de autoridad entre

profesores, directivos y alumnos, las que organizan el orden y la disciplina y aquellas que estructuran los procesos de toma de decisión. (Tenti, 2000, p. 10)

De esta manera se entiende que ya la educación no es solo, un compendio de aprendizajes memorísticos, donde el docente era el máximo expositor, en la actualidad según se expuso en el párrafo anterior, el líder directivo debe aprender nuevas estrategias, derivadas de las demandas más recientes sobre la escuela, pero tiene que continuar haciendo frente a las tareas habituales para garantizar el funcionamiento de los centros.

Algunos autores entienden a las instituciones como constructos, es decir, como un proceso dinámico en permanente reestructuración. En efecto, “si bien las instituciones se nos aparecen como construcciones terminadas, en la realidad los actores que las habitan efectúan un trabajo cotidiano de de-construcción y re-construcción” (Tenti, 2000, p. 21)

Por tanto, se comprende que en el día a día de las instituciones educativas los actores que hacen vida y función en ellas como el personal directivo y docente, está en constante metamorfosis, construyendo un proceso en función de las necesidades de enseñanza y aprendizaje generadas en el momento específico, para luego, nuevamente en función de ese cambios reestructurar dicho proceso, esta es la génesis de la gestión en las instituciones educativas.

4.1 Gestión de las instituciones educativas

Siguiendo en esta temática, en referencia a la gestión en las instituciones educativas, es necesario exponer la posición que estas ocupan en la sociedad, así:

Las instituciones constituyen un nivel intermediario entre los territorios social e individual. Parcelan a uno y al otro, de modo que no pueden existir instituciones

fuera del campo social ni instituciones sin individuos que las conformen y les den cuerpo. Tampoco pueden existir sujetos fuera de las instituciones; en ese sentido, estamos "sujetados" a ellas. (Frigerio et al, p. 19)

Por tanto, las instituciones educativas son un lazo que establece la relación entre la sociedad y el ser individual, es decir son un componente social que se genera solo de la presencia de los individuos y sin estos que se unifiquen, bajo ciertos criterios y necesidades, no existen las instituciones, pues estas dan orden y estructura a un sistema, en este caso el educativo.

De esta manera, corresponde la gestión educativa al director a la cabeza de los grupos de conducción, quien debe establecer ante todo los roles y funciones a desempeñar en la organización, tales como la administración del tiempo de trabajo, organización de tareas, delegación de estas, manejo de conflictos, orientación y seguimiento de personal, evaluación del desempeño, entre otras.

4.2 El liderazgo escolar y las buenas prácticas

Una nueva forma de ver el éxito organizacional, es a través de los resultados de sus prácticas operativas, de los éxitos alcanzados a través de proyectos o procesos innovadores, “En la actualidad, el concepto de buenas prácticas se utiliza para referirse, entre otras cosas, a las formas óptimas de ejecutar un proceso que puede servir de modelo para otras organizaciones” (San Andrés, 2004).

Sin embargo, en el ámbito educativo las buenas prácticas, suele delegarse la responsabilidad de este éxito, o en su defecto lo contrario, es decir, del fracaso educativo, a las figuras de responsabilidad en las escuelas, es decir, los directivos de las mismas y su tipo, forma o esquema de liderazgo especialmente si éste es ejercido de manera creativa que promueven las

buenas prácticas en el ámbito educativo mediante el ejercicio del liderazgo escolar. (Amores y Ritacco, 2011).

Como se observa corresponde al líder educativo, promover los cambios institucionales que originen buenas prácticas a través de experiencias significativas que contribuyan con la inclusión escolar, el respeto a la diversidad, y las opiniones de los actores involucrados en acto educativo. Visto de esta manera se infiere que el ámbito educativo, el liderazgo, se ha visto reestructurado permitiendo al directivo docente mayor autonomía con un rol más social, centrado en las necesidades del colectivo educativo más que de la organización burocrática llamada escuela. Esto representa una práctica inclusiva.

En este aspecto, las instituciones educativas están siendo abordadas por un nuevo estilo de liderazgo orientado a una estructura organizacional flexibilizada, que va la comunidad, no como el contexto de la escuela, sino como un elemento más de la misma, por lo cual el líder además ajusta su gestión para incluir estos nuevos elementos abriendo posibilidades y espacios en función de las necesidades de los implicados. (Amores y Ritacco, 2011)

Por tanto, los autores reafirman esa influencia de las nuevas estructuras en el liderazgo institucional llevando a los líderes, en este caso, directores docentes, a implementar procesos pensados en la interacción comunitaria de su entorno, de manera democrática, cónsona a las necesidades de la misma, en su cultura propia y sus aprendizajes ancestrales.

Por lo cual, corresponde al líder facilitar dichos procesos estimular y motivar a los miembros de la comunidad educativa a abrir los caminos para nuevas ideas, nuevos aprendizajes globalizados y autóctonos de la región, expandir en los estudiantes el deseo de aprender, mediante un proyecto educativo general, que orienta las actuaciones del propio centro. El

desarrollo modelo de liderazgo escolar se puede considerar como una práctica inclusiva de la educación.

4.2.1 Importancia del liderazgo en la gestión institucional escolar

Este aspecto resulta de especial interés, por cuanto el director no es visto solamente como un administrador, que debe dar cumplimiento a procesos de orden, sino que es visto como el líder conductor de una organización, en este caso educativa, que además motiva, evalúa e induce a las mejores prácticas a su equipo.

La figura del director es clave “como órgano unipersonal que asume la autoridad y responsabilidad del ejercicio de la dirección en el centro educativo”. La dirección se relaciona con la gestión de la organización y su trabajo se relaciona con ¿cómo se dinamiza el centro, de qué manera lo relaciona con otros organismos de la comunidad, ¿cómo integra un centro con recursos profesionales de universidades u otras organizaciones del entorno, ¿cómo atrae recursos que beneficien a la comunidad escolar, etc.? La velocidad con que aplique los cambios, la inserción de los valores trabajados no sólo con el cuerpo docente sino con los diferentes estamentos que conforman el centro, son decisiones complejas y no fáciles de instalar. Sin duda, el director debe saber hacer y saber actuar para guiar la organización del centro educativo. (Villaruel, Guarín y Bustamante, 2014.p.305).

De hecho el autor reafirma lo antes mencionado, es decir, que el director ya no solo se limita a un papel de administrador, supervisor y garante del Estado, en la actualidad su relevancia es tal que las organizaciones pueden verse afectadas, tanto positiva como negativamente en función del liderazgo ejercido por los mismos; desde la práctica tradicional el

directivo – líder, realiza acciones valiosas que se proyectan a la comunidad educativa, como, establecer rumbos a seguir a través de la identificación y articulación de una visión, el establecimiento de altas expectativas de rendimiento; desarrollar a las personas, rediseñar la organización, especialmente la cultura propia de la institución educativa.

Sin embargo, el aspecto pedagógico, del liderazgo, es aquí donde el mismo además transforma a su vez la estructura organizativa del centro, recurriendo a técnicas y dispositivos actualizados a las necesidades de su colectivo, especialmente cuando la población es de adolescentes, donde se requiere además de un evidente profesionalismo. (Tenti, 2000)

En síntesis, se desprende que en el ámbito educativo el líder es garante de la calidad educativa, gestor de los recursos, motivador, y conductor de equipo, y particularmente pedagogo con miras a la aplicación de estrategias innovadoras que contribuyan al proceso de enseñanza aprendizaje de manera significativa, es decir, que el director es responsable por el cumplimiento las políticas educativas, los planes y los programas de estudio así como de su adecuación a la organización. (Cuevas 2015).

En tal sentido, un docente o directivo es inclusivo cuando ejerce un liderazgo democrático, propicia el trabajo en equipo, mancomunado, atiende al estudiante diverso, lo apoya, y se incluirá en su proceso de adaptación. El liderazgo es tomar decisiones y el docente o directivo inclusivo toma decisiones basadas en la justicia y en el cumplimiento de la norma.

4.3 Estrategias de gestión educativa para resolución de conflictos

Se puede considerar que la Educación debe generar posibilidades de reflexión y acciones tendientes a transformar el mundo generando una nueva pedagogía reflexiva, creativa y recreativa, tomando como base una nueva epistemología sobre el conflicto, que promueva relaciones interpersonales basadas en el respeto, la cooperación y la participación.

Este abordaje de los conflictos permite transformarlos y resolverlos de manera positiva, en coherencia con los principios de respeto por los derechos humanos.

Afortunadamente hay procedimientos alternativos que comienzan a echar raíces en escuelas y comunidades en muchos lugares del mundo. La mediación y el arbitraje, que son elementos básicos de las relaciones laborales desde hace mucho tiempo, ahora se consideran apropiados para resolver muchos tipos de conflictos. Hay centros vecinales de justicia y servicios locales de mediación que ofrecen a los vecinos maneras de manejar disputas interpersonales. Muchas cortes municipales y regionales ahora exigen a los litigantes en ciertos tipos de casos que intenten acuerdos mediados. La mediación familiar y de divorcio también ha emergido como un procedimiento relativamente barato que promueve resoluciones más equitativas. En las escuelas primarias y secundarias han proliferado los programas de resolución de conflictos, particularmente los modelos de mediación conducida por los pares de las partes en conflicto.

Aceptar las diferencias e incrementar las capacidades de resolución de conflictos de todos los miembros de la comunidad escolar son parte del esfuerzo para mejorar el clima en las escuelas. Tal cambio es amplio y exige que los programas de estudios formales e informales incluyan la enseñanza, el entrenamiento, la experiencia y la práctica de la solución de problemas para resolver diferencias y disputas.

Entre las estrategias más efectivas para evitar o solucionar problemas de agresividad y violencia escolar se encuentran la mediación y el reglamento interno de la institución:

La mediación es un tema que no surge en el campo escolar y que su impacto se da, en gran medida, en lo jurídico, por lo cual muchas veces su práctica queda asociada a ese ámbito. La mediación se afianza día a día y excede ampliamente los ámbitos de la comunidad jurídica.

Basta con mencionar su aplicabilidad en contextos escolares y comunitarios en los que se desarrolla. Es así que el rol del mediador adopta características transdisciplinarias.

La problemática de la “violencia” impacta en las escuelas de diversos modos, como se ha estudiado a lo largo de la presente investigación. Podría considerarse que la mediación puede constituirse en una herramienta imprescindible en el ámbito educativo para la prevención, resolución y gestión de los conflictos, si bien se sabe que no todos los conflictos son posibles de ser mediables. En los últimos años se ha instaurado el debate sobre la problemática de la “violencia” en las escuelas, al igual que crecen las demandas sobre la posibilidad de trabajar con herramientas de mediación y negociación de conflictos en estos ámbitos.

Según Amstutz, Mazzarantani, y Paillet (2005) la mediación tiene raíces antiquísimas con la participación de un tercero que promueve la conciliación y al acuerdo auto determinado. La mediación ha sido definida por algunos pensadores como “el arte de promover acuerdos”. Desde la antigüedad se practica naturalmente ante la necesidad de dirimir conflictos. Hoy, la mediación es considerada como un procedimiento metodizado e institucionalizado que parte de la necesidad de resolución de disputas, en distintos ámbitos del quehacer humano e instrumenta técnicas para promover acuerdos.

Los autores mencionados definen la mediación como “un proceso voluntario en el cual un tercero neutral, mediador, facilita la comunicación entre dos o más personas para que logren llevar adelante una negociación colaborativa con el objeto de zanjar el conflicto que los enfrenta, con el menor costo de tiempo y desgaste emocional y así llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los participantes” (Amstutz, Mazzarantani, y Paillet, 2005).

Es posible concluir, entonces, que la mediación en el ámbito educativo no se agota en enseñar un procedimiento y concepto básico de justicia, sino que tiene un sentido mucho más

amplio aún: la formación integral de la persona. En este sentido, se puede hablar de mediación educativa para la resolución pacífica de conflictos como una herramienta que apunta a la formación integral de la persona en tanto ayuda a crecer y a desarrollarse, aportando a la colaboración y a la mejora de las relaciones interpersonales, enriqueciendo a la persona para afrontar situaciones nuevas basadas en valores fundamentales.

La mediación educativa, entonces, es un espacio más para el aprendizaje de nuevas formas de relación y comunicación, cuya principal implicancia es la formación con vistas a una correcta convivencia para alcanzar el clima de trabajo óptimo, haciendo hincapié en determinados valores que inspiran los derechos humanos. Si bien no resulta una tarea fácil, se han desarrollado ciertos mecanismos para resolver los conflictos de un modo diferente. De Prada y López (2008) describen la mediación escolar de la siguiente manera:

Es una estrategia pacífica, es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido, es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar. En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas, a través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro. Es un proceso educativo y transformador de las personas. Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado- alumnado, padres y madres y personal no docente). Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos. (De Prada y López, 2008.p35).

Por otra parte, otra herramienta de gestión educativa es el reglamento interno. El reglamento de una organización es un documento técnico normativo de gestión institucional que contiene la organización formal de una entidad pública, vale decir, contiene su estructura

orgánica así como las funciones generales y específicas de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas.

A diferencia de un reglamento propiamente normativo, es decir, aquél que desarrolla lo regulado por una ley sustantiva (por ejemplo, Ley de educación), un reglamento de tipo administrativo de organización es el que ordena las funciones y actividades a cargo de cada entidad pública.

Entonces el reglamento escolar, establece los objetivos y líneas de acción que se van a concretar en la Institución. Esto facilitará que las reglas, normas y procedimientos que la escuela elabore sean el reflejo de las necesidades y particularidades de la Institución. En su elaboración se deben contemplar las unidades de la estructura organizativa, los recursos, las normas que regulan la convivencia y los procedimientos previstos para resolver situaciones imprevistas.

El Reglamento Interno es un documento de gestión institucional que orienta a la Institución Educativa, referida a la gestión pedagógica, administrativa e institucional que norma el desenvolvimiento de los trabajadores de la educación, así como también los estamentos que apoyan en el cumplimiento de la misión y visión institucional.

Metodología

Enfoque de investigación

Con el propósito de lograr los objetivos propuestos este trabajo se desarrollará desde un enfoque de investigación mixto, esto debido a que se trabajara con datos cuantitativos en razón de los instrumentos utilizados para procesos de medición, datos recolectados y análisis que se harán de los mismos, de igual manera se tendrán en cuenta aspectos cualitativos sean estos los comportamientos, actitudes hacia el objeto de investigación en este caso la convivencia escolar dentro de la institución, a partir de ejercicios propios de observación análisis y comparación se hará un estudio de la realidad vivida en la institución.

El enfoque de investigación Mixto es un proceso mediante el cual se recolecta, se analizan y vinculan datos tanto de tipo cuantitativo como cualitativo, en un mismo estudio, con el propósito de responder a un planteamiento del problema.

Como lo define Tashakkori y Teddlie (2009), los métodos mixtos constituyen una clase de diseños de investigación en las que se emplean las aproximaciones cuantitativas y cualitativas en el tipo de preguntas, métodos de investigación recolección de datos procedimiento de análisis e inferencias.

Diseño de la investigación

El diseño de este estudio será, descriptivo y analítico. Según Veiga de Cabo, Fuente y Zimmermann (2008) un diseño de investigación es descriptivo, cuando la persona que investiga se circunscribe a evaluar la presencia, características o distribución, de un fenómeno en una

población a estudiar, en un momento de corte en el tiempo; cuando el diseño es analítico el investigador pretende establecer una relación de causa entre dos fenómenos naturales.

Muestra

La muestra está conformada por 45 estudiantes, 15 padres de familia y 4 docentes del colegio General Santander IED en los ciclos de educación básica y media.

Variables

Convivencia escolar, mediación escolar, mediación entre pares.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de información fue la encuesta realizada, la cual se diseñó con el propósito de conocer la percepción que tienen estudiantes, padres de familia y docentes, de la convivencia escolar dentro del colegio General Santander IED en los ciclos de educación básica y media; los problemas convivenciales más frecuentes y cuáles son las estrategias de resolución que se ponen en práctica para solucionarlos.

Procedimientos

En primera instancia se realizó la contextualización de la institución educativa Colegio General Santander IED, donde se definieron las características generales de la misma.

Posteriormente, a través de la encuesta diseñada se recopiló información referida a las características de la convivencia escolar en el Colegio General Santander IED (Diagnóstico actual) y la gestión del Colegio General Santander IED frente a la convivencia escolar.

Luego se procedió a la revisión del manual de convivencia escolar del Colegio General Santander IED, para determinar si en el mismo, existe alguna normatividad referente a la

mediación escolar y la mediación entre pares, debilidades y fortalezas del mismo respecto a la mediación escolar y posibles propuestas para mejorarlo.

Con la información recopilada a través de la encuesta se determinó el diagnóstico de la situación actual de la convivencia escolar, así como de la gestión que realiza la institución educativa frente a dicha convivencia, teniendo en cuenta el marco teórico y el manual de convivencia escolar, se procedió a realizar el análisis pertinente, cuyos resultados y conclusiones dieron pie para realizar la propuesta pedagógica encaminada a generar ambientes de paz y sana convivencia dentro de la institución educativa Colegio General Santander IED, considerando a la mediación escolar como una estrategia que permita mitigar el conflicto escolar, específicamente a través de la mediación “Entre Pares”, de igual manera se dan unas sugerencias a tener en cuenta en los procesos de actualización del Manual de convivencia escolar del Colegio General Santander IED y finalmente el diseño de dinámicas para el seguimiento, evaluación y mejoramiento de la estrategia propuesta.

Analisis de resultados

Capitulo 1.Contextualización y diagnóstico

1.1 Contextualizacion de la institucion educativa Colegio General Santander IED

El Colegio General Santander IED, es una institución educativa que cuenta con las siguientes características establecidas en su Proyecto Educativo Institucional:

Esta institución se encuentra ubicada en la localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia, está inscrita en la Secretaría de Educación Distrital de Bogotá, es de naturaleza Oficial y utiliza el calendario A, con jornadas de mañana y tarde y es de carácter mixto. El código del DANE es 111848003910, la resolución de reconocimiento es de N° 1637 del 24 de Mayo de 2002 y la resolución aprobación es de N°1969 del 4 de Julio de 2002. El PEI se expresa: “EDUCACIÓN SANTANDERISTA EN DESARROLLO HUMANO CON ÉNFASIS EN AUTONOMÍA Y HABILIDADES COMUNICATIVAS”

La Profundización en educación media se realiza de la siguiente forma:

- (Media Integral) en Diseño Gráfico
- (Media Integral-articulación con SENA) Dibujo Arquitectónico

El número de estudiantes matriculados es de 1130, correspondiente a la Matricula del año 2019.

Como se dijo anteriormente la institución cuenta con dos jornadas en las cuales se atienden el número de estudiantes ya mencionados distribuidos así:

En la jornada de la mañana asisten 3 cursos de preescolar, 14 de primaria y 2 grupos de media integral. En la jornada de la tarde asisten 3 grupos de preescolar y 14 grupos de básica secundaria y media.

Desde su filosofía institucional y en particular para el año 2019, sus procesos pedagógicos se basan en el enfoque pedagógico de la enseñanza para la comprensión, de este se resaltan:

Cuatro preguntas centrales acerca de la enseñanza y los elementos de la enseñanza para la comprensión que tratan cada una de las preguntas los cuales se muestran en la siguiente imagen:

Figura 1

Modelo Pedagógico y la Enseñanza para la Comprensión

Modelo pedagógico y la Enseñanza para la Comprensión	
Cuatro preguntas centrales acerca de la Enseñanza	Los elementos de la Enseñanza para la Comprensión que tratan cada una de las preguntas
¿Qué debemos enseñar?	Tópicos Generativos
¿Qué vale la pena comprender?	Metas de Comprensión
¿Cómo debemos enseñar para comprender?	Desempeños de Comprensión
¿Cómo pueden saber estudiantes y maestros lo que comprenden los estudiantes y cómo pueden desarrollar una comprensión más profunda?	Valoración Continua

Fuente: Agenda escolar 2019, Colegio General Santander IED

Dentro de su horizonte institucional el colegio General Santander IED, se traza como objetivo institucional:

Formar una comunidad educativa desde las dimensiones personales y colectivas, buscando el desarrollo Humano, el reconocimiento de la diversidad y la inclusión a través de proyectos interdisciplinarios y áreas del conocimiento.

Y busca potenciar en sus educandos los siguientes valores: Respeto, integralidad, equidad, solidaridad, autonomía y singularidad.

Dentro de este marco de referencia el valor de la autonomía es transversal en sus propósitos de formación de ciudadanos capaces de comunicarse asertivamente para transformarse y transformar el mundo haciendo uso eficaz de los recursos naturales y avances tecnológicos, como lo establece en su apartado de Visión institucional:

Para el 2020 el Colegio General Santander será una comunidad respetuosa de los derechos humanos, incluyente con personas capaces de comunicarse asertivamente para transformarse y transformar el mundo haciendo uso eficaz de los recursos naturales y avances tecnológicos. (Agenda 2019, Horizonte Institucional, Colegio General Santander IED. Pag.22)

De igual manera su PEI institucional establece el sentido que se le da al desarrollo de la autonomía en los estudiantes.

La propuesta pedagógica que busca generar un ambiente de paz y sana convivencia dentro de la institución se plantea teniendo en cuenta el valor de la autonomía y busca fortalecer

la misma a través del papel del mediador escolar quien será un elemento fundamental en el manejo de la convivencia en el aula de clases y el control de esta de manera autónoma.

1.2 Revisión del Manual de convivencia escolar del Colegio General Santander IED

El Análisis del Manual de Convivencia perteneciente al Colegio General Santander IED, se realizó partiendo de la definición, los componentes, objetivos y finalidades de dicho manual.

Se analizó el concepto de conflicto para tener claridad a que se refiere, para efectos del manual, así como los diferentes tipos que allí se expresan y las diversas menciones conceptuales que se abarcan.

Otro de los puntos que se presentan en este análisis, son los procedimientos para solicitudes y reclamos y cuáles son las diferentes instancias a las que se acude cuando va escalando el conflicto; así como las diversas formas de comunicación que aprecia el manual de convivencia.

Seguidamente se exponen los procedimientos para resolver conflictos que se presentan en el manual. Posterior se hace una explicación en lo referente al Comité de Convivencia escolar, así como las diversas funciones que cumple. Finalmente se conceptualizan las rutas de atención integral para la convivencia, haciendo una enumeración de las apreciadas en el Manual de Convivencia, con especial énfasis sobre las dedicadas a la atención de conflicto, indicando sus puntos comunes y los aspectos particulares de cada una.

1.2.1 Definición del Manual de Convivencia del Colegio General Santander IED

Cuando se habla de un Manual de Convivencia, en líneas generales se puede decir que es un documento para lograr el entendimiento, la coexistencia en un ambiente determinado, donde se plasman las reglas o la manera como una comunidad fijará las normas dirigidas para convivir.

Para un centro educativo el Manual de Convivencia servirá para regular los diversos aspectos, dirigidos a la materialización de la convivencia para todos los miembros que hacen vida en el mismo. Desde el aspecto jurídico se puede definir como:

Reglamento o manual de convivencia. Los establecimientos educativos tendrán un reglamento o manual de convivencia, en el cual se definan los derechos y obligaciones, de los estudiantes. Los padres o tutores y los educandos al firmar la matrícula correspondiente en representación de sus hijos estarán aceptando el mismo. (Ley General de Educación, Ley 115 de 1994. Artículo 87).

Como se puede observar la norma anterior, expresa que el Manual de Convivencia es una obligación de toda institución educativa, por lo tanto, el Colegio General Santander IED al tener implementado dicho documento cumple una obligación formal derivada de la Ley General de Educación, Ley 115 de 1994, visto así, este documento es una obligación para cualquier institución educativa que se encuentre dentro el sistema de educación colombiano.

El otro aspecto dentro del orden de un sucinto análisis jurídico es que en dicho documento se definen los derechos y obligaciones de los estudiantes, con eso se llenan los extremos normativos en cuanto al contenido que ha de tener dicho Manual de Convivencia.

Una definición conceptual de este instrumento es entender el termino convivencia, el cual es un proceso para la “interacción en el marco de relaciones de poder ejercidas sin opresión, ni dominación, donde se establecen consensos sobre valores, normas y acuerdos que guiarán el vivir juntos” (CGSIED, 2019, p. 51), lo que equivale a decir que las normas de dicho manual han de propiciar las interacciones de las relaciones para vivir en comunidad.

Otro de los aspectos que se definen dentro de la convivencia es que “se caracteriza por ser dinámica, constante y cotidiana” (CGSIED, 2018, p. 51); lo que se traduce en que la regularizaciones que se implementen, no pueden ser tan difíciles de cumplir, que haga inviable bien sea su aplicación o cumplimiento, y no cumpla el fin normativo de plasmar los derechos y obligaciones del estudiantado, pues entonces se daría lo que se conoce como un documento de letra muerta.

Otro aspecto de la definición jurídica del Manual de Convivencia, es que es un documento de adhesión, y por eso al momento de la matricula del estudiante en la institución, acepta como tal este manual, donde se declara el conocimiento y aceptación del mismo, como de todas sus normas, de los derechos y deberes que en él se contienen. (CGSIED, 2019)

La segunda definición que se trae a colación es el expresado en dicho Manual de Convivencia del Colegio General Santander IED (CGSIED, 2019), señalando que el mismo es un “documento que recoge acuerdos de la comunidad educativa sobre los marcos valorativos y las normas que guiarán la vida en la escuela y que facilitarán la construcción de convivencia en el entorno” (p. 51). Dicha definición guarda relación con la idea de lo que ha de ser, un manual de convivencia, como es un conjunto de acuerdos, en principio el mismo es un documento de adhesión, que ha de aceptarse la primera vez que se matricule, sin embargo, el representante y el educando pueden participar en su modificación.

El otro aspecto de la anterior definición, no solo se refiere a las normas que guían la vida en la escuela, sino que este Manual de Convivencia es el marco valorativo para la guía de vida dentro del recinto escolar y busca facilitar la construcción diaria de dicha convivencia, siendo una de sus características, su dinamismo.

1.2.2 Componentes del Manual de Convivencia

Dependiendo de la institución el manual o reglamento de convivencia estará conformado de acuerdo a los lineamientos por ella fijados, teniendo para eso una total libertad en su elaboración, donde deben participar todos los grupos que hacen vida dentro de la institución. Además de poseer una metodología para su diseño y elaboración, que se ira depurando de acuerdo con las necesidades y dinamismo que aparezcan a lo largo de los años.

En el caso concreto del Colegio Santander IED, el manual está compuesto por: i) marco referencial; ii) principios; iii) valores; iv) fundamentos legales; v) responsabilidades; vi) relaciones del estudiante con la comunidad; vii) sistema de información; viii) Comité de Convivencia Escolar; ix) ruta de atención integral para la convivencia; x) prestación de servicios; xi) estudiantes con necesidades educativas especiales y; xii) desarrollo de la comunidad.

El marco referencial está compuesto por los conceptos básicos, que están definidos de manera clara, para efectos del manual funciona como un glosario de términos.

El Marco referencial del Manual de Convivencia del Colegio Santander IED, se encuentra integrado por los siguientes conceptos: ciudadanía, convivencia, escuela, manual de convivencia, capacidades ciudadanas, sujeto de derechos, derechos humanos, deberes, conflicto, manejo y resolución pacífica de conflictos, desarrollo humano, estudiante en condición de discapacidad, entre otros. (CGSIED, 2018, p. 49)

Los principios en líneas generales son guías o normas que se aplican en el caso de un manual de convivencia para su desarrollo e implementación, que deben servir en todo momento para facilitar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad, de una manera específica van a ser aquellos aplicados al “sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la

violencia escolar” (CGSIED, 2018, p. 53). En el caso de la institución santanderista los principios a tomar en cuenta son: participación, corresponsabilidad, autonomía, diversidad, integralidad y honor. (CGSIED, 2018, p. 53-54)

Un siguiente componente del Manual de Convivencia objeto de estudio son los valores, la formalización de ellos persigue que los mismos sean desarrollados y expresados por los miembros de la comunidad, en especial del estudiante, en definitiva, son cualidades en la que se espera su internalización y manifestación. Los valores formalizados son los siguientes: integridad, equidad, solidaridad, autonomía, responsabilidad, tolerancia, honestidad y justicia. (CGSIED, 2018, p. 49)

Un cuarto componente son los fundamentos legales, que están compuestos por “el conjunto de disposiciones, normas constitucionales y jurídicas que regulan el proceso de la educación en Colombia” (CGSIED, 2018, p. 54). Para cumplir con ello se integra por los siguientes cuerpos normativos: Constitución Política de Colombia, Ley General de Educación No.115 de 1994, Ley 1098 de 2006 Código de Infancia y Adolescencia, Sistema de responsabilidad penal para adolescentes, Ley 1620 de 2013, Decreto 1108 de 1994, Decreto 1290 de abril de 2009, Decreto 1965 de septiembre de 2013, Resolución No.4210 y Sentencias. (CGSIED, 2018, p. 49)

Existe un componente conformado por las responsabilidades de la institución, así como de los diferentes, grupos, departamentos o unidades que hacen vida en la comunidad. Se encuentra integrado este componente por las responsabilidades de la Institución Educativa, del Consejo Directivo, del Consejo Académico, del Directivo Docente Rector; **Directivos** Docentes Coordinadores; del Docente con funciones de orientador; del Docente Director de Grupo; del Docente de Apoyo Pedagógico, y de los padres o acudientes (CGSIED, 2018, p. 59-67).

Las relaciones del estudiante con la comunidad educativa, ha de estar conforme a los principios, valores y normas jurídicas, con responsabilidad y bajo una ética de ciudadano, en *pro* de un desarrollo dentro de la institución. Se puede indicar que estas relaciones están plasmadas en los siguientes puntos del Manual del CGSIED, 2018, como son los deberes y derechos del estudiante Santanderista (p. 70-72), participación del estudiante Santanderista en el gobierno escolar (p. 73-74), normas de higiene y pautas de presentación personal (p.74-75), de manera indirecta por la participación de los padres en el gobierno escolar (p. 74), las sanciones sumando lo relacionado con los procedimientos para su aplicación con sus respectivas tipificaciones de conductas sancionables (p. 75-86), y finalmente los estímulos para los estudiantes que se aplicarán a los que “sobresalgan por su excelente comportamiento, desempeño académico, responsabilidad y asistencia en cada curso” (p. 75).

Los canales de comunicación es el componente del Manual de Convivencia (CGSIED, 2018) que va a contener los diferentes canales para el flujo de comunicación guiados a las solicitudes y reclamos, donde se desarrollarán los diferentes procedimientos, el mismo está integrado por: un conducto regular; las formas de comunicación; la asistencia y justificación de ausencias y la presentación de quejas y reclamos (p. 86-88)

El Manual de Convivencia también se encuentra compuesto por un apartado relacionado al Comité de Convivencia Escolar, quien velará por materializar mecanismos institucionales destinado a la contribución y veeduría para la toma de decisiones, basados en los principios apoyados permanentemente por el proyecto llevado por el Departamento de Orientación Escolar; desarrollando dentro del manual la conformación y funciones de dicho Comité (CGSIED, 2018, p. 92).

Un componente que forma parte de este manual es la ruta de atención integral para la convivencia, que son un grupo de herramientas que se deben activar en caso de la detección de situaciones que afectan la convivencia escolar, en cada ruta se deben definir los mecanismos de activación que dependerán de la anormalidad detectada, así como también la socialización de las rutas.

En el manual CGSIED, (2018) se detectan la siguientes rutas, protocolos o acciones a seguir en caso de: atención en situaciones especiales, atención en caso de accidente escolar, atención a estudiantes en casos de Necesidades Educativas Especiales, en caso de Necesidades Educativas Transitorias, y niños con problemas de aprendizaje, bajo rendimiento, y ruta de consumo de sustancias psicoactivas, en caso de porte y/o distribución de sustancias psicoactivas, en caso de acoso escolar *Bullying ciberbullying* o ciberacoso, en caso de abuso sexual, en caso de conductas de intento suicida, en caso de maltrato infantil y la ruta en caso de violencia intrafamiliar (p. 93-95).

Finalmente el Manual de Convivencia está compuesto por la prestación de servicios como refrigerios, rutas escolares y deberes; el proceso de matrícula, los estudiantes con necesidades educativas especiales su definición con una flexibilización y evaluación curricular; y el desarrollo de la comunidad integrado por las aulas hospitalarias y el desarrollo de un modelo flexible de grupos juveniles (CGSIED, 2018, p. 59-67)

1.2.3 Objetivos y finalidades del Manual de Convivencia.

En cuanto a los objetivos y finalidades perseguidos en el Manual de Convivencia, se pueden decir que uno de ellos es la convivencia misma, donde en dicha definición desarrollada en el manual (CGSIED, 2018) acota que la “convivencia es más importante que el logro de un estado ideal determinado” (p. 51); visto de esta manera se puede indicar que una de las

finalidades buscadas por el manual es la materialización de la convivencia, la cual ha de llegarse con los valores, principios y finalidades éticas perseguidas en el documento.

Otro de los objetivos perseguidos en el manual es dar a conocer su contenido tanto a la comunidad de la institución, como a las autoridades supervisoras para dar a conocer el cumplimiento formal de la existencia del documento, llenando así los extremos legales, además de otros aspectos que ha de cumplir la institución educativa.

Entre otras finalidades que conlleva la existencia y contenido del manual están:

Dar a conocer a los estudiantes los objetivos, derechos y deberes que han de cumplir, como su estimulación, orientaciones, guías, canales para acudir, entre otros.

El desarrollo y valores basados en los derechos humanos, valores inmateriales como los espirituales, así como también los valores de ciudadano perteneciente a una comunidad, siendo ellos parte integral de su formación.

Las responsabilidades y funciones de los diferentes cuerpos y organismos que participan dentro de la comunidad educativa, el establecimiento de todo lo relacionado con el proceso de evaluación y afianzamiento de valores de pertenencia a la institución.

1.2.4 El manejo del conflicto desde el Manual de convivencia

En cuanto al concepto de conflicto el Manual de Convivencia (CGSIED, 2018) lo define como una “situación que se caracteriza porque hay una incompatibilidad real o percibida entre los intereses de una o varias personas” (p. 52); lo que significa en líneas generales y en un sentido amplísimo que un conflicto: son aquellas situaciones que representan un choque de intereses; y la misma definición presentada se amplía señalando que no “se trata de algo

negativo (si se maneja de manera adecuada) pues tiene el potencial de generar aprendizajes y transformaciones en la estructura social” (p. 52).

Basado en la definición precedente, se debe tener en cuenta que en el manejo del conflicto, no se debe dar un énfasis negativo sino el constructivo, para el crecimiento del sistema y estructura, para su eficacia en el manejo de estas situaciones, finalmente y como lo define la Ley General de Educación en el artículo 91; se debe tomar en cuenta que será el alumno o educando el centro de todo el proceso educativo, y por ende buscar la mejor solución en el caso de conflictos.

El manual presenta todo un grupo de conflictos que son las faltas disciplinarias divididas en diferentes tipos, de las cuales son de Tipo I, entre las cuales se encuentran:

faltar al colegio sin causa justificada; llegar al salón de clase después del tiempo indicado según horario y sin una causa que lo justifique; realizar en clase actividades que sean ajenas a la asignatura impartida; apostar dinero o practicar juegos de azar; ingresar o salir del salón utilizando las ventanas; entre otros (CGSIED,2018, p. 76-77).

Las faltas graves de tipo II, que son aquellas situaciones de agresión escolar, acoso escolar (*Bullying* y ciberacoso (*ciberbullying*), aunque no revistan las características de la comisión de un delito, que a su vez cumplen con las siguientes características: i) se presenten de manera repetida o de forma sistemática; y ii) que causen daño al cuerpo o a la salud, que además no generen incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.

Se consideran faltas tipo II para efectos del Manual de Convivencia CGSIED, (2018), las siguientes:

la difamación o calumnia a compañeros, o docentes, o personal que labore en esta institución; cometer fraude o intento de fraude en evaluaciones, tareas, o cualquier tipo de trabajo escolar; la agresión física: dar puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, tocar, o manosear, a un compañero o compañera; no se deben portar armas de fuego, o armas corto punzantes, de defensa personal, pistolas de balines, sustancias venenosas o paralizantes; Ciberacoso escolar (*ciberbullying*); violencia sexual; sustancias psicoactivas; entre otras (p. 78-79)

De acuerdo con lo expuesto, se tipifican la faltas tipos II, que pueden llegar a constituir delitos como la violencia sexual, y el porte de armas, por lo tanto, se necesita realizar una definición un poco más ajustada a la realidad de la descripción definida, así como el daño a la salud, la cual la mental no necesariamente se identifica inmediatamente, como el caso del ciberacoso.

Las faltas tipo III o gravísimas las cuales son aquellas que se definen de la manera siguiente:

Corresponden a este tipo las situaciones que atentan contra los derechos humanos, la integridad física, psicológica y moral de cualquier miembro de la comunidad educativa y que están en contravía de los principios institucionales. Se manifiestan de diversas formas, como la agresión escolar y situaciones o conductas constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual y otras que estén asociadas según el código penal colombiano a presuntos delitos, referidos en el título IV del Libro II de

Ley 599 de 2000, o cuando constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente (CGSIED,2018, p. 82).

Para efectos del manual (CGSIED,2018) se consideran faltas gravísimas: el incumplimiento de la acción formativa que se había asignado por consecución en faltas graves o tipo II; reiteración de cometer faltas tipo II; reincidir en hurto; portar, o comercializar cualquier tipo de arma; pertenecer a grupos u organizaciones delictivas o que se asocien con este tipo de conductas; incautación por las autoridades fuera del colegio portando sustancias psicoactivas mientras utiliza el uniforme del Colegio (p. 82-83); entre otros.

Finalmente, el Manual CGSIED (2018) realiza una definición conceptual de cuáles son los conflictos que se manejan:

Conflictos manejados inadecuadamente; las agresiones que son la escolar, física, verbal, gestual, relacional, y electrónica; el acoso escolar o *bullying*; *ciber acoso* escolar; violencia sexual, vulneración de los derechos de niñas; niños y adolescentes; restablecimientos de los derechos de niños niñas y adolescentes (p. 85-86).

Para realizar con efectividad un procedimiento de solicitud y reclamo se deben tomar en cuenta la utilización de conductos regulares, que son las diferentes instancias que disponen la comunidad educativa, para buscarle alternativas de solución a los conflictos y/o dificultades académicas y de convivencia que se les presenten, durante el transcurso de sus procesos formativos en el colegio (CGSIED,2018, p. 86). Por lo tanto, el conducto regular será el encargado de buscar la solución al conflicto, identificándose en el siguiente orden por la aplicación del debido proceso: docente que conoce en primera instancia el incidente, (primer

respondiente); director de curso y/o docente de apoyo; orientador; coordinador; comité institucional de convivencia; rector y consejo directivo (CGSIED,2018)

De acuerdo a lo previamente señalado, el conducto regular persigue de una manera lógica ir aplicando basado en un debido proceso, el escalamiento del conflicto, que va desde el docente que conoce en primera instancia el conflicto, hasta de ser necesario llegar hasta la máxima instancia que es el Consejo Directivo, claro esto dependerá del conflicto, así como la gravedad del mismo.

De acuerdo a lo anterior, resulta muy importante conocer las formas de comunicación del manual se puede decir que los canales de comunicación tienen como objetivo ser eficaces con un mínimo de ética, para ello están a disposición los siguientes: por medio del cuaderno de comunicaciones en preescolar y básica primaria, circulares, citaciones y reuniones generales y/o por grados; por medio de atención personalizada a los padres de acuerdo a horarios establecidos. Empleando los Correos electrónicos; por intermedio de una cita previa por parte de los padres o acudientes, esto a través de las circulares. Todos los diversos estamentos que integran la Comunidad educativa se deben comunicar a través de sus representantes al gobierno escolar, reuniones propias, áreas, comités y consejos. Y en las diferentes dependencias atienden en el horario que se encuentre preestablecido. (CGSIED, 2018, p.87)

La formas de comunicación tienen diferentes medios, los cuales dependerá de cual instancia se desee establecer la comunicación, en la práctica y de acuerdo a la comunicación así como el fin, no necesariamente dependerá del llenado de toda una formalidad, por ejemplo una comunicación para saber el estatus de un alumno, a veces se pueden usar canales directos, como por ejemplo la comunicación directa con el docente. La importancia de los canales formales es

que dejan la constancia del empleo del medio, el cual protege a las partes en lo referente al uso de la información difundida en el canal, esto con respecto a la prevención de futuros conflictos.

1.2.5 Procedimientos para resolver conflictos y sus acciones

La resolución de conflictos y las acciones para tomar va a depender del tipo al cual se refiera, los cuales previamente se identificaron tres tipos: el I para las leves, el II para las graves y III para las gravísimas, esto con respecto a la resolución de conflicto en particular.

En forma general existen diversas instancias al momento de resolver conflictos el cual ha de quedar una evidencia escrita de la actuación, existiendo la necesidad para su formalidad de estar debidamente firmada por las diversas partes involucradas (estudiantes, educador, representante legal) de ser el caso, en caso de existir una negativa en la firma se deja la constancia escrita. Las instancias tienen una relación directa con el conducto regular desarrollado previamente, los cuales son: diálogo entre las partes involucradas, con un reconocimiento de la falta y análisis de la situación dada, un informe del adulto responsable (primer respondiente), siendo este el que conoce del incidente; las diferentes intervenciones que pueden ser del Director de Grupo, del servicio de Orientación Escolar, de la Coordinación, del Comité de Convivencia Escolar, de la Rectoría y de ser necesario del Consejo Directivo por solicitud escrita. (CGSIED, 2018, p.88)

Es interesante hacer mención que estos procedimientos han de observar los valores, principios, normas legales contemplados en el Manual de Convivencia, donde dependiendo del caso, además de esa normativa legal ya mencionada que contempla la constitución y las demás normas de rango legal con el respeto a los derechos y valores humanos. Será el alumno o educando el centro de todo el proceso educativo, por lo tanto, es necesario buscar la solución óptima aplicando la mejor de la justicia que es la equidad, en *pro* del mejor interés del educando.

1.2.6 Comité de Convivencia escolar y sus funciones

Como previamente se indicó el Comité de Convivencia Escolar, es quien velará por materializar los mecanismos institucionales destinados a la contribución y veeduría para la toma de decisiones, basados en los principios apoyados permanentemente por el proyecto llevado por el Departamento de Orientación Escolar; (CGSIED, 2018, p. 92).

Las funciones que tiene el Comité de Convivencia Escolar son: i) velar por materializar mecanismos institucionales que contribuyan con la veeduría y de los principios expuestos a lo largo del Manual, ii) apoyar la coordinación escolar para dirimir conflictos de convivencia; iii) liderar los seguimientos a los estudiantes que hayan llegado a esta instancia; iv) realizar recomendaciones y proponer alternativas de solución; v) liderar las innovaciones pedagógicas que busquen contribuir en la formación de hábitos y valores, para una sana convivencia; vi) realizar acompañamiento y veeduría a los compromisos de convivencia suscritos, y; vii) emitir sus conceptos o recomendaciones frente a la solicitud de ingreso a la institución de estudiantes, los trasladados de otros colegios o de otras ciudades, en los tiempos diferentes al del calendario de matrículas ordinarias, esto en caso de ser solicitado (CGSIED, 2018, p. 92).

1.2.7 Rutas de atención integral para la convivencia.

Las rutas de atención integral para la convivencia, son un grupo de herramientas que se deben activar en caso de la detección de situaciones que afectan la convivencia escolar, en cada ruta se deben definir los mecanismos de activación que dependerán de la anormalidad detectada, así como también la socialización de las rutas. Se han definido un grupo de rutas, que son las siguientes: atención en situaciones especiales, atención en caso de accidente escolar, atención a estudiantes en casos de Necesidades Educativas Especiales, en caso de Necesidades Educativas Transitorias, de niños con problemas de aprendizaje, bajo rendimiento, ruta de

consumo de sustancias psicoactivas, en caso de porte y/o distribución de Sustancias psicoactivas, en caso de acoso escolar *Bullying ciberbullying* o ciberacoso, en caso de abuso sexual, en caso de conductas de intento suicida, en caso de maltrato infantil y la ruta en caso de violencia intrafamiliar (CGSIED, 2018, p. 93-95).

Como se puede apreciar existen un grupo de rutas destinada a la solución de conflictos, se pueden decir que guardan como punto común la entrevista con el estudiante, la citación a los padres o acudientes, la necesidad de un seguimiento del caso debido a su gravedad, así como la aplicación de programas destinados de ser necesario para la corrección o prevención de la situación, pues el objetivo perseguido es la integración del educando al centro educativo, por el interés superior que opera en las decisiones que se tomen.

La ruta de atención en caso de consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA), entre las tareas se encuentra: la aplicación y/o desarrollo de medidas preventivas; en caso de ser descartado el consumo se continúa con servicio de orientación y seguimiento hasta la segunda y tercera semana. En caso de ser confirmado el consumo se continúa con seguimiento por parte de orientación; se comunica al programa R.I.O. (situaciones críticas dentro y alrededor del sistema escolar) y al bienestar familiar; solicitud de la inscripción del estudiante en un programa de rehabilitación en jornada contraria, y el incumplimiento de los compromisos generará remisión del caso al Comité de Convivencia y Consejo directivo (CGSIED, 2018, p. 94).

En la ruta de atención en caso de porte y/o distribución de Sustancias psicoactivas: se remite al Comité de Convivencia, al programa R.I.O, y se notificación a la Policía de infancia y adolescencia, y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (CGSIED, 2018, p. 94). En este caso la atención es mínima, debido a hechos que remiten faltas gravísimas del caso son tipificados como delitos.

En el caso de acoso escolar o el llamado Bullying *ciberbullying* o ciberacoso; se remite a servicio de Orientación; de existir resultados positivos se realiza seguimiento a la segunda y cuarta semana, en caso contrario remisión a Coordinación, para continuar con el debido proceso, y se reporta al sistema de alertas, y al programa R.I.O (CGSIED, 2018, p. 94).

Otra de las rutas es la de atención en caso de Abuso sexual, con remisión a orientación, ser reporta al sistema de alertas, programa R.I.O, Comisaría de familia, Bienestar familiar. En caso de la situación de abuso sea descartado se cierra el caso, de no ser así, se realizan seguimientos a la primera y tercera semana de ocurrida la situación, de proseguir la situación se hace seguimiento con nueva citación a padres o acudientes, si mejora la situación se realiza seguimiento a los dos y tres meses (CGSIED, 2018, p. 94-95).

En caso de conductas suicidas se deben aplicar medidas preventivas; de existir realiza seguimiento a las 2 y 4 semana y ante resultados negativos, remisión al programa R.I.O y bienestar familiar, con reporte a la Dirección de Salud Pública (SISVECO) (CGSIED, 2018, p. 95).

En caso de maltrato infantil, se hacen reportes al sistema de alertas, al programa R.I.O, a la Comisaría de familia, y a Bienestar familiar. Si la situación de maltrato infantil se descarta se cierra el caso, en caso de confirmarse se realizan seguimientos a la primera y tercera semana de ocurrida la situación, de persistir la situación se hace seguimiento con nueva citación a padres o acudientes, si mejora la situación se realiza seguimiento a los dos y tres meses. (CGSIED, 2018, p. 95).

Finalmente la ruta de atención en caso de violencia intrafamiliar, hay remisión a Orientación; se reporta a sistema de alertas, programa R.I.O, Comisaría de familia, a Bienestar familiar. Si la situación de Violencia intrafamiliar se descarta se cierra el caso, de confirmarse se

realizan seguimientos a la primera y tercera semana de ocurrida la situación, de continuar se hace seguimiento con nueva citación a padres o acudientes, si mejora la situación se realiza seguimiento a los dos y tres meses. (CGSIED, 2018, p. 95).

La manera de la atención en el caso de conflicto, requiere la remisión a diversas instancias y dependiendo a programas y organismos fuera de la institución educativa, esto debido a la especialización de ellos en la materia, bien sea para poder prevenir o subsanar el daño que se esté causando, así como descartar que el mismo no reviste la connotación de conflicto que se está señalando, todo esto en *pro* del interés superior del niño, niña y adolescente.

En conclusión, se puede observar que el Manual de Convivencia cuenta con diversas herramientas para llevar a cabo su objetivo, especialmente en lo que se refiere al manejo del conflicto y a la premisa “de que no se debe dar un énfasis negativo sino constructivo”. Dichas herramientas son los canales de comunicación, las rutas de atención integral para la convivencia, la existencia misma del Comité de Convivencia Escolar, las pautas para el manejo del conflicto, así como los procedimientos para resolver conflictos y sus acciones.

Sin embargo, el Manual adolece de apartados que se refieran a la mediación escolar y específicamente a la mediación entre pares, lo cual pudiese representar una limitación a la hora de contar con mecanismos que coadyuven a mejorar ostensiblemente la convivencia escolar y a su vez fomentar ambientes de sana paz.

1.3 Características de la Convivencia escolar en el Colegio General Santander IED (Diagnostico actual)

Desde hace algunos años han podido realizarse estudios que arrojan resultados alarmantes ante el crecimiento desmedido de la violencia escolar, todo ello se ha considerado

consecuencia de problemas originados por la indisciplina y el descontrol en el convivir entre estudiantes. A medida que avanza el tiempo, es más preocupante la aparición de nuevas formas de violencia estudiantil como lo son el racismo, el suicidio, el acoso sexual, la muerte a los estudiantes y docentes y el consumo de sustancias estupefacientes.

La recurrencia e incremento de estas situaciones alarman a todos los que conforman la comunidad estudiantil, incluyéndose entre estos a los docentes, directores, padres y representantes. Para todos, representa la pérdida de valores de la sociedad actual y futura, lo que lleva a múltiples discusiones relativas a la modalidad de enseñanza y la calidad de la misma que se imparte en las instituciones educativas.

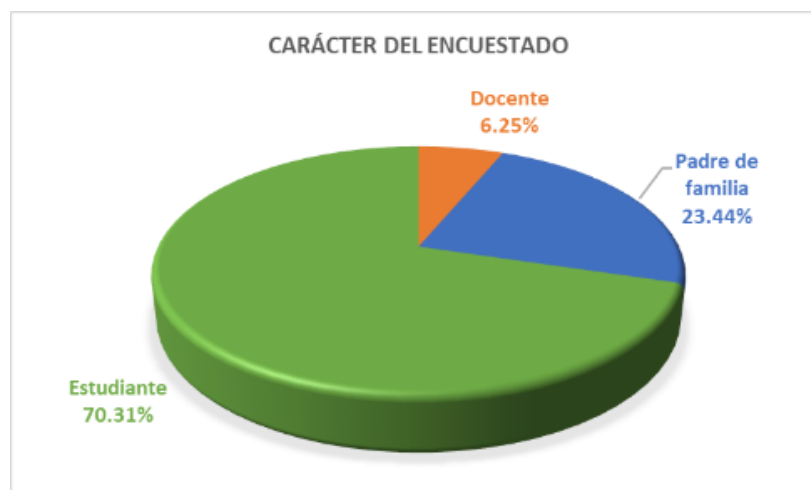
Algunas de las conductas que se consideran como inadecuadas, sin llegar a ser actos de violencia, son los conflictos, que pueden desencadenar en maltrato, abuso y acoso. Uno de estos conflictos principales es la disrupción en el aula, que son todas aquellas conductas anormales o irregulares ocurridas en el aula de clases que hacen discontinua la presentación de la clase, ocasionando, a su vez, que deba emplearse tiempo en mantener el orden de la misma; de esta manera, el docente debe invertir más tiempo en estabilizar la clase que impartiendo conocimientos.

Igualmente, un tipo de conflicto es el incumplimiento o rompimiento de normas, esto, es un fiel síntoma de una personalidad que no puede incorporarse a un sistema donde hayan sido establecidas normas para cumplirse.

Con la necesidad de diagnosticar los problemas y conflictos más comunes del Colegio General Santander IED, se realizó una encuesta donde participaron estudiantes, padres de familia y docentes, a continuación, podrá observarse la participación de los mismos en la figura N° 2.

Figura 2

Carácter del Encuestado.

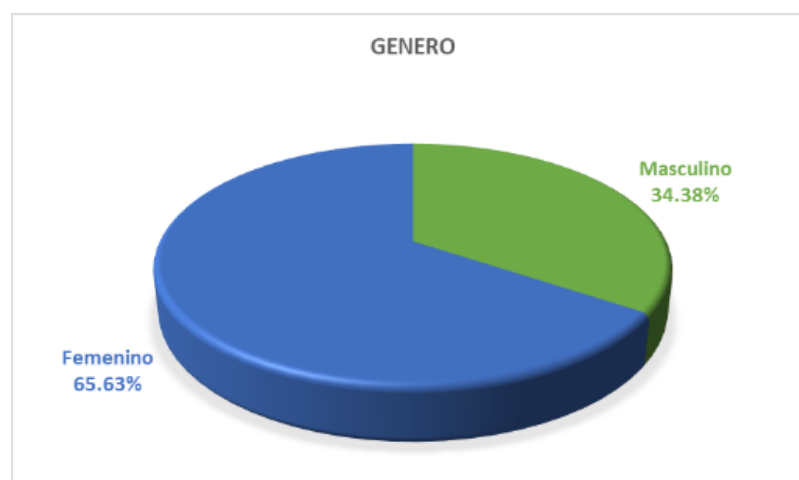


Fuente: Elaboración propia.

Entre ellos, participaron hombres y mujeres como puede evidenciarse en la figura N° 3.

Figura 3

Genero



Fuente: Elaboración propia

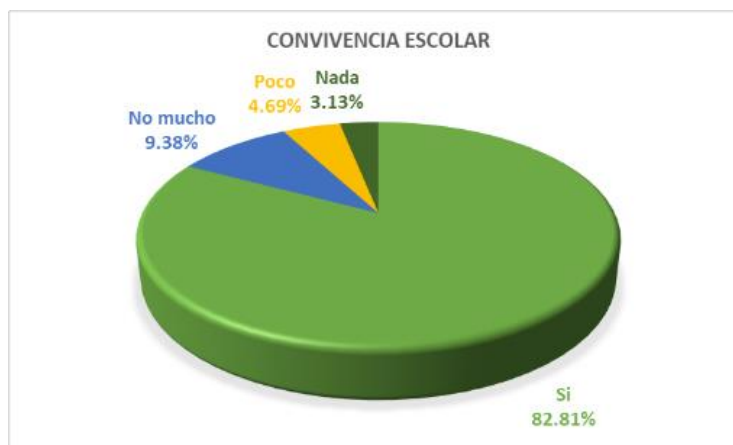
Podemos observar, en el primer encuentro con la comunidad educativa del Colegio General Santander IED, que el personal femenino es aproximadamente el doble del masculino. Esto nos servirá para determinar y diferenciar el comportamiento entre los mismos.

Comúnmente, al hablar de convivencia escolar, la misma es aceptada como un sinónimo de calidad educativa, siendo que va más allá de eso. La convivencia escolar si bien incluye un modelo pedagógico específico y buen modelo curricular, debe incluir metodologías que desarrollen y favorezcan un ambiente de cohabitación entre los estudiantes que les permita formarse integralmente. De tal manera que hablar de convivencia escolar es incluir diversos elementos que conforman la comunidad educativa, esto, porque es en las escuelas donde se generan y fortalecen comportamientos generales del estudiante, incluyendo, por su puesto, su comportamiento.

Se preguntó a la comunidad del Colegio General Santander IED si sabían lo que era la convivencia escolar, cuyos resultados se muestran en la figura N° 4.

Figura 4

Conocimiento de la Convivencia Escolar



Fuente: Elaboración propia

Así pues, observamos en gran medida que los integrantes de la comunidad educativa conocen lo que es la convivencia escolar. De tal manera que puede considerarse que los integrantes están conscientes de qué es o cómo debería ser la convivencia, es decir, los mismos son capaces de identificar situaciones irregulares que alteren el orden de la convivencia entre los estudiantes.

El primer atisbo de convivencia percibido por los estudiantes proviene del hogar, donde conviven con el resto de su familia, son estos los primeros encuentros con otros seres pertenecientes a la sociedad y que reflejan una enseñanza temprana para las nuevas generaciones que integran el grupo familiar. Así, cuando los alumnos más jóvenes llegan a los primeros niveles de educación, poseen ya un conocimiento previo de qué es y cómo debe ser la convivencia.

Cuando se les pregunto cómo consideraban que era la convivencia en el Colegio General Santander IED, los mismos respondieron lo que pueden observarse en la figura N° 5.

Figura 5

Estado de la Convivencia



Fuente: Elaboración propia

Esto nos hace considerar, como mencionábamos, cuál es el origen de que la misma no sea estable o buena. El conflicto es la aparente incompatibilidad y el enfrentamiento entre intereses que puede desarrollar comportamiento agresivos y violentos, sin embargo, puede ser positivo si es abordado de la manera correcta, para ello, el personal docente deberá estar preparado y el personal directivo deberá construir con el tiempo planes de manejo de conflictos.

Cuando se consultó a los estudiantes cómo había sido la convivencia escolar en el Colegio General Santander IED en los últimos tres años, como respuesta, puedo observarse lo siguiente en la figura N° 6.

Figura 6

Estado de la Convivencia Escolar en los Últimos Tres Años



Fuente: Elaboración propia

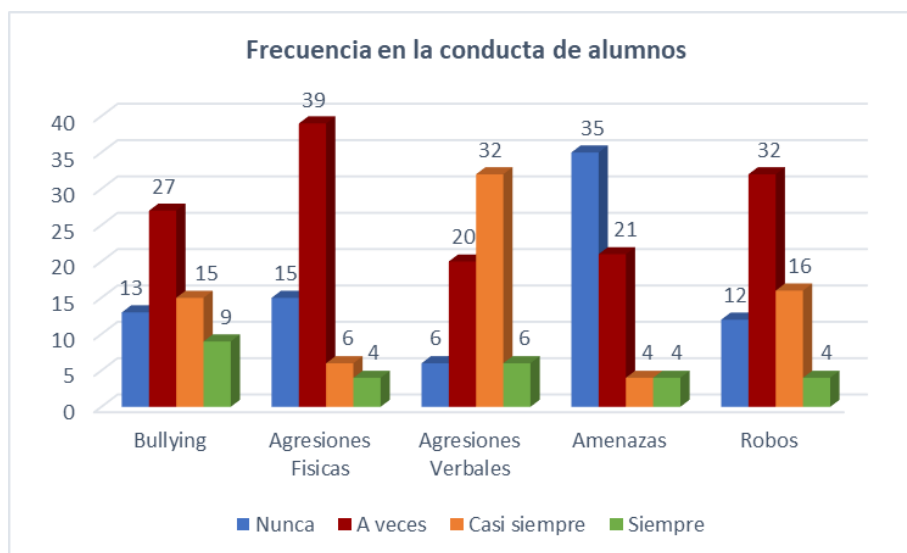
Ese pequeño límite de diferencia entre una convivencia escolar buena y una convivencia escolar regular es muestra de cómo la misma ha permanecido en una similitud de comportamiento durante los últimos tres años, con pequeños atisbos de mejora.

El estado de la convivencia escolar durante este periodo de tiempo sugiere que se presentan recurrentemente ciertos conflictos, es decir, hay un patrón de estos que se mantiene de forma constante. Por la diversidad que representa una comunidad educativa, los conflictos se originan por diversas causas, sin embargo, ciertas de ellas son más comunes que otras.

A los participantes de la encuesta en el Colegio General Santander IED se les presentaron 5 opciones de conflictos y se les pidió indicar la frecuencia de estas conductas, como resultado, los mismos señalaron lo que se refleja en la figura N° 7.

Figura 7

Frecuencia de las conductas en los alumnos



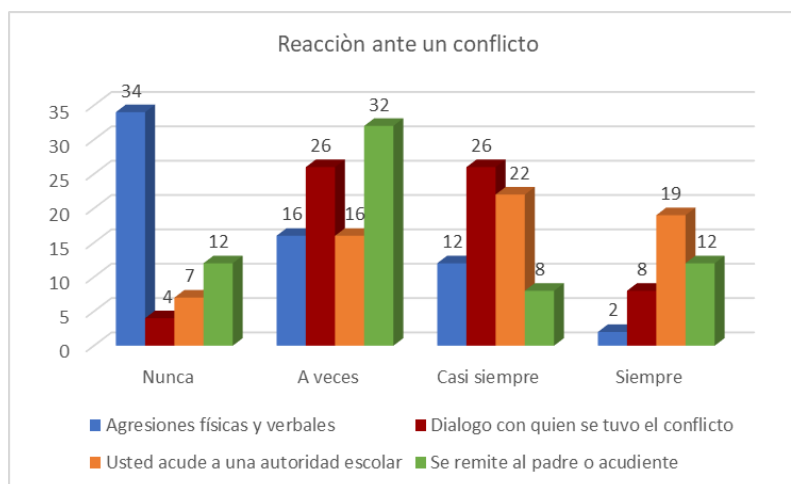
Fuente: Elaboración propia

Sobre esto, son alarmantes las agresiones físicas, porque a pesar de que puedan ocurrir a veces, suceden continuamente de acuerdo a los alumnos que lo reflejaron, esto es de gran relevancia pues el atentar contra la integridad física de un compañero o de quien habite dentro de la comunidad estudiantil puede traer, como hemos mencionado, consecuencias que pueden causar daño físico inclusive a mediano y largo plazo. Por otra parte, se observa que el resto de las conductas observadas, pueden incidir de manera negativa en los estudiantes que las sufren creando un ambiente inadecuado dentro de la institución. Este resultado nos habla que una sana convivencia escolar y ambientes de paz sería el mejor escenario al que se le debe prestar atención oportuna implementando estrategias para ello.

Se les pregunto a los participantes cuál era su reacción inmediata ante un conflicto con sus compañeros dentro de la comunidad estudiantil, ante tal situación, los mismos respondieron lo que se evidencia en la figura N° 8.

Figura 8

Reacción de los Alumnos ante un Conflicto



Fuente: Elaboración propia

En el cuadro y gráfico se observa que existe una importante frecuencia en las reacciones antes las agresiones físicas si se suman los siempre, los casi siempre y a veces, lo cual corrobora que el agredido no está dispuesto a soportar agresiones físicas y verbales creando por consecuencia un ambiente de hostilidad entre los alumnos involucrados, al mismo tiempo se observa la tendencia en muchos casos al diálogo, a acudir a los padres o a la autoridad escolar, esto indica la disposición que tendrían los alumnos a contar con ambientes de sana paz.

El diálogo es, dentro de la mediación, una de las maneras más efectivas de resolución de conflictos dentro de escuelas, por lo tanto, cuando se evalúan los conflictos, interesa saber quiénes presentan un mayor número de estos de tal manera que pueda focalizarse la atención para dialogar, en el caso que se estudia, pareciera que el género tiene particular incidencia, los resultados son los que se reflejan en la figura N° 9.

Figura 9

Mayor Número de Conflictos por Género



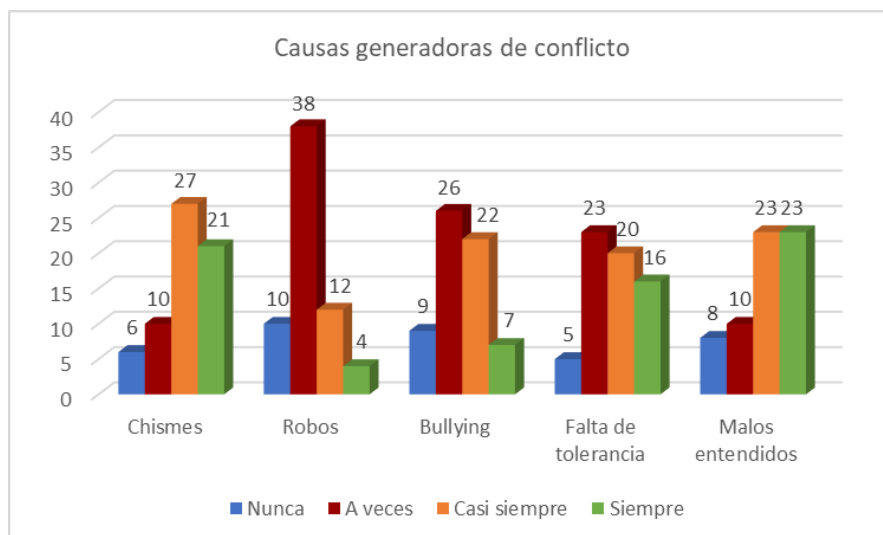
Fuente: Elaboración propia

A pesar de que el conflicto no tiene sexo, identificarlo puede ser relevante a los fines de encontrar una alternativa efectiva de resolución de conflictos basada en la manera en la que actúan determinadas personas ante el mismo. Los resultados mostrados indican que habría que focalizarse en el sexo femenino, en cuanto a la atención de los conflictos que se generen y en las medidas para la generación de ambientes de buena convivencia y sana paz.

Para evaluar las causas generadoras del conflicto, se les pidió a los participantes que determinaran la frecuencia de estos, los resultados arrojados son los contenidos en la figura N° 10.

Figura 10

Causas Generadoras de Conflicto



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados del gráfico anterior los conflictos que se producen como consecuencia de los robos son un aspecto a tener presente dentro de un contexto escolar, siendo que en el mismo es en donde, debería formarse una identidad cívica, respetuosa y responsable con los demás ciudadanos y con las propiedades de los mismos. Con respecto a las otras causas generadoras de conflicto como son el bullying, la falta de tolerancia y malos entendidos, tienen que ver con el trabajo que habría que hacer dentro la institución para mitigarlos en un primer momento y con el tiempo erradicarlos, esto corrobora que la institución debe crear programas y actividades para fomentar ambientes de paz y sana convivencia.

Puede concluirse que, a través del diagnóstico en el Colegio General Santander IED que se realizó para evaluar la actual situación de la convivencia escolar en el mismo, pudieron identificarse ciertos patrones de conducta dentro de la institución educativa que ponen en riesgo la convivencia escolar.

1.4 Resultados de la gestión del Colegio General Santander IED frente a la convivencia escolar.

Para resolver un conflicto son útiles ciertos procesos, que garanticen la convivencia escolar, a fines de determinar si se aplican los mismos, se les preguntó a los participantes si se realizaban actividades para la prevención de conflicto escolar, la respuesta está contenida en la figura N° 11.

Figura 11

Realización de Actividades para la Prevención del Conflicto Escolar



Fuente: Elaboración propia

Analizando el gráfico anterior, si se suman los porcentajes de siempre y casi siempre, pareciera que las actividades realizadas pudiesen ser representativas. Sin embargo, el hecho de que “a veces” represente el mayor porcentaje desde el punto de vista individual de la frecuencia evaluada, es preocupante, pues deberían hacerse actividades con frecuencia hasta eliminar el problema. El desarrollo de una comunidad estudiantil saludable es progresivo, por lo que mientras más frecuentemente se realicen actividades más rápido será el cambio para lograr un

ambiente de cooperación y coexistencia saludable entre los alumnos y todas las personas de la comunidad educativa.

Por ello, se preguntó a los participantes si al presentarse un conflicto, hay oportunidad de hablarlo y darle solución, ante esto, los participantes señalaron lo indicado en la figura N° 12.

Figura 12

Oportunidad para Hablar y dar Solución al Problema



Fuente: Elaboración propia

Otorgar la oportunidad de discutir sobre el conflicto a través de una conversación, da pie a que las partes puedan desahogarse y llegar a acuerdos mutuamente, además, permite identificar más fácilmente el origen del conflicto. Podemos ver que casi siempre se abre una ventana que de paso al dialogo para la solución del conflicto, lo cual motiva e incluye a las partes en la solución pacífica de los mismos. Si se suman los porcentajes de siempre y casi siempre se puede decir que los encuestados opinan que la oportunidad de hablar es relevante para la solución de los

problemas que se presenten, esto indica la disposición que tienen los encuestados a construir puentes de comunicación para la resolución de los conflictos que se presenten.

Es importante determinar el rol que cumple el colegio en los conflictos que se originan, por eso se les pregunto a los participantes si los problemas o conflictos que se presentan en la institución se terminan en otros escenarios distintos al colegio o en su defecto a la salida de la misma, frente a esta situación la figura N° 13 muestra la información dada por los encuestados.

Figura 13

El Conflicto pasa a Otros Escenarios.



Fuente: Elaboración propia

En principio, se espera que la institución sea el órgano a través del cual pueda darse solución al conflicto a través de los lineamientos establecidos en su manual o con la intervención de las autoridades, quienes, de manera pacífica y didáctica puedan dar solución al conflicto prontamente para restituir el equilibrio de la paz en la comunidad estudiantil, eso significa que si

los conflictos se originan dentro de la institución, también deben resolverse dentro de la misma, porque se pueden controlar mejor las situaciones conflictivas, que en escenarios distintos al colegio donde no hay autoridad que pueda manejar y regular dichas situaciones. Sin embargo, el gráfico indica que los conflictos en su mayoría terminan en escenarios distintos al colegio, esto pudiese limitar la actuación de la mediación escolar desde la institución educativa. Es por eso que es necesario proponer actividades que conlleven a la aplicación de la mediación escolar dentro de la institución.

La presencia de un mediador escolar puede ser de utilidad en los casos en que se presenten conflictos, pues los mismos gestionan las situaciones para generar un crecimiento personal a la vez que sientan un aprendizaje en la comunidad estudiantil. El mediador es quien tiene vocación para solucionar conflictos ajenos, estos pudieran ser estudiantes a través de programas de voluntariado que sientan interés en participar a través de prácticas sanas tanto dentro como fuera de las aulas. Así pues, mediar puede servir para intervenir exitosamente en la resolución de conflictos estudiantiles, sin recurrir a agentes externos de carácter judicial o legal.

Entendiendo que la atención a los conflictos es fundamental para su resolución, se cuestionó a los participantes si reciben atención de forma oportuna, los mismos manifestaron lo contenido en la figura N° 14.

Figura 14

Atención Oportuna de los Conflictos



Fuente: Elaboración propia

Realizar atención oportuna al conflicto brinda la posibilidad de que pueda identificarse el origen del mismo y que pueda solucionarse de inmediato sin concederle la oportunidad de prolongarse en el tiempo y afectar a la comunidad estudiantil, por lo que “a veces” que representa el valor mayor, en el cuadro y grafico anterior, es un resultado que puede ser mejorado con la participación activa del docente y directivo docente.

La figura del mediador en las instituciones educativas debe, efectivamente, intervenir en los conflictos para ayudar a resolver los conflictos, pero, además, deberá seguir y hacer firmar acuerdos a las partes que los lleven a considerar y aprender del conflicto que causaron. Se preguntó a los participantes si los acuerdos a los que se comprometen se cumplen efectivamente y los resultados señalan lo que puede observar en la figura N° 15.

Figura 15

Conciliación y Cumplimiento de los Acuerdos



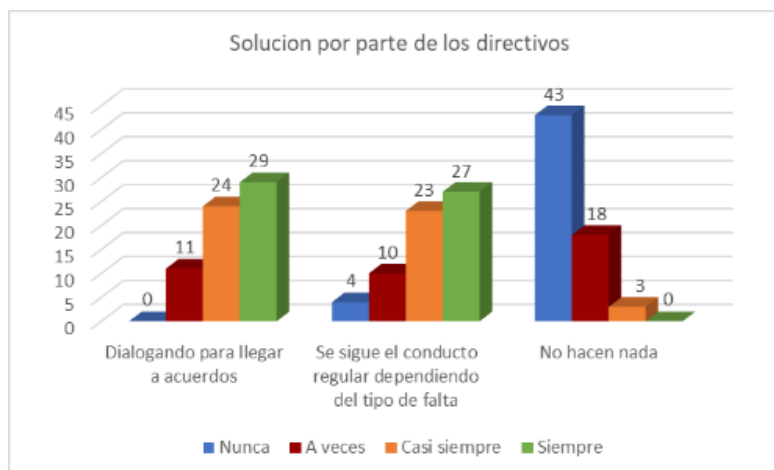
Fuente: Elaboración propia

Los acuerdos deben beneficiar a las partes para que puedan cumplirse efectivamente, e igualmente, para que se logre la resolución del conflicto y se eviten en el futuro. Para lograr eso, el mediador deberá hablar y gestionar de la mejor manera con las partes para llegar a un acuerdo sin privilegiar a ninguna, dándoles un trato igualitario. Así pues, como se mencionaba, es deber de las autoridades hacer cumplir estos acuerdos siempre y no “a veces”, como se hace ver en el gráfico anterior.

Así pues, se cuestionó la intervención de los directivos, de tal manera que se preguntó a los participantes cómo suelen resolverse los conflictos cuando intervienen los mismos. Ante esto, la figura N° 16 refleja los resultados.

Figura 16

Solución por Parte de los Directivos



Fuente: Elaboración propia

Los resultados del gráfico anterior indican que los directivos participan activamente en la solución de los conflictos a través de la normatividad existente en el manual de convivencia vigente de la institución educativa, además de utilizar el diálogo para llegar a acuerdos. Sin embargo, pareciera que las actuaciones de los directivos no son suficientes, debido a la existencia de conflictos y otros problemas como se corrobora en cuadros y gráficos anteriores.

Como ya se ha dicho, la participación de los directivos es indispensable en la resolución de conflictos, siendo que estos podrían conducir y supervisar todas las acciones pertinentes para la resolución de conflictos que se presenten en la institución educativa.

Igualmente, para evaluar la participación general de la comunidad educativa, se les preguntó si sabían si la institución contaba con mecanismos distintos de resolución de conflictos entre estudiantes, esto, podemos observarlo en la figura N° 17.

Figura 17

Otros Mecanismos para Solucionar Conflictos entre Estudiantes en la Institución



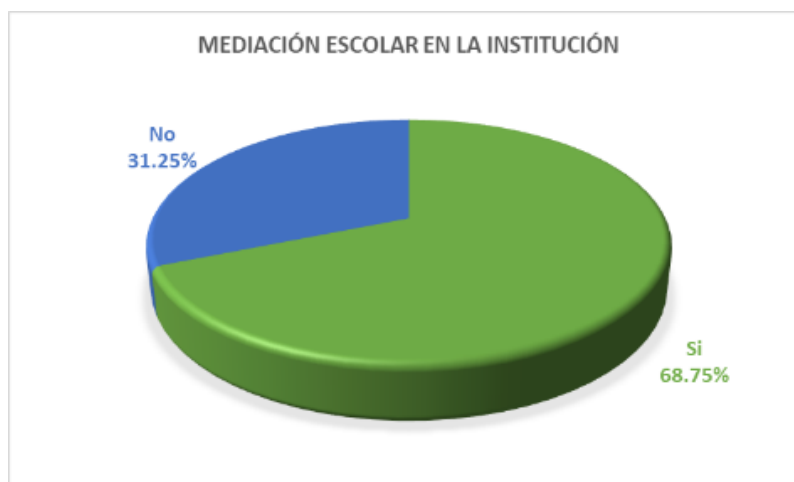
Fuente: Elaboración propia

Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados saben que la institución cuenta con otros mecanismos que propician la solución de conflictos, y que estos poseen una ruta para la detección y solución de situaciones que afecten la convivencia escolar, tal es el caso de algunos artículos del manual de convivencia escolar, a pesar de no ser suficientes para crear ambientes de paz y sana convivencia. Esta ruta establecida en el manual de convivencia escolar de la institución, indica los pasos a seguir para cualquier situación irregular que se presente y que requiera atención inmediata para su solución, desde la atención en caso de bullying, hasta violencia intrafamiliar.

Para constatar la efectividad de esta ruta, se les cuestiono a los participantes si sabían si existía la mediación escolar en el Colegio General Santander IED, a lo que respondieron lo representado en la figura N° 18.

Figura 18

Conocimiento del Concepto de Mediación Escolar



Fuente: Elaboración propia

Que exista un conocimiento previo de la mediación escolar, como puede evidenciarse, es un primer paso en el camino del desarrollo de un ambiente escolar estable y sano. El hecho de hacer saber a la comunidad educativa los beneficios de la mediación escolar, permite la posibilidad de realizar propuestas innovadoras para profundizar más en su aprendizaje y empleo de la misma.

A su vez se les preguntó si sabían para qué servía la mediación escolar, a lo que los participantes respondieron lo que se observa en la figura N° 19. Ante estas respuestas, es deducible que la mejor manera de enseñar qué es la mediación, es ejerciéndola directamente sobre los conflictos.

Figura 19

Conocimiento de la Función de la Mediación Escolar



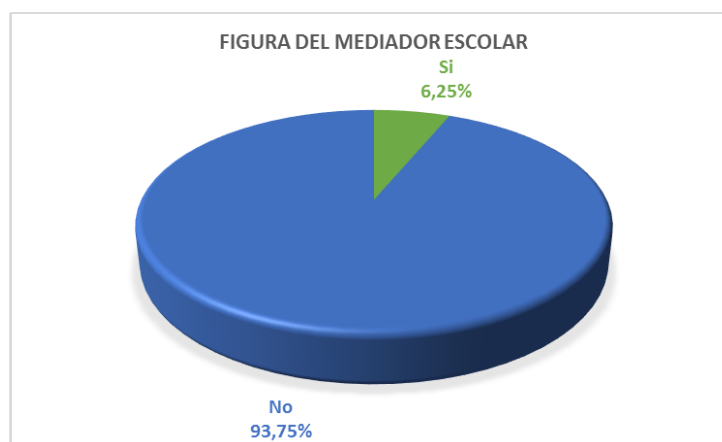
Fuente: Elaboración propia

Conocer la función de la mediación escolar previamente, es positivo en la implementación de la misma. Puede evidenciarse, nuevamente, que una gran mayoría de los participantes expresan conocer sobre la mediación escolar, de acuerdo a lo mostrado en el gráfico anterior.

Igualmente, quiso determinarse si existe la presencia de un mediador dentro del aula de clases que realice la intervención directa durante el acontecimiento de los conflictos, los participantes manifestaron lo reflejado en la figura N° 20.

Figura 20

Existencia de la Figura del Mediador Escolar en el Aula de Clases



Fuente: Elaboración propia

La participación activa de los mediadores es vital para el establecimiento de la ruta de resolución de conflictos establecidos en el Manual de Convivencia del Colegio Santander IED. El grafico anterior expresa la inexistencia de la figura del mediador escolar en el aula de clase, lo cual corrobora la necesidad de que esa figura exista para poder realizar las labores de mediación entre pares.

Se preguntó a los participantes si conocían la existencia del Manual de Convivencia escolar el año 2019, las respuestas pueden observarse en la figura N° 21.

Figura 21

Conocimiento del manual de la convivencia de la institución en el año 2019



Fuente: Elaboración propia

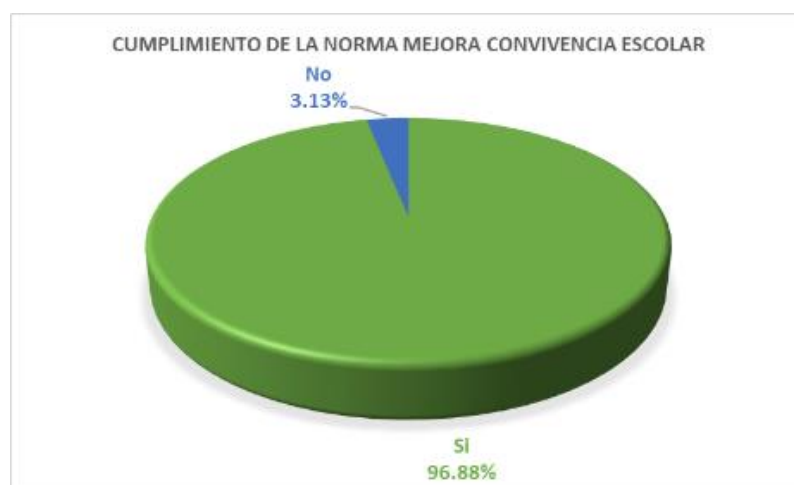
Es evidente el resultado sobre el conocimiento de los participantes del manual de convivencia escolar, que muestra el grafico anterior, sin embargo existe un porcentaje menor que expresa desconocimiento del mismo. Esto indica que puede existir una debilidad en cuanto al

seguimiento y aseguramiento de que toda la comunidad educativa conozca dicho manual, donde se plasman los principios, valores y normas de la institución.

Además de su existencia, se cuestionó a los participantes si consideraban que cumplir las normas del manual contribuiría a mejorar la convivencia escolar, y las respuestas pueden observarse en la figura N° 22.

Figura 22

El cumplimiento de las normas mejora la convivencia escolar



Fuente: Elaboración propia

Efectivamente, el gráfico anterior muestra de manera contundente que el cumplimiento del manual puede mejorar potencialmente el ambiente escolar. El manual de convivencia escolar describe los conflictos que se presentan y manejan tipificándolos y estableciendo procedimientos para la resolución de los mismos, por ejemplo, a través de los conductos regulares que ofrecen las distintas instancias que conforman la comunidad educativa. Este proceso deberá seguir un

orden según su naturaleza, iniciando por el docente; el director de curso; el orientador; el coordinador; el comité institucional de convivencia; el rector y el consejo directivo.

Así pues, se preguntó a los participantes si consideraban que el manual de convivencia contiene los mecanismos de resolución de conflicto necesarios para resolver conflictos escolares, cuyos resultados se muestran en la figura N° 23.

Figura 23

Mecanismos para resolver los conflictos escolares presente en el manual



Fuente: Elaboración propia

El manual tipifica los conflictos y las acciones para resolverlos de tres maneras, I para las leves, II para las graves y III para las gravísimas, esto en lo relativo a la resolución de conflictos. Esto, como puede verse en el gráfico anterior, es conocido por los participantes de la encuesta, evidenciando, una vez más, el conocimiento que se posee sobre el manual y su contenido. Sin embargo, el porcentaje menor que se expresó puede tener sus reservas ante la pregunta realizada y considerar que faltan más mecanismos que no considere el manual para crear ambientes de buena convivencia y sana paz.

Sobre esto, se cuestionó a los participantes si consideraban que la institución difundía el contenido del manual de convivencia, y pueden verse las respuestas en la figura N° 24.

Figura 24

Difusión que hace la Institución del Manual



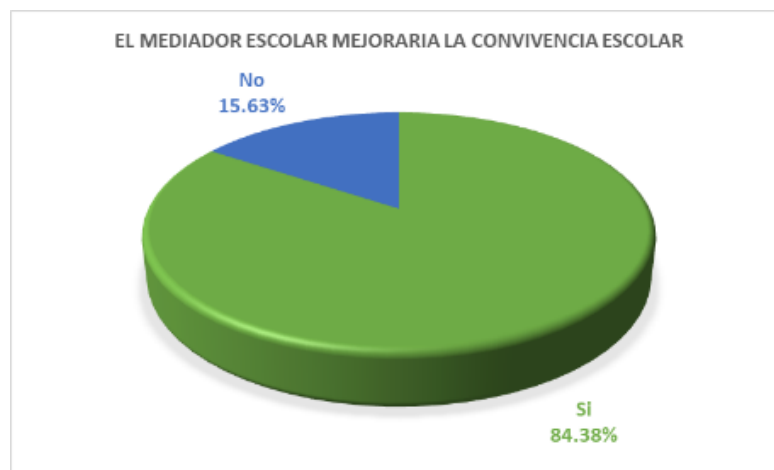
Fuente: Elaboración propia

Es fundamental la difusión del material del manual, de tal manera que todos los miembros de la comunidad estudiantil puedan estar informados de su contenido y darles fiel cumplimiento a las normas que ahí se estipulan. Puede verse en el gráfico anterior que efectivamente la institución da a conocer el manual a todas las figuras que intervienen en el proceso de formación escolar, incluyendo a los padres que participaron en la encuesta, sin embargo existe un porcentaje menor que indica que tal vez la difusión no fue tan completa.

Finalmente, es importante cuestionar si los integrantes de la comunidad estudiantil consideran útil la presencia del mediador en el sentido de que este, pueda mejorar la convivencia dentro del aula de clases, los mismos respondieron lo que puede observarse en la figura N° 25.

Figura 25

Presencia del mediador escolar en el aula para la mejora de la convivencia



Fuente: Elaboración propia

El gráfico anterior nos dice que existe un muy alto porcentaje que apoya la integración de mediadores como método de resolución de conflictos entre estudiantes de la comunidad estudiantil.

Como conclusión de este análisis podemos decir que frente a estos conflictos es importante contar con mecanismos de ayuda, control y organización que puedan ser ejercidos por las autoridades educativas para brindar y crear espacios de armonía en la institución académica, esto en pocas palabras se llama gestión.

Es por ello que se investigó, con ayuda de los participantes, si en el Colegio General Santander IED se realizan actividades que prevengan el conflicto escolar. Las respuestas dadas en líneas generales confirman que el colegio realizó actividades de prevención de conflictos, sin embargo, pareciera no ser suficientes para crear un clima de sana convivencia escolar y existencia de ambientes de paz.

Capítulo 2. Propuesta Pedagógica

2.1. Propuesta pedagógica para generar ambientes de paz y sana convivencia dentro de la institución educativa Colegio General Santander IED

Los esfuerzos de las instituciones educativas para trabajar por una cultura de paz y de sana convivencia, no resulta de acciones aisladas o descontextualizadas por parte de algunos agentes de la escuela, por el contrario requiere de una propuesta, donde las acciones respondan a objetivos institucionales y programas de acción bien concebidos, construidos desde el diálogo, el involucramiento y la suma de voluntades por parte de toda la comunidad educativa, sumada de manera comprometida a dichos fines.

Partiendo de la deducción de que la mejor manera de resolver un conflicto, es prevenirlo y teniendo en cuenta la necesidad de generar ambientes de paz y sana convivencia en el Colegio General Santander IED se expone a continuación una propuesta para mejorar la convivencia escolar en los estudiantes de dicha institución.

La prevención de los conflictos en la escuela conlleva a que mejore la convivencia escolar de las instituciones educativas, en este sentido resulta importante que la institución educativa contemple dentro de sus planes y programas la inclusión de la mediación y la resolución de conflictos entre pares, contando para ello, con la preparación, el compromiso y la participación de los miembros que integran la comunidad educativa.

Martin (2008) propone como intervenciones eficaces para la prevención de las situaciones de conflicto y de violencia en las instituciones educativas “un enfoque global”, basado en una gestión adecuada, encaminada a “desarrollar una cultura escolar contraria a la violencia y orientada a garantizar una convivencia basada en la confianza y el respeto mutuo,

para superar la tradicional dicotomía del enfoque punitivo” (Suckling y Tempe, 2006 citado por Martin 2008: p.28).

Los conflictos son situaciones surgidas “ante la oposición de intereses” o posiciones contrapuestas entre las personas, los cuales ocasionan una carga emotiva y sentimental ante la situación (Carpio, 2019, p, 17). La prevención de los conflictos por parte de las instituciones educativas se realiza, no con el objetivo de evitar que estos ocurran, pues los mismos resultan de la misma naturaleza humana, sino generar una cultura institucional para el tratamiento democrático, responsable, que permitan resolverlos mediante acuerdos consensuados para una sana convivencia.

2.2 Propuesta

La mediación escolar complementa y fortalece las bases sobre la que se sustenta la educación integral de las personas formando y construyendo actitudes y valores permitiendo con ello adquirir las herramientas para enfrentar futuros conflictos.

Al implementar el ejercicio de la mediación se permite al estudiante abordar situaciones de conflicto escolar de una manera nueva y efectiva, se involucra de manera comprometida con los acuerdos frutos de un consenso, logrando con ello potenciar la autonomía que ofrezca un desarrollo y evolución a la vida de la institución y a cada uno de ellos en particular como persona (Martínez y Julve, 2013).

Los conflictos siempre están ligados a la convivencia escolar es por ello por lo que un programa de mediación en una institución escolar se convierte en una instancia de prevención admitiendo la presencia del conflicto y generando la estrategia pedagógica para afrontarlo de manera adecuada y oportunamente.

En un contexto específico se propone la mediación escolar y la resolución de conflictos entre pares, la cual es pensada para la institución educativa Colegio General Santander IED y en la que se sustenta, en el principio y valor referidos a la autonomía, los cuales se encuentran expuestos en la Agenda General Santander y el Manual de Convivencia (2019). Resulta importante acceder a su contenido como una forma de sustentar la posibilidad de implementar la propuesta.

La autonomía vista como principio santanderista señala que, “los individuos, entidades territoriales e instituciones educativas son autónomos en concordancia con la Constitución Política y dentro de los límites fijados por las leyes, normas y disposiciones”, p.53, En ese sentido el CGS, puede en función de sus fines, proponer acciones, programas y proyectos que contribuyan a mejorar su función educativa. Como valor la autonomía es identificada por su origen etimológico “auto”, “uno mismo”, y “nomos”, “norma”, asumido como un “concepto moderno, procedente de la filosofía”, el cual expresa “la capacidad para darse reglas a uno mismo o tomar decisiones sin intervención ni influencia externa”, p.54.

El tema de la mediación resulta primario, si se considera lo expuesto por Medina (2015), cuando señala que resulta lamentable observar “el deterioro de las relaciones interpersonales y sociales en algunas escuelas”. En ese sentido, aplicar la mediación escolar para la resolución de los conflictos, resulta una vía para que se propicien “ambientes de convivencia adecuados, pacíficos y seguros para que el personal escolar realice sus labores con afán y el estudiantado pueda aprender y desarrollar al máximo su potencial” p.2

La propuesta que se presenta nace de una realidad institucional concreta a partir de los hallazgos que marcan mayor relevancia encontrados en los resultados y análisis de la información obtenida en la encuesta realizada a los estudiantes, padres de familia y docentes a

partir de esta se observa que se hace necesario el trabajo del mediador escolar en las aulas de clase como un complemento al proceso convivencial en la institución buscando con ello prevenir la aparición de situaciones críticas que afecten la convivencia y de igual manera incorporar en la cultura de la institución acciones que promuevan el buen trato.

La propuesta del **Mediador Escolar**, en la institución educativa Colegio General Santander IED denominada + **Dialogo + Conciliación**, tiene como propósito mejorar la convivencia de los estudiantes de los ciclos de la educación básica secundaria y media de la institución. El modelo de mediación escolar que se propone para ser implementado en las aulas de clases es el modelo horizontal (mediación entre compañeros), para el Centro Universitario para la Transformación de Conflictos este modelo se distingue y define de la siguiente manera:

La característica fundamental de estos programas de mediación es que los propios compañeros de las partes en conflicto son los mediadores. Así, si son dos alumnos los que tienen el conflicto, los mediadores serán, también, alumnos. El equipo de mediadores se selecciona entre el alumnado. (Centro Universitario para la Transformación de Conflictos,2011)

La mediación entre pares es una forma de mediación escolar que se propone implementar en el Colegio General Santander, es importante entender que el escenario para el cual esta formulada la presente propuesta es para los conflictos interpersonales que se presentan entre pares que comparten el aula de clases, otros conflictos interpersonales como los que se pueden dar entre pares, que no comparten aula o en otros escenarios no son objeto de análisis en esta propuesta.

A continuación, se describen las características de la propuesta.

Objetivos de la propuesta

- Prevenir los conflictos y mejorar la convivencia escolar en la institución educativa Colegio General Santander IED.
- Permitir la participación de los miembros de la comunidad escolar en la solución de sus propios conflictos, introduciendo en la institución educativa la mediación escolar y la resolución de conflictos entre pares.

Como lo define el (Geuz), Centro Universitario para la Transformación de Conflictos, (2011), un programa de mediación entre compañeros/as tiene un marcado carácter y fundamento educativo. Cada conflicto es una oportunidad de aprendizaje.

Como ejercicio de respeto dialogo y toma de decisiones conjuntas la mediación además fomenta que las partes del conflicto asuman su responsabilidad en el mismo.

La mediación favorece el compromiso de los actores institucionales para plantear y resolver los conflictos en los centros educativos, es una herramienta adecuada para el manejo de diversos conflictos que se presentan en las instituciones educativas, pero no para todos.

Como lo menciona el (GEUZ), Centro Universitario para la Transformación de Conflictos (2011), los conflictos de carácter interpersonal son los más adecuados para la mediación y que tienen que ver con situaciones como: Amistades que se han deteriorado, faltas de respeto, rumores y malentendidos, objetos personales, espacios de juego, discriminación u hostigamiento y valores.

Por otra parte también, es fundamental delimitar claramente aquellas situaciones que deben conducirse por vía disciplinaria, estas casi siempre son las trasgresiones graves de la normativa escolar, que no impliquen medidas policivas o legales.

Generalmente en las instituciones educativas algunos alumnos son percibidos como actores violentos, bajo esas señales se hacen reiterativos mecanismos punitivos hacia ellos, por tal motivo se hace necesario instaurar mecanismos que conlleven a crear instrumentos que conviertan a los alumnos en agentes transformadores que sean capaces de enfrentar los conflictos de forma autónoma y no violenta en coordinación con el resto de los miembros de la comunidad educativa.

Santos (2001), expresa que la escuela se comporta como espacios de jerarquía en la que los alumnos ocupan espacios de sumisión frente a los adultos que tiene responsabilidades docentes y de dirección cuyos desequilibrios de poder se mantienen cuando estos concentran la capacidad de enfrentar y solucionar conflictos que se dan en la institución educativa. Desde la visión de la mediación escolar no tiene significado que las autoridades de la institución desistan de sus funciones, sino más bien, que reformulen su autoridad para que sea dialogante y digna en la que haya inclusión.

De acuerdo a lo anterior es necesario entonces, reconocer la participación activa del alumnado para que transformen sus actitudes sumisas y se conviertan en aliados del personal docente y directivo de la institución educativa en la resolución de conflictos, en el cumplimiento de la normatividad escolar y en el logro de una sana convivencia escolar, es decir que el alumnado actúe, desde la mirada de igualdad sin perder el horizonte de lo que significa las figuras de autoridad de la institución educativa en la construcción de la gestión de conflictos desde su intersubjetividad.

La comunidad educativa debe darse cuenta de, que el alumnado tiene la capacidad de convertirse en agentes de cambio en la escuela y reconocer que son capaces de resolver los conflictos, que se originan entre su grupo generacional y educativo desde ellas y ellos mismos.

Cuando se mira al otro u otra como un par, como un igual en derechos y en dignidad se sabe que están preparados para la construcción de interacciones que generen empatía y dialogo, pero también que se miren las coincidencias y diferencias de los otros haciendo ejercicio de espejo vivencial, reconociéndose como iguales en dignidad, empatizando sin enajenarse, donde se puedan identificar elementos de reflexión, enriquecimiento y cooperación, desde las diferencias y coincidencias de maneras de ver, intereses , historias de vida, objetivos y significados. El resultado de todo esto es la escucha activa y afectiva desde los niveles verbales a los no verbales.

Por eso es muy importante el reconocimiento del otro, tal y como los expresan estos autores: “Reconocer al otro como persona digna y sujeto de derechos sienta las bases para el respeto y la solidaridad. (Landeros y Chávez, 2015, p.19).

De acuerdo a todo lo anterior la mediación que realizan los alumnos, enmarcan sus actuaciones dentro los derechos humanos universales como son: la libertad, la justicia, la tolerancia y sobre todo la participación activa en su escuela de la construcción de paz y sana convivencia.

Es necesario aclarar que la participación de los alumnos en las actuaciones de mediación puede ser colectivas y cooperativas, considerando también las participaciones individuales, en donde los acuerdos tienen sentido porque provienen de quienes participan, dejando de ser soluciones ajenas.

Según Ramírez (2007) la mediación entre pares o iguales posibilitan que los alumnos desde sus especificidades de identidad y etarias ejecuten su poder para minimizar las expresiones violentas en sus conflictos cotidianos, repensando las significaciones, erigiendo nuevos sentidos, en otras palabras, desarrollando un imaginario radical sobre el tema.

Ugalde (2017) expresa que la mediación entre pares se cimenta a partir de un principio de Paulo Freire donde se mira el valor del diálogo como una relación entre iguales, es decir, en igualdad de condiciones y sobre todo de dignidad, donde se necesita que las relaciones de poder sean equilibradas para evitar caer en actos de violencia y donde el diálogo es realmente la posibilidad de liberación y transformación. La probabilidad de las y los alumnos de intervenir entre sus pares o iguales, concebidos como personas que tengan la capacidad de construir relaciones en paz desde sus identidades, simbolismos y significados, representan verdaderas interacciones alternativas ante los conflictos que se presenten, donde se reconoce que los involucrados en el conflicto son al mismo tiempo, vitales en la elaboración de soluciones y acuerdos, teniendo siempre en cuenta que no es ni obligación ni responsabilidad del mediador.

De acuerdo con esto último en el proceso de mediación se debe hacer énfasis en la participación responsable de las personas que están relacionadas con ello, esto tiene la finalidad de fortalecer el protagonismo de los actores sociales de las comunidades escolares, no como simple espectadores, sino como personas con capacidades para generar propuestas y estrategias que conlleven a acuerdos que produzcan verdaderas transformaciones en sus comunidades en este caso la comunidad educativa. La mediación entre pares constituye una oportunidad cierta, de generar y construir espacios de confianza entre los alumnos, que permitan resolver las situaciones conflictivas sin llegar a la violencia. (Cascón, 2006).

Hay una clara condición que la mediación debe cumplir, para que sea efectiva y es que debe realizarse de manera voluntaria, tanto del que realiza la mediación como de las personas que están involucradas en el conflicto porque deben estar en plena disposición consciente de participar, respetar y accionar en los acuerdos que se logren en dicho proceso.

Por otra parte, la mediación entre pares necesita de las relaciones de colaboración de los adultos- autoridades para lograr el desarrollo del sentido comunitario de la misma donde el ejercicio de poder, este de acuerdo con los desempeños y funciones de cada actor sin dominar a otro.

Si de alguna forma se procura formar jóvenes para ayudar a sus compañeros en el abordaje de las situaciones conflictivas, es absolutamente necesario que los alumnos mediadores de sus pares reconozcan el ejercicio de desequilibrios de poder en las situaciones conflictivas y que cuenten con instrumentos para apoyar en el empoderamiento de las partes que están en desventaja con relación a su contraparte.

En la realización de la mediación el ejercicio de equilibrio de los poderes debe ser para construir y no para destruir, donde las personas puedan reconocer su poder tanto de manera individual como colectiva para construir acuerdos justos.

Según Hart (1993) la mediación entre iguales comienza a partir de una posición participativa de los alumnos en la escuela, se inicia a partir de la asignación donde se les comenta a los estudiantes sobre el proyecto y se les invita a participar como mediadores escolares, posteriormente se pasa a un nivel de consultados e informados donde los estudiantes participan en el proceso de formación de mediadores escolares y donde todas sus opiniones son reconocidas y tomadas en cuenta como importantes para la construcción del aprendizaje y del conocimiento

en su formación. Al concluir la capacitación van hacia una etapa de compromiso y de creatividad, donde son propuestas nuevas actividades y son consultadas a los adultos para que también participen. Luego los nuevos jóvenes mediadores harán el papel de facilitadores con sus pares sobre los temas referidos a solventar, de manera no violenta los conflictos que puedan existir, donde el resto de la comunidad educativa (docentes, directivos, personal administrativo y padres y representantes) sean los perfectos aliados para hacer sustentable y replicable los procesos de mediación que se generen.

Según Soler (2011) en los mediadores escolares de sus pares:

“existe un desarrollo intensivo de sus competencias integradoras para manejar conflictos de manera constructiva y pacífica. La activación y calificación de estrategias para mediar, supone la apropiación de conocimientos sobre la naturaleza y características de los conflictos en general, de las particularidades que adquieren en la escuela a la cual pertenecen, y del desarrollo de habilidades comunicativas, cognitivas y emocionales”. (Soler, 2011, p.20)

Entre las habilidades comunicativas están la escucha activa y la comunicación asertiva; las habilidades cognitivas están representadas por la toma de perspectivas, la interpretación de las intenciones, la generación de opciones, la anticipación de consecuencias; las habilidades emocionales que se deben desarrollar son: el control de las emociones, la empatía, saber “reflejar,” la cual es una destreza que consiste en entender los sentimientos y emociones de las partes involucradas, comunicarlas a los oponentes de tal forma, que puedan ponerse en la situación del otro. (Soler, 2011)

Como lo define Antonakis, Cianciolo & Sternberg (2004), citado por Valencia y Posada (2016) el “liderazgo es fundamentalmente un proceso atributivo resultado de un proceso de percepción social, siendo la esencia del mismo el ser percibido como líder por los otros” (p. 106), en este sentido el mediador escolar debe ser una persona propositiva y con alto sentido de pertenencia por la Institución que sus diferentes acciones de permanente dialogo y propuestas de solución generen confianza y credibilidad en su comunidad.

Además de potenciar sus capacidades de liderazgo el mediador escolar encuentra en el manejo del conflicto escolar un espacio de aprendizaje, porque como afirman Martínez y Julve, (2013): “Se considera el conflicto como un hecho cotidiano de la vida y una oportunidad constante de aprender”.

2.3 Proceso de implementación de la propuesta

La presente propuesta va encaminada a potenciar en los estudiantes de la institución el valor de la Autonomía como uno de los valores institucionales santanderistas, proporcionándoles estrategias que conlleven a identificar en el dialogo racional una alternativa para la solución adecuada de los conflictos, así mismo los estudiantes seleccionados como mediadores escolares podrán potenciar sus capacidades como líderes y estarán en la capacidad de aceptar retos, de asumir personalmente proyectos sociales y compromisos de acción que favorezcan reacciones en contra de situaciones de injusticia.

Para la implementación del programa de mediación escolar se requiere de múltiples recursos y el apoyo de todos los sectores de la comunidad educativa. Teniendo presente el anterior aspecto a continuación se mencionan los pasos o etapas que se deben seguir para llevar a cabo esta propuesta.

1. Socialización de las funciones y características que debe tener el mediador escolar.

2. Selección de los candidatos.
3. Capacitación al grupo de mediadores escolares seleccionados o aprobados por la comunidad educativa.
4. Desarrollo del proyecto de Mediación Escolar + Dialogo + Conciliación.
5. Seguimiento y evaluación del programa.

2.4 Actualización del Manual de convivencia escolar del Colegio General Santander IED

Las instituciones educativas deben construir los acuerdos de convivencia escolar, cumpliendo con el marco legal vigente contenidas en las políticas educativas, las disposiciones ministeriales y políticas de funcionamiento de la institución. No obstante, también corresponde considerar para su elaboración el contexto y las necesidades que le son propias. En ese sentido, los acuerdos de tipo normativos como las agendas normativas y manual de convivencia, deben ser revisados de manera periódica por el personal directivo en conjunto con los docentes y estudiantes, con el propósito de mantener su vigencia y respuestas a la realidad escolar.

En respuesta a lo mencionado, se debe revisar de manera periódica en las reuniones de planificación de los docentes con el personal docente, directivos docentes y rector de la Institución, *el estado de la prevención de los conflictos y revisar el contenido en el manual de convivencia, en atención a los acuerdos y posibles nuevas inclusiones o correctivos a realizar, si llegasen a determinarse fallas en la fase prevención de los conflictos.*

Vista la propuesta de Martin (2008), estas reuniones pueden conducir a la “toma de conciencia de la situación”, al “diagnóstico de las necesidades y problemáticas específicas”, para el “consenso en las concepciones del profesorado sobre aspectos como la disciplina” y las “normas de convivencia”. En este análisis se pueden realizar inclusiones a las normas de

convivencia para mejorar la prevención de los conflictos en general y de los conflictos entre pares en particular. De igual manera se contempla la planificación de programas y planes de prevención derivados de las decisiones en consenso. Estas acciones deben mantenerse en concordancia, con el “diseño de líneas de actuación comunes” y la ejecución de “protocolos de intervención en situaciones conflictivas” (Martín, Fernández, Andrés, Del Barrio, Echeita, 2003 citado por Martin 2008: p.28).

En este contexto resulta importante que la institución escolar promueva, además, un clima democrático entre el personal directivo y docente de manera que estos puedan exponer sus puntos de vista y establecer acuerdos en un clima de diálogo constructivo. También se recomienda la invitación a personas especializadas para conversar sobre los temas discutidos y otros que sean de interés para los docentes, para mejorar sus competencias en el abordaje de la prevención, las normas de convivencia, los programas de mediación entre pares, entre tantos otros (Carpio 2019: p. 35).

Como se dijo anteriormente al revisar el Manual de Convivencia Escolar del Colegio General Santander y verificar que el Manual adolece de apartados que se refieran a la mediación escolar y específicamente a la mediación entre pares, se hace necesario una actualización donde se incluyan los siguientes apartados:

Mediación escolar conceptos y formas de actuación, prevención, actividades en el colegio.

Actualización de las funciones del Comité de Convivencia Escolar donde se considere el nombramiento del Comité de Mediación escolar, normas y prerrogativas del mismo.

Mediación entre pares tipos y formas, pautas escogencia de alumnos para realizar la medición entre pares.

Evaluación y seguimiento de las actividades de prevención y mediación escolar, mediación entre pares del Colegio.

Esta actualización permitiría tener mayor eficacia y efectividad a la hora de la resolución de conflictos en la institución educativa. Aprovechando el dinamismo que se expresa en el manual en su concepción misma.

Capítulo 3. Dinámicas para el seguimiento, evaluación y mejoramiento de las estrategias diseñadas.

Las dinámicas para el control y seguimiento de la estrategias propuestas deben partir de la evaluación de la misma con todos sus alcances, puede darse a través de la producción de documentos como una memoria semestral del programa de mediación escolar del Colegio General Santander, en la cual participen los equipos que formaron parte del programa, para la recopilación de las experiencias, las principales acciones y sus resultados y la retroalimentación para mejorar, transformar, o mantener los procedimientos de acuerdo a los objetivos propuestos.

Como una forma de medir los alcances de estos programas, Medina (2015) presenta una serie de investigaciones referidas a la puesta en marcha de diversos programas de mediación para la resolución de los conflictos desarrollados por instituciones educativas de varios países, de los cuales resulta importante, observar los principales procedimientos y resultados, vista la pertinencia y la factibilidad de los objetivos propuestos por el Colegio General Santander en su propuesta. Entre ellos se seleccionan los siguientes:

- Un estudio cuasiexperimental aplicado a estudiantes del séptimo grado en Turkía, CavusKasik y Kumcagiz en el año 2014, planeado para que los estudiantes conozcan la naturaleza y causas de los conflictos, las técnicas para escuchar y conversar y el desarrollo de una actitud empática, produjo como resultados destrezas para la solución de problemas y la resolución de conflictos, así como el fortalecimiento de la autoestima p. 12.
- En Inglaterra en el año 2011, resultó efectiva que la división de las responsabilidades en la solución de los conflictos entre estudiantes mediadores y las maestras. En este caso los estudiantes mediadores fueron los encargados de atender los conflictos más sencillos. p.10
- En España se llevó a cabo un programa de adiestramiento a través del currículo, el cual contenía actividades para efectuar en el estudiantado cambios en torno a “conocimientos, actitudes y comportamientos relacionados con su comprensión del conflicto, actitudes hacia cómo afrontar los conflictos interpersonales, y su capacidad para usar las habilidades de comunicación y de solución de problemas” (A.A.V.V., 2002 citado por Medina 2015). Durante el proceso se dispuso de un espacio con tres sillas denominadas silla oreja, silla boca para los estudiantes en conflictos y silla amigo para la mediación. p.11
- En EEUU en el año 2002, se realizó un estudio de indagación en instituciones donde funcionaba un programa de mediación entre pares bajo un sistema rotativo para su asignación. El éxito del programa fue medido por el empoderamiento de los estudiantes en la escogencia de los mediadores, apoyo de la comunidad escolar, inversión de recursos y espacios para las reuniones entre los estudiantes mediadores y el personal de apoyo.p.12

Entre los resultados observados son claros los referidos a la adquisición de conocimientos y técnicas, al involucramiento de estudiantes y docentes para convertir los temas de mediación y el abordaje de los conflictos entre pares como una cultura organizacional donde toda la comunidad educativa del Colegio General Santander tiene cabida y donde es posible el empoderamiento de todos para contribuir con una convivencia de paz en las escuelas.

CONCLUSIONES

El colegio General Santander IED, tiene trazado como objetivo institucional: formar una comunidad educativa desde las dimensiones personales y colectivas, buscando el desarrollo Humano, el reconocimiento de la diversidad y la inclusión a través de proyectos interdisciplinarios y áreas del conocimiento, buscando potenciar en sus educandos los siguientes valores: Respeto, integralidad, equidad, solidaridad, autonomía y singularidad.

Una de las herramientas que posee el colegio General para el logro de lo anteriormente planteado es el manual de convivencia, especialmente en lo que se refiere al manejo del conflicto y a la premisa “de que no se debe dar un énfasis negativo sino constructivo”. Sin embargo, dicho Manual adolece de apartados que se refieran a la mediación escolar y específicamente a la mediación entre pares, lo cual permitiría tener mayor eficacia y efectividad a la hora de la resolución de conflictos en la institución educativa. Aprovechando el dinamismo que se expresa en el manual en su concepción misma, se pudiese incluir y normar las actuaciones de mediación escolar que coadyuven a una mejor convivencia en ambientes de paz y armonía.

Se determinó a través del **diagnóstico de la situación actual de convivencia escolar** que existen ciertos patrones de conducta dentro de la institución educativa que ponen en riesgo la convivencia escolar.

Con respecto a las encuestas realizadas, encontramos una participación activa de los estudiantes, los mismos se mostraron dispuestos y atentos a las encuestas realizadas durante el proceso de diagnóstico.

Los estudiantes encuestados fueron los que más mostraron preocupación e interés para mejorar la convivencia entre los mismos, para poderse desarrollar integralmente dentro de la

institución educativa. Es necesario mencionar la relevancia de diagnosticar temprano las problemáticas que puedan presentarse entre los estudiantes para poder desarrollar mecanismos de control y prevención.

Con la ayuda y colaboración de los docentes y padres de familia, pudieron evaluarse y diagnosticarse diversos escenarios en la institución educativa. La inclusión de personas externas a los conflictos y que representan figuras de autoridad como docentes y padres fue indispensable, pues los mismos son los primeros alarmados por las situaciones irregulares dentro de la institución educativa, igualmente, son los más interesados en que la enseñanza sea efectiva y se dé de buena manera.

El aula, que es el primer espacio donde se da el intercambio de ideas y personalidades, es el escenario más importante de este diagnóstico. Para poder ofrecer resultados generales de toda la comunidad estudiantil, se contó con la participación de hombres y mujeres que hicieran vida dentro de la institución, esto, de igual manera, se realizó con la intención de observar la convivencia entre los dos géneros, el origen de la disrupción en el aula y a la diferenciación del comportamiento entre los sexos.

Entendiendo la convivencia escolar como un sistema organizado de calidad que incluye modelos pedagógicos, modelos curriculares y metodologías, se determinó que los estudiantes son conscientes de lo que significa la convivencia escolar. Esto ahorra trabajo a la hora de impartir directrices de seguimiento para lograr una convivencia sana, en principio porque ya los participantes tienen una idea previa de qué es la convivencia en la escuela y porque es más fácil enseñarles cuál es el deber ser.

Es útil que los estudiantes sepan lo que significa la convivencia escolar porque así pueden evaluar por ellos mismos, cual es la calidad de la convivencia dentro de su propia escuela. En el caso del Colegio General Santander IED, los estudiantes consideraron que la convivencia escolar era regular. Esto es indicativo de conflictos recurrentes dentro de la escuela. En un periodo de tres años, los participantes mencionaron que la convivencia ha sido de regular a buena, es decir, en términos generales, puede decirse que, en el plantel, se presentan casos de conflictos que causan disrupción en el ambiente de paz que debería de reinar en la institución.

Cuando se quiso determinar el origen de los conflictos en el Colegio General Santander IED, se observó que la principal causa son las agresiones físicas y verbales entre los compañeros, seguidas de las amenazas y robos.

A pesar de la evidente importancia de todos estos conflictos, resulta alarmante que las agresiones físicas sean recurrentes entre los estudiantes, pues es este el ápice que puede desencadenar en atentados contra la vida y salud de los semejantes.

En cuanto a los registros de conflictos por género, se registró un mayor número de conflictos en las mujeres, casi doblando el número de casos que se dan en los hombres. Para esto, es importante determinar el origen el conflicto, de tal manera que pueda abordarse directamente; a esto respondieron los participantes señalando que los robos eran la causa principal, seguido de los chismes y el bullying. Frente a estos conflictos es importante contar con mecanismos de ayuda, control y organización que puedan ser ejercidos por las autoridades educativas para brindar y crear espacios de armonía en la institución académica, esto en pocas palabras se llama gestión.

Es por ello que se evaluó la gestión del Colegio General Santander, a través de las encuestas realizadas para verificar si dicha institución se realizan actividades que prevengan el conflicto escolar. Las respuestas dadas en líneas generales confirman que el colegio realizó actividades de prevención de conflictos.

Relacionado con lo anterior, se cuestionó la posibilidad de hablar de los conflictos y darles solución a los mismos cuando ocurren, y afortunadamente, las respuestas “siempre” y “casi siempre” corroboran la disposición que existe de realizarlos, lo cual resulta esperanzador en términos de comunicación entre las partes del conflicto y las autoridades de la institución. De esta manera, se constató que la figura de un mediador es fundamental para la resolución de conflictos entre quienes hagan parte de ellos.

En el cuestionamiento de qué tan continua y oportuna es esta atención a los conflictos, se observó que a veces se presenta, efectivamente y que “casi siempre” ocurre de esta manera. De acuerdo con lo anterior es prioritario dar respuesta inmediata a conflictos presentados para evitar que los mismos escalen a situaciones de riesgo que puedan afectar profundamente a quienes participen de él.

Los encuestados expresaron que con el mediador trabajando para resolver y firmar acuerdos entre las partes, es bastante posible que los conflictos encuentren solución prontamente. Por otra parte, se cuestionó la efectividad de los acuerdos firmados entre las partes y el cumplimiento de los mismos, se constató de acuerdo a los resultados situaciones contrarias, con respecto a esto según lo expresado por los encuestados al decir “a veces” y “casi siempre” se les da cumplimiento.

Además del mediador, la figura de las directivas es importante en la resolución de conflictos, se observó, a través de las encuestas, que los mismos “casi siempre” intervienen en los conflictos a través del dialogo y siguiendo lo establecido en el reglamento de colegio, por lo que se puede aprovechar la disposición de las directivas de la institución, para crear otros mecanismos que ayuden a mejorar la convivencia escolar.

Existen distintos mecanismos de resolución de los conflictos y casi la mitad de los participantes manifestó saber de la existencia de los mismos, efectivamente el Colegio General Santander IED cuenta con un manual que establece una serie de pasos a seguir para lograr una convivencia escolar idónea.

La mediación es idónea para la resolución de conflictos en ambientes escolares, los participantes indicaron conocer lo que es la mediación y su utilidad dentro de los ambientes estudiantiles. Existe disposición para que en las aulas de clases existan mediadores, pudiendo estos ser constituidos por los mismos estudiantes que muestren disposición en colaborar y construir un ambiente sano dentro de las aulas. De esta manera puede darse la mediación en un plano de igualdad, siendo que las partes del conflicto vean un mediador en el mismo plano que ellos (mediación entre pares). Efectivamente, para lograr que un alumno pueda desarrollar el rol de mediador, deberá comprobarse su capacidad para ello (características intrínsecas y de formación, su disposición), además, podrá instruírsele para que participe de manera guiada y de acuerdo a ciertos parámetros en los procesos de resolución de conflictos.

En el manual del Colegio General Santander IED se consagran las directrices generales de orden, que deben seguirse para la constitución de un ambiente saludable de interrelación entre los alumnos, sin embargo, se cuestionó si la comunidad educativa era consciente de la existencia del manual, afortunadamente, los participantes estaban en conocimiento de la existencia del

mismo, en líneas generales. Además, dichos participantes expresaron que la implementación del mismo beneficiaría en gran medida la convivencia escolar, igualmente, estuvieron de acuerdo casi totalmente en las ventajas de cumplir el contenido de dicho manual.

Los encuestados consideraron en líneas generales que el manual contaba con los mecanismos de resolución de conflictos necesarios, el manual en este sentido es específico en la tipificación y procedimientos a seguir, para lograr el fin que se pretende. Igualmente pudo observarse que la institución cumple también en líneas generales, con el deber de difundir e informar en lo relativo al contenido del manual, de tal manera que los estudiantes y padres de familia están informados de los valores, deberes y derechos de los participantes en la comunidad estudiantil.

Finalmente, y volviendo al tema de los métodos de resolución de conflictos, el mediador fue considerado como una figura que dentro de la comunidad estudiantil produciría efectos profundos de mejora en las relaciones entre los alumnos.

El hecho de que las autoridades tengan una participación activa en la resolución de conflictos y mantenimiento del ambiente saludable es un buen comienzo para desarrollar un ambiente estudiantil pacífico. Es importante considerar que el avance que esta institución ha tenido en los últimos tres años ha sido, un poco lento, y a pesar de que los resultados de la encuesta no son muy esperanzadores en cuanto al desarrollo de la misma, hay una gran disposición de los participantes de formar parte en actividades de mejora de la convivencia.

Lo ideal ante las situaciones de conflicto, es que no se les dé un enfoque negativo, sino uno constructivo que lleve al alumno a un mejor aprendizaje de las situaciones vividas, pasando por distintas etapas de resolución de conflictos. Atender a la naturaleza del conflicto es

productivo para focalizar la atención en lo que originó y que pueda por consiguiente, dársele solución directamente, por ejemplo, pueden estudiarse cuales son las causas de los conflictos entre las mujeres, cuyo conflicto duplican los de los hombres, igualmente analizar los que se producen entre hombres, así, pueden establecerse las diferencias para atacar ambos problemas por separado, pero con la finalidad de solventarlos prontamente, y de ser posible, al mismo tiempo.

Como se mencionaba anteriormente, es un alivio para los padres de familia que sus hijos puedan formarse académica e integralmente en un ambiente seguro y donde fluye el intercambio sano de ideas. Además, interesa a todos como sociedad que puedan formarse ciudadanos responsables capaces de resolver de sus conflictos y que desarrollen la capacidad de buscar o formar parte de los mecanismos de resolución, que sirvan, a su vez, para desarrollar cualidades que promuevan la sana convivencia y la creación de ambientes de paz dentro y fuera de los espacios académicos.

Dentro del marco de referencia institucional del Colegio General Santander , el valor de la autonomía es considerado transversal en sus propósitos de formación de ciudadanos capaces de comunicarse asertivamente para transformarse y transformar el mundo haciendo uso eficaz, de los recursos naturales y avances tecnológicos, como lo establece en su apartado de Visión institucional, de igual manera su PEI institucional establece el sentido que se le da al desarrollo de la autonomía en los estudiantes.

Los análisis realizados sobre la situación de convivencia escolar y la gestión que realiza el colegio para lograr ambientes de sana paz, indicaron que es absolutamente necesario la realización de una serie de propuestas estratégicas pedagógicas generales para mejorar la convivencia escolar del Colegio General Santander IED.

La propuesta que se expone se ha realizado planteando componentes estratégicos y operativos orientados al fortalecimiento de la convivencia escolar desde un contexto general, donde se realizaron planteamientos para fomentar la convivencia escolar sana y en ambientes de paz y luego desde el conocimiento y la puesta en práctica de la normatividad establecida en el manual de convivencia institucional, el cual debe realizar algunos cambios y mejoramientos que propenderán al establecimiento de la mediación escolar y específicamente, a la mediación entre pares.

Finalmente se propusieron algunas dinámicas para el seguimiento, evaluación y mejoramiento de la propuesta diseñada, a partir de algunas experiencias de mediación escolar experimentadas de las cuales se pueden adquirir aprendizajes.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, J. (2015) Programas educativos compensatorios en México. Problemas de equidad y de conocimiento. En *Perfiles Educativos*. vol. XXXVII, núm. 147, 2015. México. IISUE-UNAM
- Amores, F. y Ritacco, M. (2011) Las buenas prácticas en el ámbito educativo y el liderazgo de la escuela en contextos de mayor riesgo de exclusión escolar y social. En: *Revista Iberoamericana de Educación / Revista Ibero-americana de Educação*. Nº 56/3 – 15/10/11. España. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Granada. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI-CAEU)
- Amstutz, J., Mazzarantani, E., & Paillet, M. (2005) *Pedagogía de la Paz*. Buenos Aires: Bica C.E.M.
- Aron, R. (1985) [1962]. *Paz y guerra entre las naciones* (Vol. 1 y 2). Madrid: Alianza
- Bejarano, J. (1995). *Una agenda para la paz: Aproximaciones desde la teoría de la resolución de conflictos*. Bogotá: Tercer Mundo.
- Calcaterra, R. (2006). *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa.
- Camacho, J., Araque, C. y Martínez. D. (2014). Implementación de la Ley 1620 y Decreto 1965 de 2013, Convivencia Escolar, en Las Instituciones Educativas Publicas del Municipio de Yopal. UNAD.

- Camacho, Y. (2014). Implementación de la ley 1620 y decreto 1965 de 2013, convivencia escolar, en las instituciones educativas públicas del municipio de Yopal. (Proyecto de investigación) Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Unad, Colombia
- Cañaverale International School (2017). Manual de Convivencia Escolar 2017-2018. Colombia.
- Capomasi, R.(2008). *Bullying*. [Artículo en línea]. Disponible en:
<http://www.casi.com.ar/sites/default/files/56-58.pdf>
- Cascón, P. (2006). Educar en y para el conflicto, Barcelona: Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos- Facultad de Ciencias de la Educación, 35 pp.
- Chacón, C. y Delgadillo, R. (2015). Propuesta de gestión educativa para mejorar la convivencia en estudiantes de grado séptimo de los colegios Nueva Constitución y Ciudad Bolívar Argentina IED, Universidad Libre.
- Colegio General Santander IED (2019). Agenda escolar 2019 y Manual de Convivencia escolar.Usaquén. Bogotá. Colombia.
- Conferencia Mundial sobre Educación para Todos (Jomtien, Tailandia, Marzo 1990). Nueva York: PNUD, UNESCO, UNICEF, Banco Mundial.
- Consejo Directivo del Colegio Internacional Los Cañaverales (2017). Manual de convivencia. Sesión No 001 de octubre de 2017
- Cuevas, Y. (2015) Representaciones sociales de la reforma de educación básica. La visión de los directivos. En Perfiles Educativos. vol. XXXVII, núm. 147, 2015. México. IISUE-UNAM
- Damasio, A. (2010). *Y el cerebro creó al hombre*. Barcelona: Destino.

De Prada de Prado, J. y López, J. (2008) "La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar" En Documentación social, La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social, 148.

Decreto 1860 de 1994. Publicado en Diario Oficial. N° 41.473, del 5 de agosto de 1994.

Decreto 1860. (3 de agosto de 1994). Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. Proyecto educativo institucional. Bogotá DC, Colombia. Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf

Decreto 1965 DE 2013. Publicado en el Diario Oficial 48910 de septiembre 11 de 2013.

Decreto 1965. (11 de septiembre de 2013). Decreto 1965 de 2013. Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. Bogotá DC, Colombia. Obtenido de http://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_1965_2013.pdf

Dioguardi, J. (2013). *La mediación en Argentina*. [Artículo en línea]. Disponible en: <http://e-marc.net/2013/la-mediacion-en-argentina/>.

Dolores R. (2016). Educación para la paz. El camino hacia la transformación. (Tesis de Maestría) Universidad Pedagógica Nacional. Colombia.

Duarte, Y., Payán, J. y Rivera, R. (2017). La Autonomía en la convivencia para la paz. Universidad Nacional Abierta y A Distancia – UNAD

- Entelman, R. (2002). *Teoría de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- Espinosa, E. (2017). La convivencia escolar: perspectivas, conceptualizaciones y su gestión en Morelos, Congreso nacional de investigación educativa, San Luis Potosi
- Espinoza, I., Ojeda, P., Pinillo, L. y Segura, S., (2010), "Convivencia escolar en una escuela básica municipal de la reina. Conocimiento de su manual de convivencia: un estudio de caso", Universidad Andrés Bello, Chile.
- Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, UPTC. (2012) Educación para la paz los derechos humanos y el desarme, desafío pedagógico de nuestro tiempo. Una perspectiva Latinoamericana. Caso tipo Colombia. Derecho y Realidad.
- Ferreyro, A. y Longhi, A. (2014) Metodología de la Investigación 2. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor. eBook. (cuestión 8 – Pag. 53) Recuperado de http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=847674&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_C1
- Fisas, V. (2001). Cultura de paz y gestión de conflictos. Barcelona. Icaria/ Antrazyt. UNESCO.
- Fragoso, E. (2008). Estrategias educativas para la formación en valores desde la educación informal de la familia.
- Freíd, S. (2000). *Nuevos paradigmas de la Resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Frigerio G., Poggi M., Tiramonti, G. y Aguerro, I. (1999). Las instituciones educativas Caray Ceca. Elementos para su gestión. Serie FLACSO-Acción. Educación. Buenos Aires, Argentina. Edit. TROQVEL.

Fuentes, E. (2012). Educando en Valores: Valores en Movimiento.

Galtung, J.(1997). Manual para el entrenamiento de programas de las Naciones Unidas. Parte I, manual para los participantes. Parte II, la cultura de la paz en acción.

Gil, L. y Muñoz, O. (2014). Diagnóstico de la situación de convivencia escolar de la institución educativa, Universidad del Tolima.

Gorbeña, L. y Romera, C. (2011). Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as. GEUS. Centro Universitario para la Transformación de Conflictos. Gobierno Vasco. España.

Granell de Aldaz, E.(1999). *Las múltiples caras del conflicto en las organizaciones. ¿Gerentes y negociadores?* Caracas: Torino.

Guerrero, W. (2019). Implementación de una estrategia didáctica desde el aula de clase para fortalecer la convivencia escolar, en el Colegio Arborizadora Baja I.E.D. de la localidad 19 de Ciudad Bolívar en Bogotá D.C. (Trabajo de especialización). Universidad Nacional Abierta y A Distancia – Unad, Colombia

Guerrero, W. (2019). Implementación de una estrategia didáctica desde el aula de clase para fortalecer la convivencia escolar, en el Colegio Arborizadora Baja I.E.D. de la localidad 19 de Ciudad Bolívar en Bogotá D.C. Universidad Nacional Abierta y A Distancia (UNAD)

Guevara, B., Zambrano de Guerrero, A y Evies, A. ¿Para qué educar en valores? Revista de Educación en Valores. 2007

Gutiérrez, D. y Pérez, E.(2015). Estrategias para generar la convivencia escolar, Ra Ximhai, vol. 11, núm. 1, pp. 63-81, México.

Hart, Roger. (1993). La participación de los niños: de la participación simbólica a la participación autentica. UNICEF Innocenti Research Centre, Innocenti Essay.

Herrera, K., Rico, R. y Cortés, O. (2014). El clima escolar como elemento fundamental de la convivencia en la escuela. Escenarios.

Jungman, S. (1996). *La Mediación Escolar*. [Artículo en línea]. Disponible en:

http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_Jungman_Unidad_3.pdf.

Juárez, J. (2011) “Hacia una educación posible: valores, virtudes actitudes en la escuela”

Universidad católica Andrés Bello. Valencia-Venezuela. (En línea) disponible en:

<http://www.santillana.com.ve/fotos/articulos/2-19-162808.pdf>

Landeros, L. & Chávez, C. (2015). Convivencia y disciplina en la escuela. Análisis de reglamentos escolares de México. México: INEE, pp. 18-40.

Ley 105. (8 de febrero de 1994). Ley 105 de 1994. Por la cual se expide la ley general de educación. Bogotá DC, Colombia. Obtenido de

https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Ley 115 de Febrero 8 de 1994. Ley general de educación. Congreso de La República de Colombia

Ley 1620 de 2013 - Decreto 1965 de 2013. Colombia: Ministerio de Educación Nacional.

- Ley 1620. (15 de marzo de 2013). Congreso de Colombia. Obtenido de [mineducacion.gov.co:
http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf](http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf)
- Lombana, J.(2016), Construcción de un modelo de gestión de convivencia escolar a partir de la danza como centro de interés, en el colegio CEDID San Pablo de Bosa. Universidad Libre.
- López J.(2011). Educación en valores a través de los mitos y las leyendas como recurso para la formación del profesorado: El Vellochino de Oro.
- Marrugo, G., Gutiérrez, J., Concepción, I. y Concepción, M. (2016). Estrategia de Convivencia Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos. Escenarios, 14 (1), p,p. 72-84
- Martín, P. (2012). La importancia de la educación en valores en infantil. Valladolid: UVA.
- Medina, M. (2015). *Mediación entre pares en las escuelas públicas: Una alternativa para la solución de conflictos*. Puerto Rico.
- Mesa,J. (2015). Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes. Universidad de Murcia. España.
- Ministerio de Educacion Nacional (2014) Guia N°49. Guías pedagógicas para la convivencia escolar Ley 1620 de 2013 - Decreto 1965 de 2013. Sistema Nacional de Convivencia Escolar. Colombia
- Ministerio de Educación Nacional. (2018). Guías pedagógicas para la convivencia escolar
- MinTIC (2015) Guía Pedagógica. Manual de Convivencia. Colombia

Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*.
Barcelona: Granica.

Muñoz, J. (2003). Adolescentes: Propuesta de educación en valores con los medios audiovisuales. <http://docplayer.es/17212563-Adolescentes-propuesta-de-educacion-en-valores-con-los-medios-audiovisuales.html>. [Online].; 2003. Available from:
<http://docplayer.es/17212563-Adolescentes-propuesta-de-educacion-en-valores-con-los-medios-audiovisuales.html>

Olmedo, S. (2011). *Comprender la comunicación, de Antonio Pasquali*. [Artículo en línea].
Disponible en: www.razonypalabra.org.mx.

Palomino, M. y Dagua, A. (2010) Los Problemas de Convivencia Escolar: Percepciones, Factores y Abordajes en el Aula. Suplemento Memorias V Encuentro. Revista de Investigaciones UNAD .Volúmen 9, Número 2, Octubre 2010.

Pandiella, M. (2016). *El abogado Negociador*. [Artículo en línea]. Disponible en:
<http://www.carlosrios.com.ar/2017/03/21/el-abogado-negociador-y-el-rol-de-la-universidad-por-juan-carlos-pandiella-molina>

Parra, J. (2003) “La Educación en valores y su práctica en el aula”. Tendencias pedagógicas 8. Universidad Complutense de Madrid. p.p. 69-88.

Patíño, D. (2011). La convivencia escolar como elemento fundante para una formación en ciudadanía, Universidad de Córdoba, Colombia

Paz, M. y Dagua, A. (2010). Los problemas de convivencia escolar: percepciones, factores y abordajes en el aula. Suplemento Memorias V Encuentro, 85-105.

- Puig, R. (1997). *Conflictos escolares: una oportunidad*. Barcelona: Praxis.
- Quintana, J. (1992). Educación en valores y diseño curricular".En L.O.G.S.E. ICE de la Universidad de Granada.
- Ramírez, G.(coord.).(2007). Administración y poder. Una reflexión transdisciplinaria (2ª ed.). México: Universidad Autónoma MetropolitanaAzcapotzalco, pp. 79-108.
- Real Academia de la Lengua Española (2001). *Diccionario de Lengua Española*. Madrid: Autor.
- Rodríguez, R. (2016) Educación para la paz, el camino hacia la transformación. Universidad Pedagógica Nacional.
- Rodríguez, R. (2016). Educación para la paz. El camino hacia la transformación. (Tesis de grado). Universidad Pedagógica Nacional. Colombia.
- Rojas, N. y González I. (2015) Estrategia de gestión educativa para transformar la convivencia en el colegio Eduardo Umaña Luna de la localidad Octava de Kennedy (Tesis de Maestría). Universidad Libre, Bogotá, Colombia.
- Rozenblum de Horowitz, S. (1997). *Mediación una respuesta interdisciplinaria*. Buenos Aires: Ed. Eudeba
- Sampieri Hernández, R., Fernández Collado, C., & Baptista, M. D. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta Edición ed.). *Mexico DF: Mc Graw Hill*. (Capitulo 7, 8 y 9 pág. 159 en adelante). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/book.aspx?i=721&opensearch=METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20EDITORIALES=&edicion=&anio=>
- Santos Guerra, M. A. (2001). La escuela que aprende. Madrid: Morata, pp. 23-49.

- Scheler, M.(1941). Nuevo ensayo de fundamentación de un personalismo ético. Revista de Occidente.
- Skinner, B. (1977). *Sobre el conductismo*. Barcelona: Fontanella
- Tedesco, J.(2003) Educar en la Sociedad del Conocimiento Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica de Argentina, S.A.
- Tenti, E. (2000). Culturas juveniles y cultura escolar. Buenos Aires. IIPE.
- Torres, R.(2004) Comunidad de aprendizaje repensando lo educativo desde el desarrollo local y desde el aprendizaje. Documento presentado en el “Simposio Internacional sobre Comunidades de Aprendizaje”, Barcelona Forum 2004, Barcelona, 5-6 Octubre.
- Ugalde, R. (2017). Mediación entre pares. Una herramienta para la convivencia escolar. Universidad Pedagógica Nacional.
- UNESCO.(2015). Educación de calidad.<http://es.unesco.org/world-education-forum-2015/5-key-themes/educacion-de-calidad>. [Online]; Available from: <http://es.unesco.org/world-education-forum-2015/5-key-themes/educacion-de-calidad>.
- Urrea, J. y García S. (2019). Articulación de la ley 1620 de 2013, manuales de convivencia, y los entes encargados, en la resolución de problemáticas relacionadas con la vulneración de derechos de la niñez y la adolescencia en el municipio de Rio Negro – Antioquia. (Tesis de maestría) Universidad EAFIT
- Veiga de Cabo, J., Fuente, E. y Zimmermann, M. (2008). Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54(210), 81-88. Recuperado en 26 de agosto de 2020, de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011&lng=es&tlng=es.

- Verdeja, M. (2012). “Aprendizaje de la convivencia en contextos educativos”. En: *Revista latinoamericana de educación inclusiva*. ISSN 0718-5480, Vol. 6, Nº. 2, 2013. p. 167-190. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4268633>
- Vernieri, M. (2010). *Violencia escolar: ¿Se puede hacer algo?* Editorial Bonum. pp. 210.
- Villarroel, D., Guarín, J. y Bustamante, G. (2014). *Competencias profesionales del director escolar en centros situados en contextos vulnerables*. Universidad Autónoma de Barcelona. *Educere-Investigación Arbitrada*. pp.303-311.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel Practicum
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó
- Watzlawick, P. (1945). *Teoría de la comunicación humana*. España: Herder

Anexos

ENCUESTA SOBRE CONVIVENCIA ESCOLAR

La siguiente encuesta tiene como propósito conocer la percepción que tiene usted de la convivencia escolar dentro del colegio General Santander IED en los ciclos de educación básica y media; los problemas de convivencia más frecuentes y cuáles son las estrategias de resolución que se ponen en práctica para solucionarlos.

1. Carácter del encuestado
 Docente ____ Padre de Familia ____ Estudiante ____
2. Genero
 Femenino ____ Masculino ____
3. Sabe usted que es convivencia escolar
 Si ____ No Mucho ____ Poco ____ Nada ____
4. Usted considera que la convivencia en el colegio es

 Muy buena ____ Buena ____ Regular ____ Mala ____ Muy Mala ____
5. En su opinión la convivencia escolar en los últimos tres años ha sido:

 Buena ____ Mala ____ Regular ____ Ha Mejorado ____ Ha Desmejorado ____
6. ¿Con qué frecuencia se presentan este tipo de conductas en los alumnos del colegio?
 - a. Bullying: Nunca ____ A Veces ____ Casi Siempre ____ Siempre ____
 - b. Agresiones Físicas: Nunca ____ A Veces ____ Casi Siempre ____ Siempre ____
 - c. Agresiones Verbales: Nunca ____ A Veces ____ Casi Siempre ____ Siempre ____
 - d. Amenazas: Nunca ____ A Veces ____ Casi Siempre ____ Siempre ____
 - e. Robos: Nunca ____ A Veces ____ Casi Siempre ____ Siempre ____
7. La institución desarrolla actividades encaminadas a la prevención del conflicto escolar

 Nunca ____ A Veces ____ Casi Siempre ____ Siempre ____
8. Cuando se presenta un conflicto en la institución, se da la oportunidad para hablar y dar solución a dicha situación

Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

9. En el momento en el que se presenta un conflicto con sus compañeros su reacción inmediata es:

- a. Agresiones físicas y verbales: Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____
- b. Dialogo con quien se tuvo el conflicto: Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____
- c. Usted acude a una autoridad escolar: Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____
- d. Se remite al padre o acudiente : Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

10. Los problemas o conflictos que se presentan en la institución se terminan en otros escenarios distintos al colegio o en su defecto a la salida de la misma

Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

11. ¿Los conflictos que se presentan en la institución reciben atención oportuna?

Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

12. Una vez que se ha presentado un conflicto y se ha conciliado, ¿los acuerdos a los que se comprometen se cumplen?

Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

13. Considera que presentan mayor número de conflictos

Las Mujeres____ Los hombres____

14. Cuáles cree que son las posibles causas generadoras de conflicto:

Chismes: Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

Robos: Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

Bullying: Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

Falta de tolerancia: Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

Malos entendidos: Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____

15. Cuando hay conflictos de convivencia en la institución, los directivos suelen resolverlos:

- a. Dialogando para llegar a acuerdos:
Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____
- b. Se sigue el conducto regular dependiendo del tipo de falta:
Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____
- c. No hacen nada:
Nunca____ A Veces____ Casi Siempre____ Siempre ____
16. "Sabe usted si la institución cuenta con otros mecanismos para solucionar conflictos entre estudiantes:
Si ____ No____
17. ¿Sabe usted si existe la mediación escolar en la institución?
Si ____ No____
18. ¿Sabe para que sirve la mediación escolar?
Si ____ No____
19. ¿Existe la figura del mediador escolar en el aula de clases?
Si ____ No____
20. ¿Conoce usted el Manual de Convivencia de la institución para el año 2019?
Si ____ No____
21. ¿Cree que cumplir con las normas del manual de convivencia contribuye a mejorar la convivencia escolar?
Si ____ No____
22. ¿Considera que el manual de convivencia tiene los mecanismos para resolver los conflictos escolares?
Si ____ No____
23. La institución difunde y da a conocer el manual de convivencia?
Si ____ No____
24. Considera usted que un mediador escolar puede aportar a mejorar la convivencia escolar dentro del aula de clases.

Si ____ No ____

