



# Conciliadores escolares como herramientas de paz

---

Sandra Mercedes  
Camacho Manjarrés



Instituto Latinoamericano de Altos Estudios





# Conciliadores escolares como herramientas de paz



# Conciliadores escolares como herramientas de paz

Sandra Mercedes Camacho Manjarrés

Queda prohibida la reproducción por cualquier medio físico o digital de toda o un aparte de esta obra sin permiso expreso del Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–.

Publicación sometida a evaluación de pares académicos (*Peer Review Double Blinded*).

Esta publicación está bajo la licencia Creative Commons  
Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN 978-958-5535-21-3

© SANDRA MERCEDES CAMACHO MANJARRÉS, 2020  
© Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–, 2020  
Derechos patrimoniales exclusivos de publicación y distribución de la obra  
Cra. 18 # 39A-46, Teusquillo, Bogotá, Colombia  
PBX: (571) 232-3705, FAX (571) 323 2181  
[www.ilae.edu.co](http://www.ilae.edu.co)

Diseño de carátula y composición: HAROLD RODRÍGUEZ ALBA  
Edición electrónica: Editorial Milla Ltda. (571) 702 1144  
[editorialmilla@telmex.net.co](mailto:editorialmilla@telmex.net.co)

Editado en Colombia  
*Published in Colombia*

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO PRIMERO	
EL OBJETO DE ESTUDIO	11
I. El problema y su importancia	11
II. Pregunta de investigación	13
III. Objetivos	14
A. Objetivo general	14
B. Objetivos específicos	14
CAPÍTULO SEGUNDO	
ANTECEDENTES EMPÍRICOS Y TEÓRICOS	15
I. Antecedentes empíricos	15
A. El Colegio Distrital República Dominicana se compromete con el manejo del conflicto escolar	17
B. Fases de formación Hermes	18
C. Una mirada al manejo del conflicto escolar en Chile	22
II. Antecedentes teóricos	24
A. Representación social	24
B. Convivencia escolar	25
C. Conflicto	25
D. Conciliación	25
E. Programa Hermes	26
F. Ley 1620. Convivencia escolar	27

## Conciliadores escolares como herramientas de paz

CAPÍTULO TERCERO	
METODOLOGÍA	29
I. Paradigma de la investigación	29
II. Diseño metodológico	30
III. Técnicas de investigación	31
A. Observación	
(CARLOS SABINO. <i>El proceso de investigación</i> , 1992)	31
B. Entrevistas estructuradas	32
C. Entrevistas semi-estructuradas	33
IV. Sujetos de estudio y criterios de selección	33
A. Presentación de la institución educativa	33
B. Sujetos de estudio	35
CAPÍTULO CUARTO	
ANÁLISIS DE DATOS	37
I. Triangulación	37
II. Observaciones dentro del estudio de caso	39
III. Categorías emergentes	42
A. Identidad con el programa	42
B. Dificultades	43
C. Importancia del manejo de la disciplina como apoyo en la gestión del conflicto	44
D. Generación de un ambiente conciliador	44
E. Aspectos por mejorar	45
F. Reconocimiento	45
CONCLUSIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	53

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, pretende abordar el tema del conflicto escolar desde la visión de un grupo de estudiantes de un colegio público de Bogotá que han sido seleccionados para ser formados como conciliadores escolares y lo que significa para ellos asumir este papel ante su comunidad educativa, en un momento en el que Colombia atraviesa por una fuerte crisis al interior de sus instituciones educativas, debido al fenómeno del matoneo que día tras día va tomando más fuerza.

Esta situación por sí sola hace un llamado urgente a la acertada intervención de la escuela, la familia y los estudiantes para una toma de conciencia verdadera y efectiva.

Desde el aula de clase los maestros tienen una gran responsabilidad en la medida en la que se le permita al estudiante hablar, manifestar sus preocupaciones, y no quedarse en la clase puramente magistral marcando unas distancias abismales entre unos y otros. Cuando el maestro, no importa cual sea su disciplina, incluye en sus clases un espacio para la formación de personas integrales, que aprendan a convivir en armonía con sus pares, respetando las diferencias y siendo tolerante, está indudablemente ayudando a construir una sociedad más equilibrada, con espacio para todos, sin exclusiones; esta no es una tarea exclusiva de la escuela, la familia juega aquí un papel fundamental, pues es en la familia donde se cimientan las bases que estructuran la personalidad de cada ser humano.

El matoneo o *bullying*, no es algo nuevo, es el hostigamiento permanente de uno o varios estudiantes a otros. Implica una relación asimétrica del poder, donde el más débil es incapaz de responder a la agresión. Se define por su carácter repetitivo (MAGENDZO, TOLEDO y ROSENFELD, 2004); se trata de un fenómeno transcultural, presente en todos los establecimientos escolares, que conlleva al silencioso sufrimiento de las víctimas y altera la convivencia escolar. Se intimida por caracte-

rísticas de personalidad o físicas, condición social, identidad sexual ... (MAGENDZO y TOLEDO, 2007).

La violencia al interior de la escuela es usada por diferentes motivos, para “ganarse el respeto” de los otros –sembrando un régimen del terror, como mecanismo de defensa– manteniendo ante sus compañeros la imagen de chicos malos, como entretención, como medio de desahogo de la carga emocional que manejan en su cotidianidad, o como medio de resolver conflictos, que es el tema que ocupa la presente investigación, conlleva a los estudiantes a la amigable resolución del conflicto.

## **CAPÍTULO PRIMERO**

### **EL OBJETO DE ESTUDIO**

#### **I. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA**

La principal preocupación de nuestras instituciones educativas debería ser el enseñar a nuestros estudiantes a interrelacionarse con sus compañeros, dando pautas claras de convivencia y generando normas en las que primen los valores como el respeto, la tolerancia y la autoestima, valores fundamentales para que el estudiante aprenda a aceptarse y a aceptar a todos los que lo rodean sin que esto genere ningún tipo de fricción por las diferencias que puedan surgir.

Cuando un estudiante se encuentra en un ambiente cómodo –lo ha demostrado nuestra experiencia docente–, su proceso enseñanza-aprendizaje refleja mejores resultados por la tranquilidad que esto representa para él ya que no le está sumando preocupaciones a su rol como estudiante por posible hostigamiento por agresiones físicas o verbales.

En las instituciones educativas, podemos observar que no hay una cultura para la amigable resolución del conflicto sino que por el contrario todo tiende a ser resuelto por medio de la agresión. El nivel de tolerancia es mínimo, basta una mala mirada para que todo desencadene en amenazas y golpes, a lo que se le suma hoy, “gracias” a la tecnología, los ataques virtuales que pretenden ridiculizar, empequeñecer e intimidar por completo al otro, atentando contra su autoestima y dañando su imagen.

El papel del docente y por supuesto de la escuela es fundamental en la formación de estos ciudadanos del mundo que pueden convertirse en potenciales delincuentes si no encuentran límites y autoridad en su camino.

Nuestras instituciones son laboratorios de convivencia, más allá de la parte puramente académica, los educadores debemos estar muy atentos a todo cuanto en este laboratorio sucede, cada estudiante en este lugar vivencia sus experiencias de una manera muy distinta, afronta sus situaciones de acuerdo con la manera que ha visto que en su casa se solucionan, por lo tanto es posible encontrar jóvenes con ánimo conciliador, pero también jóvenes que sólo saben arreglar sus diferencias a los golpes, ya que este es su diario vivir en el hogar.

Es claro que el ambiente circundante ejerce una fuerte influencia en la actitud de los jóvenes, “nosotros no educamos directamente, sino indirectamente por medio del ambiente” (DEWEY).

La escuela tiene entonces la importante misión de formar de manera integral a sus estudiantes, dándole una relevancia mayor a la que se le ha venido dando, formándolos para la sana convivencia, la amigable resolución del conflicto y de manera intrínseca alejarlos del problema del *bullying*, que cada vez cobra más víctimas.

La población de nuestros colegios públicos, suele tener un reiterado problema de violencia intrafamiliar, que se ve reflejado en su *habitus*; por lo tanto está en manos de la escuela reorientar esta concepción y ofrecer las herramientas necesarias para una sana convivencia escolar.

Como plantea JOHN DEWEY en su libro *Democracia y educación* el principal quehacer con los miembros jóvenes de nuestras sociedades es “capacitarles para compartir una vida en común” (DEWEY, 1996), es fundamental “considerar si estamos o no formando los poderes que aseguran esta capacidad” (DEWEY, 1996).

El ambiente que se percibe en un primer momento al interior de la comunidad muestra ser de sociabilidad y aparente respeto, pero cuando se ahonda en las problemáticas propias de cada grupo se perciben las relaciones tirantes entre estudiantes, y la sectorización de los grupos al interior de las aulas. De igual manera la relación estudiantes maestros es un poco más difícil de lo que a primera vista se puede apreciar.

Los docentes influyen mucho en estas actitudes de grupo puesto que encontramos aquellos que dentro de su área de trabajo dan espacio al grupo para tratar temas propios de la convivencia escolar, lo que es muy favorable, pero del mismo modo hay docentes que no “pierden” ni un minuto de sus clases magistrales atendiendo estos asuntos.

Desde el punto de vista de los docentes, hay serios problemas en la convivencia por la falta de tolerancia entre los muchachos, sin embargo no es una tarea que alguno asuma como parte de su trabajo, y en algunos casos es adoptada solo por parte de los directores de grupo.

Al escudriñar en las motivaciones que tienen los estudiantes para asistir al colegio se evidencia que en gran parte no los mueven intereses académicos, algunos asisten por no quedarse en sus casas viendo las constantes peleas de sus papás, otros porque el almuerzo que reciben en el colegio es el único alimento importante que consumen durante el día, otros porque es aquí el único lugar donde se sienten aceptados por un grupo, otros lamentablemente porque se encuentran sumidos en el mudo de las drogas y hacen parte o del grupo de consumidores que encuentran en el colegio su expendedor, o del grupo de expendedores que asisten solo para atender su negocio, pero en realidad son menos los casos de los estudiantes que asisten por intereses académicos. Si a esto se le suma el hecho de que el proceso de aprendizaje se ve entorpecido por la actitud de aquellos que se convierten en hostigadores, el panorama escolar será mucho más desolador aún.

El referente que manejan para la resolución de conflicto en pro de una convivencia escolar armónica, se limita a un encuentro con profesores y/o coordinadores, acudientes y un ambiente sancionatorio, nunca de diálogo y conciliación.

La presente investigación pretende sugerir cambios respecto al manejo que se le da en la escuela a la formación de los estudiantes para la resolución de conflictos.

## II. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Qué significación tiene para los estudiantes de un colegio público de Bogotá, ser formados como gestores de paz por el Programa Hermes de resolución de conflictos?

### III. OBJETIVOS

#### *A. Objetivo general*

Comprender el significado que tiene para los estudiantes de un colegio público de Bogotá, ser formados como gestores de paz por el Programa Hermes de resolución de conflictos.

#### *B. Objetivos específicos*

- Caracterizar la representación social de convivencia escolar que se da al interior del colegio.
- Describir los tipos de relaciones interpersonales del grupo de estudiantes antes y después de su inmersión en el programa.
- Presentar sugerencias para que el programa se extienda a toda la comunidad educativa y se dé mayor relevancia a la formación de gestores de paz al interior de nuestra institución.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **ANTECEDENTES EMPÍRICOS Y TEÓRICOS**

#### **I. ANTECEDENTES EMPÍRICOS**

La educación que tiraniza y que irrespeta, la educación que masifica, es fuente de todos los fracasos y todas las violencias. Por ello la educación no es simplemente la solución a los problemas de la sociedad: a veces es el problema. Puede educarnos en la exclusión, en el racismo, en el clasismo, en las manías de la estratificación social. Sólo cierto tipo de educación forma realmente individuos y forma ciudadanos (W. OSPINA, 2009).

Se entiende como convivencia escolar:

el clima de interrelaciones que se produce en la institución escolar, como una red de relaciones sociales, que se desarrollan en un tiempo-espacio determinado (escuela), que tiene un sentido y/o propósito (educación y formación de los sujetos) y que convoca a los distintos actores que participan en ella (docentes, estudiantes, directivos y apoderados) a ser capaces de cooperar, es decir, operar en conjunto y acompañarse en la construcción de relaciones y vínculos entre sus miembros. La convivencia escolar se configura como un espacio relacional de cooperación y crecimiento y se construye y reconstruye en la vida cotidiana.

En palabras de RICARDO HEVIA:

La escuela es el primer escenario de lo público, el primer lugar de la convivencia ciudadana, y donde –se quiera o no– los niños y jóvenes aprenden a ser buenos o malos ciudadanos. La escuela es, para los estudiantes, el primer escenario donde se les presentan las confrontaciones de la sociedad que les va a tocar vivir como adultos, con sus amenazas de exclusión y de agresión, por un lado, pero también con sus mecanismos para enfrentar y manejar estas situaciones (2009).

De ahí la importancia y la urgencia que los espacios educativos se conviertan en mediadores de una convivencia escolar que se enmarque dentro de un espacio relacional de cooperación y crecimiento, que se construye y reconstruye en la vida cotidiana, a través de la interacción constante de los actores educativos.

La convivencia escolar se encuentra influenciada en gran medida por la formación recibida en casa y por la vivencia de los valores que cada individuo haya tenido; este encuentro en la escuela, no sólo a nivel académico sino también social, cultural y de transformación constituye la gran diversidad que debe ser reconocida dentro del aula y bien encaminada por los docentes en pro de una sana convivencia.

La *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, en 2007 realizó un estudio (Estudio de la violencia y conflictividad escolar en las aulas de educación primaria a través de un cuestionario de clima de clase: El caso de las provincias de Córdoba y Granada - España), en la cual destacan los seis principales tipos de agresión en las escuelas. Entre éstas, está la interrupción en las aulas, problemas de disciplina (conflicto entre profesorado y alumnado), maltrato entre compañeros (*bullying*), vandalismo y daños materiales, violencia física (agresiones, extorsiones) y acoso sexual (AZNAR, 2007). El maltrato entre compañeros ha sido una práctica que ha adquirido un papel cada vez más protagónico en el debate público. Este tipo de agresión se caracteriza “por ser intencionado y persistente de un alumno o grupo de ellos hacia otro alumno sin que medie provocación ni posibilidad de respuesta. Estos agresores suelen actuar movidos por el deseo de poder, de intimidar o dominar, aunque en ocasiones reconocen estar motivados por simple diversión” (CEREZO, 2006). Este tipo de maltrato puede ser tanto físico como psicológico, expresadas en acciones de exclusión social, insultos, amenazas y humillaciones, que afectan la autoestima de estos niños, en pleno proceso de desarrollo como individuo, llegando al extremo de provocar la deserción escolar.

La violencia escolar es una expresión más de exclusión y segregación. En muchas ocasiones son la expresión de discriminación étnica, económica, social, política y cultural, demostrando que los altos niveles de inequidad son un factor que afecta también a estos grupos etarios (CEPAL, 2008). Existen factores que explican el carácter agresivo de los niños y adolescentes, como es la violencia familiar y el abuso, el poco control de los padres, el ser pobre, el bajo rendimiento académico, y fácil acceso a armas, lo que conlleva valores morales y actitudes sociales

poco desarrolladas. No tienen integrado, como noción de resolución de conflictos, la conciliación en vez de la agresión. Por otra parte, un factor que los afecta, de manera indirecta, son los mensajes a través de los diferentes medios de comunicación, en donde la violencia es la forma de enfrentar los conflictos y las diferencias. Es así como entregan una percepción de la realidad, que muchas veces no existe, pero estos niños aprenden nuevas maneras de desarrollarse, y se transforma finalmente en un estilo de vida (McALLISTER, 2000).

### *A. El Colegio Distrital República Dominicana se compromete con el manejo del conflicto escolar*

El Colegio República Dominicana es una institución distrital de un nivel socioeconómico medio-bajo, ubicado en la localidad de Suba en Bogotá-Colombia, que como la mayoría de los colegios públicos presenta altos índices de intolerancia y agresividad.

El Programa de Conciliación Escolar “Hermes” es una propuesta pedagógica de la Cámara de Comercio de Bogotá, concebida para brindar herramientas metodológicas a los diferentes actores de la comunidad educativa, para la transformación y gestión del conflicto interpersonal, capacita tanto estudiantes como docentes y los convierte en gestores de paz, multiplicadores de acciones y actitudes que redunden en una mejor convivencia escolar.



El Colegio República Dominicana decide entrar a formar parte de éste programa, debido a los fuertes problemas de agresión presentes, y busca beneficiar a toda la comunidad educativa mediante todas las actividades programadas y lograr legitimar la resolución del conflicto como parte de la cultura escolar.

El programa de resolución de conflictos se inicia con una etapa de formación en la que se trabaja y se reflexiona con los estudiantes acerca de qué es el conflicto y qué maneras posibles hay de solucionarlo. Se desarrolla un trabajo en equipo que busca hacer más sólidas las relaciones interpersonales del curso, les permite conocerse mejor y lograr una mayor integración de los estudiantes, para que de esta manera sean multiplicadores de actitudes conciliatorias ante su comunidad educativa.

### B. Fases de formación Hermes

Para seleccionar una institución educativa se tienen en cuenta los siguientes criterios: Que tengan el nivel de educación secundaria con estudiantes entre 11 y 17 años, correspondientes a los grados 8.º a 11; que cuente con un equipo docente dispuesto a acompañar el programa; que tenga impacto y cobertura en el área circundante del colegio; que la población beneficiaria corresponda a los estratos socioeconómicos 0, 1, 2, 3 y que sean colegios oficiales.



Los resultados de esta etapa son analizados por el equipo del programa, quien define la viabilidad de la implementación y las posibilidades de éxito. En ese momento se inicia la Fase de Promoción y Divulgación, que tiene por objetivo socializar la propuesta con la comunidad educativa, a partir de estrategias metodológicas que responden a los intereses y motivaciones de los actores involucrados. En esta fase se presenta el programa a los y las estudiantes, docentes y directivas; se exponen los objetivos y horizonte del mismo; se establece un consenso con la comunidad acerca de la pertinencia y viabilidad de éste. A partir de la aceptación colectiva se definen los líderes que participarán directamente de la propuesta, quienes conforman los equipos de trabajo. Estos son un Grupo de Docentes y Tutores y un Grupo de Estudiantes, quienes participan de forma activa y permanente como equipo de apoyo en el proceso, promoviendo la sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo. Los actores que participan, como líderes, se vinculan con criterios de voluntariedad y compromiso, los cuales constituyen garantías mínimas para el óptimo desarrollo de la propuesta. A partir de este momento se inicia la intervención focalizada con los grupos líderes, desarrollando la Fase de Apreciación de la Conflictividad en la que, a través de talleres semi-estructurados se construyen espacios de autorreflexión y reflexión colectiva, se identifican narrativas que evidencian los sistemas de significado que dan sentido a sus acciones cotidianas en relación al conflicto y permiten evidenciar sus esquemas de realidad. Son relatos a través de los cuales se construye una lectura de la conflictividad institucional, particular al contexto (barrio, localidad, escuela, grupo de pares, familias).

Esta fase permite comprender mejor la posibilidad de transformación de una realidad que los mismos jóvenes han identificado, lo que genera un primer nivel de autonomía, que plantea al joven la posibilidad de ser agente promotor de cambio de su propia 17 la Alcaldía, la Secretaría de Educación y el Centro de Administración Educativa Local –CADEL– realidad y no sólo receptor de estas. En esta fase los docentes tutores participan desde una postura de observación-participativa. A continuación se desarrolla la Fase de Formación a Docentes, en la cual se construyen espacios de confianza y auto-reconocimiento que los moviliza frente a la importancia de su papel como docentes y el reconocimiento de los jóvenes desde su pluralidad y formas de expresión como una posibilidad de enriquecimiento mutuo y construcción

de nuevos referentes de relaciones. En esta fase el docente genera procesos de autorreflexión, donde resignifica su papel y establece nexos con la realidad de sus estudiantes.

Igualmente se registran sus experiencias y percepciones en instrumentos llamados “protocolos auto referenciales”. Una vez se han logrado estos primeros niveles de concientización, tanto desde el papel del docente como de la dinámica de corresponsabilidad en las relaciones con el estudiantes, se da inicio a la fase de Formación a Estudiantes, en la cual el liderazgo en la intervención la asume el equipo de alumnos tutores, con acompañamiento de los profesionales de la Cámara quienes fortalecen el proceso a partir de retroalimentación permanente. Para ello se construyen, conjuntamente estrategias metodológicas coherentes con el ciclo vital de los jóvenes a partir del análisis construido en la Fase de apreciación de la conflictividad. Es en estos espacios donde se propician encuentros de diálogo, emergen las emociones, las historias de vida y vivencias cotidianas, a partir de las cuales se aborda la escala axiológica y se genera un consenso frente a los valores que dan sentido a la vida de cada uno de los protagonistas. Así mismo, permiten reflexionar acerca de la responsabilidad del Gestor del Conflicto Escolar, y hace posible la integración entre los actores desde una perspectiva distinta a las áreas del conocimiento que ellos imparten, permitiendo ampliar la visión del docente con la perspectiva del joven y, estableciendo una relación docente-estudiante desde una postura de más horizontal. Con los jóvenes, además se trabaja el nivel de superación personal que les permita desarrollar habilidades y competencias sociales relacionadas con la convivencia pacífica, la resolución de conflictos y el crecimiento personal. En esta etapa se enfatiza el trabajo estructurado en talleres que atienden el desarrollo de la inteligencia emocional y los principios morales.

A continuación se aborda la fase de Capacitación en Métodos Alternos de Solución de Conflictos –MASC–, en la que se introducen conceptos y herramientas de los MASC así como la comprensión del conflicto desde la perspectiva de la transformación, con el fin de integrar la visión personal con la función social que desempeñarán como gestores de conflictos. En este primer nivel de acercamiento a los métodos se introducen las múltiples alternativas y figuras que existen como posibilidad para gestionar los conflictos en su institución. Igualmente, y respondiendo al criterio de voluntariedad en los procesos alternativos

de solución de conflictos, cada una de las personas que participan en la formación decide su continuidad y conforman la Mesa de Gestión del Conflicto, definiendo a través de un ritual colectivo su participación. Una vez terminada la capacitación y habiendo aceptado voluntariamente participar, se inicia la Fase de especialización, en la cual, a partir del análisis colectivo y evaluando las necesidades particulares del contexto, se selecciona el método de solución de conflictos que se considera más apropiado y se procede a la capacitación técnica, propiciando además espacios de formación para reafirmar aptitudes y conocimientos que ya han adquirido, utilizando ejercicios vivenciales, tales como simulaciones o estudios de caso.

Igualmente se entregan las técnicas para el manejo de actas de compromiso y, muy especialmente, la conciencia de las responsabilidades sociales que deben tener los integrantes de la mesa de gestión de conflictos al convertirse en referente social para la 6.<sup>a</sup> comunidad educativa. Una vez concluida se lleva a cabo la Ceremonia de Certificación, momento muy significativo para los grupos y la institución, pues es en ésta en donde los jóvenes y los docentes se comprometen públicamente a ser Gestores del Conflicto y por lo tanto un ejemplo de convivencia. Una vez están certificados se lleva a cabo, en cada la institución educativa a la que pertenecen los jóvenes y docentes, un ritual de lanzamiento de la Mesa de Gestión, inaugurada por los propios gestores.

Esta ceremonia se ofrece a la comunidad educativa la Mesa como el canal idóneo para resolver los conflictos que se presentan al interior de esta comunidad invitando a abandonar la violencia como canal de resolución de las diferencias. A partir de este momento entran oficialmente a funcionar las mesas y los gestores del conflicto. Aquí no acaba la acción del Programa. Viene la Fase de Continuidad en la que, por una parte, se generan alianzas entre los Comités de Convivencia u otras instancias del gobierno escolar y con los directivos, lo que aporta a la permanencia del modelo y; por otra, a partir de las fortalezas y dificultades surgidas en el trabajo, se desarrolla un segundo nivel de especialización, que permite a los Gestores, afianzar los conocimientos y potencializar sus habilidades en la solución de conflictos mejorando su desempeño y fortaleciendo elementos fundamentales de la inteligencia emocional y de las habilidades sociales y comunicativas. En esta fase, así como en la ejecución del programa de aquí en adelante, los gestores deberán apropiarse del mismo y promover la alternabilidad

para la gestión de conflictos en el ámbito escolar generando cambios en la cultura institucional. Para ello y de manera permanente, deberán llevar a cabo acciones de sensibilización en la comunidad educativa de forma tal que esta reconozca y legitime la Mesa de Gestión como un espacio real para resolver los conflictos cotidianos que emergen de la interacción. Además se definen los aspectos administrativos y las estrategias para el montaje y administración de la mesa de gestión. Por otra parte, los y las estudiantes certificadas, entran a formar parte de la Red Nacional de Gestores y Conciliadores Escolares –RENACEG–, que les permite trascender las fronteras de su escuela y beneficiar, con su labor a niños y niñas de otras instituciones educativas que también están a la espera de alternativas para gestionar sus diferencias, a través de la realización de Jornadas de Conciliación. Un objetivo fundamental de la Red es que las y los gestores se reconozcan como actores importantes en la escena comunitaria, local y distrital, y en el ejercicio de sus derechos puedan participar activamente en la construcción una nueva versión de juventud capaz de proponer estrategias que aportan a la sana convivencia. La Red se dinamiza de manera permanente a través de encuentros semestrales en los que participan dos líderes de cada Mesa, en donde se socializan las experiencias y se construyen propuestas de trabajo en red.

### *C. Una mirada al manejo del conflicto escolar en Chile*

En el desarrollo de la presente investigación, fue tenido en cuenta el trabajo adelantado por el Equipo de Conflictividad Escolar, integrado por egresados de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, en el cual sus autores RAÚL ORTEGA, CAROLINA MARIPANGUI, MIGUEL ÑANCUPIL y los profesores de estado HÉCTOR CABEZAS y ERIC CARAFI exponen el análisis teórico que implicó la elaboración de un manual didáctico, tendiente a formar mediadores escolares. Aquí se pueden apreciar muchos puntos de convergencia con el proyecto Hermes para la resolución del conflicto, pues ambos proponen la formación de los estudiantes como gestores de paz para así optimizar desde la escuela las relaciones interpersonales y formar generaciones que alimenten con su comportamiento sociedades capaces de resolver sus conflictos sin necesidad de generar más violencia.

Los cinco investigadores que intervinieron en la edición de este estudio y que juntos forman el Equipo de Conflictividad Escolar del Departamento de Sociología, trabajaron durante tres años en este tema, realizando un trabajo de intervención, a través de talleres, en más de 60 colegios de la región metropolitana. El análisis teórico producto de esa experiencia de intervención, se presenta hoy en el documento *Sistema Escolar, convivencia y resolución de conflictos*.

Esta publicación, responde a la necesidad de mejorar la calidad de la convivencia escolar en establecimientos educativos y representa, además, un intento teórico y práctico, tendiente a generar y proponer instancias alternativas para la resolución de los conflictos que, cotidianamente, se producen en la comunidad escolar.

Para ello, sus autores hacen un diagnóstico del sistema escolar chileno y del rol que éste desempeña en nuestra sociedad, revisando sus principales características en cuanto a las metodologías más utilizadas, la orientación de los contenidos y su estructura actual, para de esta manera, identificar a los sujetos participantes del sistema educativo.

Asimismo, en la investigación se reconoce y caracteriza el conflicto escolar, con sus respectivas partes y dinámicas, haciendo una distinción entre las diversas formas en que éste se manifiesta, como por ejemplo, la agresión, la violencia, las situaciones de crisis y el conflicto propiamente.

En este marco, el Equipo de Conflictividad Escolar propone diferentes Estrategias de Resolución Alternativa de Conflictos –ERAC–, las que se resumen en la realización de talleres en establecimientos educacionales, tendientes a formar mediadores de conflictos entre los mismos escolares. Para ello, los autores presentan nueve dinámicas grupales que ayudarán a los estudiantes de quinto básico a cuarto medio a identificar conflictos y sus posibles soluciones. En el estudio se incluyen las potencialidades y características de cada dinámica, así como también sus limitaciones y riesgos.

## II. ANTECEDENTES TEÓRICOS

### *A. Representación social*

Según MOSCOVICI, el concepto de *representación social* difiere del de *representación colectiva* en que el primero tiene un carácter más dinámico. En opinión de este psicólogo social las representaciones sociales no son sólo productos mentales sino que son construcciones simbólicas que se crean y recrean en el curso de las interacciones sociales; no tienen un carácter estático ni determinan inexorablemente las representaciones individuales. Son definidas como maneras específicas de entender y comunicar la realidad e influyen a la vez que son determinadas por las personas a través de sus interacciones. En opinión de MOSCOVICI (1984) las representaciones colectivas son mecanismos explicativos que se refieren a una clase general de ideas y creencias, mientras que las representaciones sociales son fenómenos que necesitan ser descritos y explicados. El propio MOSCOVICI (1981, p. 181) las define como un “conjunto de conceptos, declaraciones y explicaciones originadas en la vida cotidiana, en el curso de las comunicaciones interindividuales. Equivalen, en nuestra sociedad, a los mitos y sistemas de creencias de las sociedades tradicionales; puede, incluso, afirmarse que son la versión contemporánea del sentido común”. Estas formas de pensar y crear la realidad social están constituidas por elementos de carácter simbólico ya que no son sólo formas de adquirir y reproducir el conocimiento, sino que tienen la capacidad de dotar de sentido a la realidad social. Su finalidad es la de transformar lo desconocido en algo familiar. Este principio de carácter motivacional tiene, en opinión de MOSCOVICI, un carácter universal.

Dos son los procesos a través de los cuales se generan las representaciones sociales. El primero es definido como anclaje y supone un proceso de categorización a través del cual clasificamos y damos un nombre a las cosas y a las personas. Este proceso permite transformar lo desconocido en un sistema de categorías que nos es propio. El segundo proceso es definido como objetivación y consiste en transformar entidades abstractas en algo concreto y material, los productos del pensamiento en realidades físicas, los conceptos en imágenes (MOSCOVICI, 1981, 1984).

## *B. Convivencia escolar*

La *convivencia escolar* se define como:

La interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de los alumnos y las alumnas. Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye también las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman la comunidad educativa (Ministerio de Educación de Chile, Política convivencia escolar).

## *C. Conflicto*

El *conflicto* escolar parte de las diferencias entre los compañeros de clase, las cuales son comunes y aparentemente sencillas, como la pérdida de un lápiz, los celos, la burla, la envidia, hacer trampa, etc., lo importante es que estas discrepancias no deben pasar inadvertidas y sí ser tratadas a tiempo de forma adecuada para evitar consecuencias que pueden desencadenar agresiones verbales o físicas y el rompimiento de la comunicación.

Como lo afirma el Programa Ariadna:

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

## *D. Conciliación*

Se denomina *conciliación* al acuerdo entre dos posturas que estuvieron encontradas en el pasado. Las relaciones interpersonales que se derivan de la convivencia social acarrearán conflictos en numerosas oportunidades. La permanencia en sociedad requiere que se busquen y se asuman continuamente actitudes y posturas que sean convenientes y beneficiosas para todas las partes que intervienen. De hecho, puede afirmarse con seguridad que la inteligencia emocional consiste en dirimir con facilidad estos conflictos.

### *E. Programa Hermes*

El *Programa Hermes* se desarrolla en el marco de un programa que pretende la transformación de los conflictos a partir de las acciones que se desarrollen en la escuela, cuya primera premisa es *el sentido pedagógico* en donde la puesta en escena es el aula, en la cual el docente hace especial énfasis en el manejo del lenguaje, la comprensión del conflicto y sus causas; refuerza permanentemente los valores de respeto y valoración de las diferencias, paz, reconciliación, etc., y potencia el desarrollo de habilidades, competencias y valores sociales con base en diferentes alternativas para la solución de controversias. Lo anterior permitirá reducir la frecuencia en la aplicación de sanciones y permitirá la participación autónoma de los estudiantes, basada en el compromiso y la responsabilidad. Tal como lo plantea el documento del programa: “Los niños aprenden en contextos de relaciones que para ellos son importantes. Por esto los conflictos que ellos tienen con quienes les rodean en su vida escolar constituyen oportunidades para el desarrollo de las habilidades socio emocionales, intelectuales y morales”. La segunda premisa alude a los *tipos de conflicto*, los cuales permiten determinar los actores que intervienen en el mismo y los intereses que motivan sus acciones. Para ello, es importante definir las posiciones de autoridad dentro del ámbito escolar, de acuerdo con lo establecido en los manuales de convivencia y la opinión de los actores implicados, para lograr acuerdos que permitan la conciliación. Ahora bien: “El conflicto es una dimensión de toda organización que puede ser aprovechado para el bien de sus individuos y sociedades, cuyo fin es reconocer, manejar y aprovechar mejor sus conflictos”. Entendiendo que: “El conflicto es un proceso. En este sentido el conflicto no es un problema en sí mismo, sino una interacción entre dos o más elementos que pueden a veces ser ignorados o abordados y que se da en una red de relaciones de poder”.

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

la posible solución a los conflictos debe asumir la dimensión del conflicto y ser aplicada en beneficio de los actores del mismo”.

En ese orden de ideas, se hace importante resaltar la tercera premisa que hace referencia a los ejes conceptuales del programa y que implica: la valoración de la diferencia y respeto por el otro como ser humano; la paz, la reconciliación y el perdón; y por último la justicia; tales ejes son un sistema que contribuye a la resolución de conflictos, tanto a nivel social, como individual. Es por ello, que en Hermes: “Se considera que el programa no puede ser diseñado asumiendo que es neutral frente a los valores. El diseño de un sistema como este inevitablemente implica un compromiso con ciertos valores, como la *paz*, donde ser consciente de los valores que guían el programa es mejor que asumir que el programa es neutral en relación con los valores” (CCB).

#### *F. Ley 1620. Convivencia escolar*

Debido precisamente al auge en estas situaciones de conflicto escolar el gobierno colombiano se vio en la necesidad de crear una nueva reglamentación al interior de las instituciones educativas, el objetivo de esta Ley es, por un lado, promover y fortalecer la convivencia escolar, la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de los estudiantes y miembros de la comunidad escolar. Por otro lado, busca crear mecanismos que permitan la promoción, prevención, atención, detección y manejo de las conductas que vayan en contra de la convivencia escolar en las instituciones educativas.

Esta ley crea una ruta de atención en casos de violencia y un sistema nacional único de información para reportar estos casos de violencia y de embarazo en adolescentes, y da la posibilidad de brindar incentivos a quienes cumplan las exigencias y expectativas de la convivencia, así como imponer sanciones a quienes no lo hagan.

Con esta ley, el Gobierno Nacional crea mecanismos de prevención, protección, detección temprana y de denuncia ante las autoridades competentes, de todas aquellas conductas que atenten contra la convivencia escolar, la ciudadanía y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes dentro y fuera de la escuela.



## CAPÍTULO TERCERO

### METODOLOGÍA

#### I. PARADIGMA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se aborda desde una metodología cualitativa comprensiva que permite validar la experiencia y motivación de los estudiantes que hacen parte del programa, a través de observaciones, entrevistas y la interpretación de la información obtenida del desarrollo de las actividades ejecutadas por el programa.

Como afirma SAMPIERI, el enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de persona o lo que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad que es precisamente lo que se busca, comprender qué significado tiene para los estudiantes de un colegio público de Bogotá ser formados como gestores de paz analizando sus apreciaciones con respecto a las vivencias en su proceso de formación.



## II. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico a trabajar en concordancia con los objetivos planteados para esta investigación es el estudio de caso, caracterizado por analizar temas actuales, fenómenos contemporáneos, que representan algún tipo de problemática de la vida real, en la cual el investigador no tiene control. Al utilizar este método, el investigador intenta responder el cómo y el por qué, utilizando múltiples fuentes y datos. Según MARTÍNEZ CARAZO, el estudio de caso es una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, verificar o generar teoría.

Según STAKE (2005, p. 11), la nota distintiva del estudio de casos está en la comprensión de la realidad objeto de estudio: “El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”. Desde una perspectiva interpretativa, PÉREZ SERRANO (1994, p. 81) afirma que “su objetivo básico es comprender el significado de una experiencia”. El conocimiento de lo particular, de lo idiosincrásico, sin olvidar su contexto, parece que está presente en la intencionalidad de la investigación basada en estudios de caso. Autores como YIN (1989) enfatizan la contextualización del objeto de investigación, al entender que un estudio de caso es una investigación empírica dirigida a investigar un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real por la imposibilidad de separar a las variables de estudio de su contexto. WALKER (1983, p. 45) viene a reforzar esta idea dinámica cuando apunta que un estudio de casos “es el examen de un ejemplo en acción”. La metodología del estudio de caso aplicada a la investigación social remite inevitablemente a la etnografía.

### III. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para dar respuesta a la pregunta planteada en la presente investigación, mediante el presente estudio de caso, las técnicas seleccionadas son las siguientes:

#### *A. Observación*

*(CARLOS SABINO. El proceso de investigación, 1992)*

En opinión de SABINO (1992, pp. 111 a 113), la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información (como en este caso), la observación, recibe el nombre de no participante o simple.

En la investigación social la observación de fenómenos sociales, señala PARDINAS (2005, p. 90) son las conductas humanas, conducta quiere decir una serie de acciones o de actos que perceptiblemente son vistos u observados en una entidad o grupos de entidades determinados.

Esas acciones o actos ocurren siguiendo una secuela que aparece repetida con las mismas características en otras entidades de esa clase; la información y la comunicación ha elegido entre las conductas humanas aquellas que transmiten un mensaje de un individuo o grupo de individuos a otro individuo o grupo de individuos, en todos los casos, las observaciones, los datos, los fenómenos son las conductas que transmiten o reciben un mensaje.

En conclusión la observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

## *B. Entrevistas estructuradas*

Denominamos así a las entrevistas en las que a todos los entrevistados se les hacen las mismas preguntas con la misma formulación y en el mismo orden.

El “estímulo” es, por tanto, igual para todos los entrevistados. Éstos, sin embargo, tienen plena libertad para manifestar su respuesta. Se trata de un cuestionario de preguntas abiertas. El simple hecho de plantear las mismas preguntas en el mismo orden a todos los entrevistados introduce un fuerte elemento de rigidez en la dinámica de la entrevista. En esta obra hemos hecho siempre una clara distinción entre métodos cuantitativos y métodos cualitativos, subrayando su adhesión a dos paradigmas distintos y por tanto, sus escasa compatibilidad. La entrevista estructurada constituye el más genuino y probablemente único caso de técnica que trata de mediar entre los dos criterios. La predeterminación de la pregunta plantea serias limitaciones al objetivo de flexibilidad de adaptabilidad a la específica situación analizada, que es uno de los presupuestos del criterio cualitativo. Se trata de una técnica más bien híbrida, que asegura en parte esa estandarización de las informaciones recogidas necesaria en el “contexto de la justificación”, y en parte esa apertura hacia lo desconocido y lo imprevisto que pertenece al “contexto del descubrimiento”. El intento de responder al mismo tiempo a los dos objetivos hace que el instrumento resulte moderadamente útil para cada uno de ellos; la entrevista estructurada presenta una menor capacidad de estandarización que el cuestionario (a preguntas cerradas) y al mismo tiempo no es capaz de profundizar tanto como una entrevista no-estructurada. Tres motivos que inducen al investigador a hacer uso de entrevistas estructuradas. Un primer caso está generado por la extrema singularidad de las situaciones, cada una distinta de la otra, que impide la determinación de un exhaustivo arco de respuestas antes de la administración de la entrevista. Otras veces se escoge esta solución no tanto porque la problemática sea poco conocida para el investigador, sino porque evoca una complejidad de dimensiones tales que las respuestas resultan totalmente imprevisibles.

### *C. Entrevistas semi-estructuradas*

El entrevistador dispone de un “guión” que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. El orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la libre decisión y valoración del entrevistador. El guión del entrevistador puede tener distintos grados de detalle. Puede ser simplemente una lista de temas a tratar, o bien puede formularse más analíticamente en forma de preguntas, si bien de carácter más general. Esta forma de conducir la entrevista concede amplia libertad tanto al entrevistado como al entrevistador, y garantiza al mismo tiempo que se van a discutir todos los temas relevantes y que todas las informaciones necesarias van a ser recogidas. El guión de la entrevista establece un perímetro dentro del cual el entrevistador decide no sólo el orden y la formulación de las preguntas, sino también si se va a profundizar en algún tema y, en su caso, en cuál de ellos. En general, el entrevistador no abordará temas no previstos por el guión; sin embargo, tiene libertad para desarrollar temas que vayan surgiendo a lo largo de la entrevista y que él considere importantes para la comprensión del sujeto entrevistado, aun cuando no se incluyan en el resto de las entrevistas.

Dichas entrevistas serán llevadas a cabo con el propósito de poder conocer las impresiones que ha dejado en algunos de los estudiantes el hacer parte del Programa Hermes y cómo se han visto afectados por el mismo, poder comprender y dar significación a tales apreciaciones.

También se aplicarán las entrevistas a los docentes tutores y a algunos de los docentes que dan clase al curso con el propósito de saber si han notado que en los estudiantes se ha generado algún cambio actitudinal o académico desde su vinculación al programa.

## IV. SUJETOS DE ESTUDIO Y CRITERIOS DE SELECCIÓN

### *A. Presentación de la institución educativa*

El Colegio Distrital República Dominicana, se encuentra ubicado en Suba, una localidad caracterizada principalmente por la diversidad y la heterogeneidad de sus gentes y de sus territorios; la presencia de los seis estratos socioeconómicos, así como de diferentes tipos de etnias, procedencia de migrantes internos y externos a la ciudad; es precisa-

mente que por su complejidad y extensión, el incremento de la población a partir de los procesos de desplazamientos por diversas circunstancias en nuestra localidad, la falta de garantía y cualificación de los derechos fundamentales como la salud, la educación y la recreación, se hace necesaria la presencia de este tipo de propuestas pedagógicas incluyentes con metodologías tendientes a desarrollar una cultura del buen trato y el respeto.

El IED República Dominicana es una institución educativa oficial, mixta, ubicada en la localidad 11, Suba; cuenta con una población aproximada de 3.200 estudiantes matriculados en educación pre-escolar, básica y media entre las dos jornadas. El colegio se encuentra ubicado en la diagonal 132 A n.º 114-43.

La población matriculada pertenece a estratos 1, 2 y 3 de los barrios La Gaitana, La Cañiza, Villa María, Tibabuyes, Lisboa, Santa Cecilia, San Pedro, Nogales, Villa Mar, entre otros. Todos principalmente presentan alta deserción o movilidad escolar, por varias causas, tales como, bajo rendimiento académico, traslados a otras instituciones, ingreso al mercado laboral, cambio de domicilio a otras localidades o a otra ciudad, entre otras.

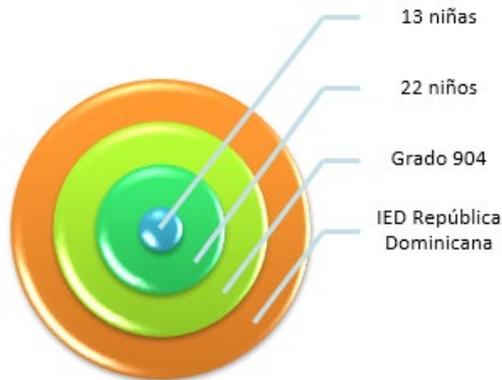
Los estudiantes de nuestro colegio provienen de sectores marginales de la localidad. La mayoría de las familias presentan situaciones socio-económicas precarias; los adultos responsables de los jóvenes ocupan empleos informales, oficios varios o empleos en servicios generales; gran parte del tiempo extraescolar los jóvenes permanecen solos, porque sus padres trabajan todo el día. Las problemáticas intra-familiares son el común de gran parte de la población. Sus familias generalmente están conformadas por madres cabeza de familia, abuelos, tíos o en algunos casos extremos viven solos.

Los estudiantes van al colegio porque lo ven como un lugar para relacionarse entre sus pares, compartir y en algunos casos para evadir los problemas en sus hogares, o las responsabilidades que allí les asignan, otros ven en el colegio el lugar donde les brindan un trato más amable o medios y espacios que en sus hogares no encuentran. Sin embargo, los jóvenes llevan un cúmulo de experiencias y expectativas, de sueños y de esperanzas frente a su presente y su futuro, aspiran dar respuesta a los mismos a través de ese proceso de formación en el que están dispuestos a participar.

Es en este sentido que la propuesta del proyecto Hermes, busca ser una herramienta metodológica y pedagógica que involucra tanto a la comunidad educativa como a su entorno e implementar sobre todo, manejo y resolución del conflicto.

### *B. Sujetos de estudio*

Los sujetos de estudio de la presente investigación, con quienes se pretende “localizar y saturar el espacio simbólico, el espacio discursivo” (DELGADO y GUTIÉRREZ, 1999) es un grupo de estudiantes de la institución que han venido siendo formados como gestores de paz por el Programa Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá y está conformado por 35 estudiantes (22 hombres y 13 mujeres).



El grupo de docentes tutores que está conformado por un profesor de Sociales y cuatro profesoras de las áreas de Artes, Religión, y Humanidades. En el estamento de directivos, la rectora quien dará su apreciación con respecto al impacto que genera el trabajo adelantado por los jóvenes gestores y el coordinador académico quien dará cuenta de los cambios a nivel de su desempeño escolar que se puedan percibir en el histórico del curso.



## CAPÍTULO CUARTO ANÁLISIS DE DATOS

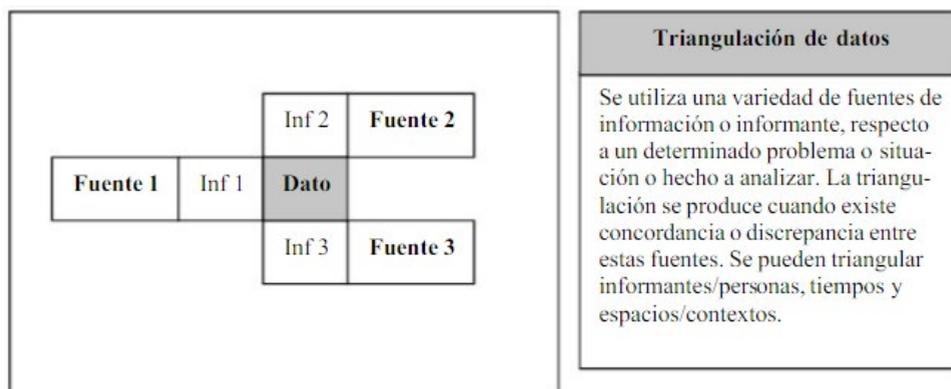
### I. TRIANGULACIÓN

El *corpus* de la información que arroja la presente investigación será analizado a partir del proceso de triangulación de datos.

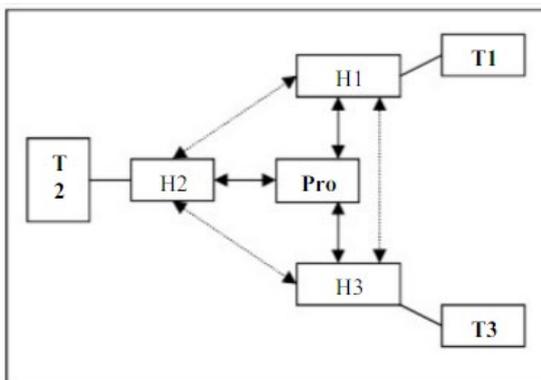
La triangulación es un procedimiento heurístico orientado a documentar y contrastar información según diferentes puntos de vista; de ahí que se pueda hablar de diferentes tipos de triangulación según el foco de contraste: técnicas, agentes, tiempos, métodos, o técnicas de análisis de datos.

DENZIN (1970, 1978), a propósito de esta idea, contempla una clásica clasificación que se articula en torno a cuatro tipologías básicas.

- *Triangulación de datos.* Dicha triangulación está referida a la confrontación de diferentes fuentes de datos en un estudio. La triangulación se produce cuando existe concordancia o discrepancia entre estas fuentes. Además, se pueden triangular informantes/personas, tiempos y espacios/contextos.



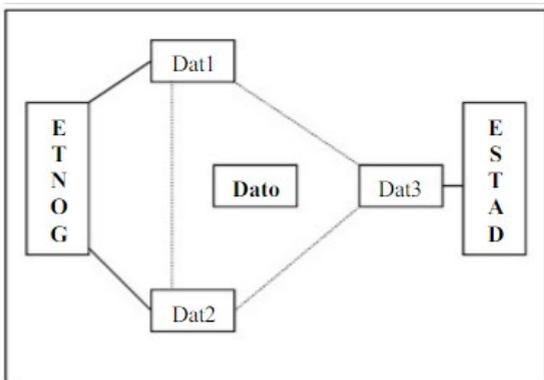
- *Triangulación teórica.* Puede considerarse como una evaluación de la utilidad y poder de diferentes teorías e hipótesis rivales en una misma investigación. Así pues, consiste en el abordaje de un mismo objeto de estudio desde distintas teorías.



**Triangulación de teorías**

Consiste en emplear varias perspectivas teóricas (T) para analizar un problema común (Pro). Se procede mediante la derivación de hipótesis, la operacionalización de conceptos desde las proposiciones teóricas. Se efectúa el análisis contrastando proposiciones (T) con datos en el marco de la investigación (triangulación de datos).

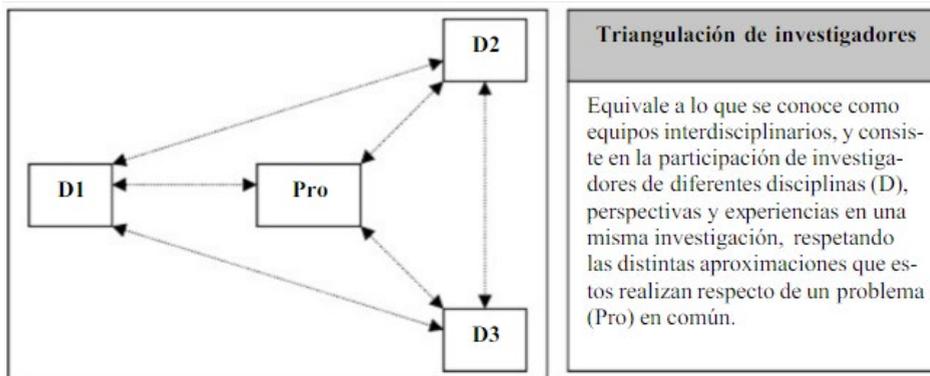
- *Triangulación metodológica.* Referida a la aplicación de diferentes métodos en la misma investigación, ya como idéntico método empleado de forma reiterada en diferentes momentos temporales, ya como diferentes métodos sobre un mismo objeto de estudio.



**Triangulación de métodos**

Se procede mediante la combinación de diferentes método (Etnog-Estad) o técnicas para abordar un mismo problema u análisis (Generación de datos desde diferentes perspectivas). Por ejemplo, efectuar análisis estadísticos (encuestas) y análisis desde la etnografía (O. Participante, G. Discusión, entrevistas).

- *Triangulación de investigadores.* Dicha triangulación equivale a lo que se conoce como equipos interdisciplinarios y consiste en la participación de investigadores de diferentes disciplinas, perspectivas y experiencias en una misma investigación, respetando las distintas aproximaciones que éstos realizan respecto de un problema.



## II. OBSERVACIONES DENTRO DEL ESTUDIO DE CASO

Se hace observación y seguimiento de las acciones encaminadas a la formación de los estudiantes dentro del Programa Hermes como gestores de paz y la influencia que éste ejerce en sus desempeños; se hacen entrevistas a los diferentes actores de la institución; se interpreta y triangula la información para dar a conocer los resultados de la presente investigación.

Los estudiantes del Colegio Distrital República Dominicana del grado 1004 conformado por 32 estudiantes de ambos sexos, llevan dos años siendo formados como gestores de paz, dentro de un proyecto liderado por la Cámara de Comercio de Bogotá y acompañados por un grupo de docentes tutores de diferentes áreas del conocimiento como Artes, Humanidades, Religión y Sociales.

Su proceso comenzó en grado octavo al ser seleccionados como grupo réplica, por presentar altos índices de agresividad, problemas convivenciales y bajos desempeños académicos. La Cámara de Comercio de Bogotá da inicio a la fase de formación de estudiantes, llevándolos a analizar la conflictividad que los circunda, propiciando espacios de diálogo, que les permite exteriorizar sus emociones y abordar la importancia de la formación en valores.

Se vinculan al proceso de formación los maestros tutores con el ánimo de que aborden la temática desde una perspectiva distinta a las áreas impartidas por cada uno y así lograr una mayor integración entre maestros y estudiantes.

Se trabaja especialmente en la superación personal para desarrollar sus habilidades y competencias sociales en relación con la convivencia pacífica y la resolución del conflicto. El trabajo se encamina hacia el desarrollo de talleres y dinámicas de grupo en relación con inteligencia emocional y principios morales.

Superada la parte de sensibilización y concientización, se da inicio a la capacitación en Métodos Alternativos de Solución de Conflictos – MASC–, siguiendo con la etapa de especialización en la que se evalúan las necesidades particulares del contexto, acercándose a la solución de los mismos a través de simulaciones y estudios de caso. Aprenden a diligenciar las actas de compromiso y se enfatiza en la responsabilidad social que significa el convertirse en un referente para la comunidad. Superada esta etapa están listos para la ceremonia de certificación, momento de gran importancia tanto para ellos como para la comunidad ya que es el momento en que se comprometen públicamente tanto gestores como tutores a ser un ejemplo de convivencia y trabajar en pro de un sano ambiente escolar.

Certificados ya, se hace la inauguración de la Mesa de Gestión, presentándola como el canal por el cual se debe llegar a la resolución del conflicto y de esta manera se da inicio a las nuevas mesas de gestión con los gestores recién certificados.

Hasta aquí llega la capacitación para este grupo, ahora empiezan a poner en práctica todo lo aprendido. Pero esto no representa el final del programa en la institución, ahora se reinicia el proceso, seleccionando un nuevo grupo para certificar que se denomina Grupo Réplica, dando así paso a la fase de continuidad.

Mientras todo este proceso de formación se va dando, se van evidenciando cambios de actitud al interior del grupo, han ido subsanando sus diferencias sean grandes o pequeñas, se han vuelto más receptivos, dados al diálogo y controlando su temperamento para no estallar en la ira o los golpes como sucedía al inicio de la capacitación. Sus padres manifiestan que el cambio es notorio, se auto controlan, pelean menos con los hermanos y son más respetuosos con sus padres, tratan de evitar las confrontaciones entre los miembros de la familia invitándolos al diálogo.

Los jóvenes se han empoderado y asumen su papel con total convicción, llevan a cabo muchas actividades que además de ayudar a propiciar y fortalecer en los jóvenes procesos de transformación de actitudes frente al conflicto interpersonal y crear conciencia sobre la importancia de generar una cultura pacífica en la resolución del conflicto, ayudan al reconocimiento del grupo.

Llevan a cabo jornadas simbólicas de vacunación contra la violencia; campañas por medio de mini representaciones en medio de las clases que reflejan los problemas más recurrentes y la forma de solucionarlos gracias a la intervención de Hermes; actividades de intercambio de mensajes con compañeros de otros cursos con el fin de fortalecer lazos de amistad y fortalecer aquellas relaciones que están débiles, algo así como el correo de la amistad; preparan en compañía de sus tutores actividades de integración docente demostrando así que Hermes se preocupa por el bienestar de toda la comunidad y no solo de los estudiantes; carnavales de la felicidad y la conciliación a la hora de descanso, repartiendo risas y abrazos a sus compañeros; planean, organizan y llevan a cabo jornadas masivas de gran impacto en las que se hace un alto en las actividades académicas para que toda la comunidad haga parte de la concientización de la importancia de una sana convivencia escolar, entre las cuales se destaca una marcha del silencio por los alrededores del colegio, cada curso elaboró una pancarta con mensajes que manifestaban su deseo como jóvenes por el cese a la violencia. Otra actividad masiva fue la tarde blanca en la que se trabajaban mensajes de paz al interior de los cursos y posteriormente se socializaban en formación. Tarde de talentos por la paz; se preparan para participar de foros institucionales, locales y distritales en los que hacen una muy buena representación y son ganadores de incentivos por parte de la Secretaría de Educación; y por supuesto desarrollan su papel de conciliadores de la mejor manera, organizando y llevando a cabo las jornadas de conciliación y verificación programadas desde principio de año.

Mientras llevan a cabo toda su gestión de conciliadores, sorteando las dificultades que se van presentando en el camino, van cumpliendo responsablemente con su quehacer como estudiantes de grado décimo y aprendices del Sena en los diferentes programas a los que pertenecen, además de prestar su servicio social cuando su pesado horario se los permite.

Dentro de un análisis cualitativo de teorización del corpus de los datos, los temas emergentes que surgieron como resultado de las observaciones y las entrevistas hechas a los y las estudiantes y a los y las maestras de diferentes áreas y a algunos directivos de la institución, han permitido interpretar lo que significa para un estudiante del Colegio República Dominicana ser formado como Gestor de Paz.

Al analizar el discurso de los diferentes autores del programa, se destacan seis categorías emergentes que se encuentran en relación con los objetivos planteados: Identidad con el programa, dificultades, importancia del manejo de la disciplina como apoyo en la gestión del conflicto, generación de un ambiente conciliador, aspectos por mejorar y reconocimiento.

### III. CATEGORÍAS EMERGENTES

#### *A. Identidad con el programa*

- El equipo de jóvenes conciliadores manifiesta su convicción ante el hecho de que su desempeño en la mesa de gestión del conflicto, favorece grandemente el ambiente escolar al interior de su institución educativa pese a las dificultades que encuentran en el transcurso de su desarrollo.
- Lograron comprender y sentir que en realidad son un grupo de estudiantes privilegiados por haber sido escogidos para una tarea tan trascendental ya que los ha cambiado en muchos aspectos, hoy se reconocen como un grupo unido, más responsable, saben que la comunidad escolar los identifica y esto significa un gran compromiso ya que son ejemplo en todo momento, sus actitudes serán observadas constantemente puesto que deben ser consecuentes con lo que promueven.
- Manifiestan gran regocijo por el desarrollo de su labor al ver que con un poco de atención, mucho respeto y dándole la misma importancia a ambas partes del conflicto, orientan a sus compañeros a que propongan una solución o acepten la que los gestores ofrecen; esto recompensa todo el trabajo que hay alrededor de este encuentro, en apariencia tan simple pero con una relevancia inmensa que

se verá reflejada tanto en la institución educativa como en la sociedad. Reconocen también y agradecen que Cámara de Comercio recompensa su trabajo realizando una actividad anual al Parque de Diversiones Mundo Aventura, lo que es muy motivante para ellos.

- Es de resaltar que una de las características del programa es la voluntariedad, es decir que los estudiantes están en todo su derecho de rehusarse a trabajar en él, lo que le da mayor valor a su gestión ya que es un ejercicio que a pesar de las dificultades que se presentan, lo hacen con convicción y de todo corazón.

### *B. Dificultades*

- Los estudiantes consideran que trabajar por la solución de conflictos al interior del colegio es una tarea muy difícil, por varias razones; una de ellas es que al principio los compañeros de cursos superiores, no confían en que este ejercicio pueda funcionar y además los subestiman por el hecho de estar en cursos inferiores a los suyos. Otra causa es que lamentablemente los profesores no le dan mucha importancia al proyecto y cuando los conciliadores buscan a los chicos para que se acerquen a la mesa de conciliación, los profesores no les permiten salir porque argumentan que esto es solo un pretexto para evadir clase; que su clase es importante que por favor no interrumpen, o simplemente deciden no abrirle la puerta a la conciliación.
- Hay otro factor que dificulta su labor pero que paradójicamente ha sido beneficioso para el grupo y es el hecho que de la mano con las responsabilidades que deben asumir como gestores de paz, están las que deben seguir asumiendo como estudiantes del Colegio República Dominicana en su jornada escolar y como estudiantes del SENA en contra jornada, esta exigencia los ha hecho mucho más responsables y de esto dan cuenta sus resultados académicos y la visión que de este grupo tienen sus maestros.

*C. Importancia del manejo de la disciplina como apoyo en la gestión del conflicto*

- Consideran que un elemento que dificulta su quehacer como conciliadores es ver que se dejan crecer los pequeños problemas al interior del salón al no aplicar sanciones oportunas a los compañeros que fomentan situaciones de conflicto, de nuevo por dar prioridad al desarrollo de su clase queda de lado la formación integral del estudiante.
- Argumentan que hace falta mayor firmeza en el manejo de la disciplina, se observan casos constantes de evasión ante los ojos de todos y no pasa nada en muchos casos, y es ahí en esos momentos donde ocurren muchas cosas que afectan la convivencia escolar, no es un secreto que en el colegio hay consumo de drogas y esto ya es un desencadenante para muchas situaciones de riesgo que manejadas a tiempo y con el rigor que requiere no trascendería y se evitarían conflictos mayores.

*D. Generación de un ambiente conciliador*

- Su trabajo a través de las jornadas de sensibilización y conciliación busca prevenir actos de agresividad promoviendo una cultura pacífica y procurando un clima escolar de sana convivencia donde primen los valores como el respeto, la tolerancia y la comunicación asertiva.
- Su deseo es bajar las cargas emocionales que trae consigo la actitud competitiva en todo momento, en lo deportivo, en lo académico y en sus relaciones en general, proponen pensar de manera colectiva y no individual, invitando así al trabajo cooperativo que a todas luces representa mejores resultados.

### *E. Aspectos por mejorar*

- Los estudiantes sugieren que debería haber mayor acompañamiento por parte de los profesores en los descansos, pues está organizado de tal manera que cada semana hay un equipo de cinco o seis docentes distribuidos por todo el colegio, pero que no es un número suficiente para alcanzar a observar todo lo que sucede en estos momentos, en los que alrededor de 1.000 estudiantes comparten su espacio de descanso, por lo tanto con mayor acompañamiento habría un significativo menor número de roces o por lo menos podrían ser detectados con mayor facilidad y así evitar que se conviertan en situaciones para “solucionar” a la salida del colegio.
- Los estudiantes sienten que falta mayor apoyo por parte del colegio, es decir en cuanto a la parte de conceder permisos para su capacitación, espacios para llevar a cabo sus conciliaciones y lugares de encuentro cuentan con el total apoyo de directivos y su grupo tutor, pero cuando del apoyo por parte de docentes se trata, para la realización de las jornadas de conciliación y verificación, que en realidad son de tres a cuatro veces al año –valga la aclaración– hay muchos que no muestran ningún interés y respeto por el programa, poniendo siempre la importancia de su materia por encima de la promoción de una cultura de paz.
- Sugieren también que deberían hacerse charlas de sensibilización al grupo de docentes en general para que bajen la guardia ante el proyecto y en su lugar se vuelvan facilitadores ante la solución del conflicto y den un respaldo absoluto al programa.

### *F. Reconocimiento*

- El trabajo del grupo gestor es altamente reconocido por toda la comunidad educativa, los maestros resaltan su cambio de actitud tanto a nivel convivencial como actitudinal y los estudiantes reconocen que su labor ayuda a disminuir los índices de violencia que vivencian al interior del colegio.

### *Conciliadores escolares como herramientas de paz*

- Los docentes recurrentemente les recuerdan que en su condición de gestores de paz deben ser ejemplo para sus compañeros.
- Expresan que la existencia del grupo Hermes para promover la sana convivencia ha cobrado gran importancia en la institución por lo que se debe brindar cada vez mayor apoyo y sugieren que sería de mucha ayuda que al interior de cada salón de clase existiera la figura de conciliador y de esa manera los casos que acuden a las mesas de conciliación se verían reducidos notablemente.
- Obtuvieron reconocimiento por su labor en el foro Distrital 2013 organizado por la Secretaría de Educación en donde recibieron un incentivo económico para continuar fortaleciendo su proyecto, lo que anima cada vez más al grupo a continuar comprometidos con su gestión.

## CONCLUSIONES

- Es importante destacar el valioso trabajo adelantado por el grupo de jóvenes gestores de paz, como se pudo conocer en el desarrollo de la presente investigación además de despertar y fortalecer en ellos una actitud de conciliación en todos los aspectos de su vida, también aprendieron a manejar su tiempo de tal manera que pudieran cumplir responsablemente con su rol de estudiantes.
- La Cámara de Comercio de Bogotá adelanta una importante labor al capacitar generaciones de jóvenes y docentes con compromiso social, apoyando la formación integral impartida en las instituciones.
- Queda evidenciada la influencia positiva del Programa de Conciliación Escolar “Hermes” en el manejo de sus relaciones interpersonales, como se pudo apreciar, al principio de su formación como gestores el grupo tenía bastantes problemáticas convivenciales que se fueron mejorando en el transcurso de su formación.
- Es de resaltar también que no se vio afectada solo la parte de la convivencia sino que sus desempeños académicos a nivel general fueron también mejorados notablemente y valores como la responsabilidad, el respeto y la tolerancia fueron los grandes protagonistas en todo el proceso.
- Para los estudiantes del Colegio República Dominicana, ser formados como Gestores de Paz por el Programa Hermes, significó una transformación en sus vidas, dentro de su comunidad educativa, a nivel familiar, personal y social.

- Creó en ellos hábitos que trascendieron en sus resultados académicos y los convirtió en personajes reconocidos positivamente por toda la comunidad educativa. Permitted que se reconocieran como protagonistas y facilitadores del cambio en la búsqueda de la construcción de una cultura de paz y sana convivencia al interior de la institución educativa.
- Para la comunidad educativa es de gran valor el trabajo que año tras año lleva a cabo el grupo gestor correspondiente, por cuanto disminuye la función sancionatoria del Comité de Convivencia ya que al ofrecer soluciones a los conflictos en las Mesas de Gestión se ve reducido el número de casos por atender.

En relación con los objetivos planteados para la presente investigación es posible concluir que:

- La representación social de convivencia escolar para los estudiantes formados como gestores de paz, ha presentado cambios importantes por cuanto al empezar su formación no eran capaces de dar una definición clara de qué era un conflicto ni podían concebir la resolución del mismo sin golpes.
- La convivencia escolar parecía convertirse en un campo de batalla en el que cada uno se cubría con la armadura que mejor lo protegiera de cualquier forma de agresión y no parecía importar el ver que hubiera agresiones entre otros.
- Gracias a todo este proceso de formación como gestores de paz hoy se vivencia un ambiente más tranquilo, en el que efectivamente les importa hacer parte del conflicto pero ahora como facilitadores en su resolución.
- Como se pudo evidenciar tanto en el trabajo de campo como en las entrevistas de los estudiantes, ser parte del Programa Hermes para la resolución del conflicto ha cambiado su visión en un nivel amplio en cuanto a su interactuar no solo en la comunidad educativa sino en su entorno en general. Hoy en día se reconocen como mejores compañeros, mejores hermanos e hijos, con actitud de servicio, to-

lerantes y respetuosos por las diferencias. Con la convicción de que sí es posible solucionar los conflictos por medio del diálogo y reconociendo su valiosa labor como mediadores.

- Haciendo un análisis reflexivo de las vivencias que deja este proceso de formación, es pertinente mencionar algunos aspectos por mejorar que redundarán en pro de la comunidad educativa:
  1. Para una población tan amplia como la de nuestra institución, sería de mucho beneficio que no solo se formara un grupo réplica que posteriormente se convertirá en mesa de gestión, sino que hubiese mayor participación de otros cursos y así ofrecer una mayor cobertura en la atención de las jornadas de conciliación. Sería también pertinente que al interior de cada salón existiera una pareja de conciliadores que preste atención inmediata en situaciones que se puedan presentar, minimizando así el número de casos por resolver.
  2. Si bien es cierto que hay muchos profesores comprometidos con el programa, hace falta que todos lo vean con la seriedad que requiere y estén dispuestos a ceder espacios en los que se convoca al equipo gestor o a los estudiantes citados a conciliar.
  3. Es fundamental que de parte de coordinación de convivencia exista un mayor control tanto hacia los estudiantes evasores de clase como los que llegan a comité de convivencia por otro tipo de faltas al reglamento escolar, y que se apliquen las sanciones pertinentes y ejemplarizantes para así evitar que este fenómeno se siga repitiendo.
  4. La formación para la resolución del conflicto debe empezar desde los grados inferiores para así crecer con la cultura de la amigable resolución del conflicto.



## BIBLIOGRAFÍA

- AZNAR, INMACULADA; MARÍA PILAR CÁCERES y FRANCISCO HINOJO. “Estudio de la violencia y conflictividad escolar en las aulas de educación primaria a través de un cuestionario de clima de clase: El caso de las provincias de Córdoba y Granada (España)”: *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación –REICE–*, vol. 5, n.º 1, España, Red Iberoamericana de Investigación sobre Cambio y Eficacia Escolar, 2007. En línea: [[www.rinace.net/arts/vol5num1/art9.pdf](http://www.rinace.net/arts/vol5num1/art9.pdf)].
- CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. “Acerca del CAC”: *Centro de Arbitraje y Conciliación*, Bogotá, CCB, 2009.
- COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. “Estadísticas sociales”: *Anuario estadístico de América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile, CEPAL. En línea: [[www.cepal.org/es/publicaciones/ae](http://www.cepal.org/es/publicaciones/ae)].
- DENZIN, NORMAN K. *Strategies of multiple triangulation. The research act: A theoretical introduction to sociological methods*, Nueva York, McGraw Hill, 1989.
- MARTÍNEZ CARAZO, PIEDAD CRISTINA. “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica”, *Pensamiento & Gestión*, n.º 20, Barranquilla, Universidad del Norte, 2006.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. “Ley 1620 de 2013. Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar”, *Diario Oficial*, año CXLVIII, m.º 48733, Bogotá, 15 de marzo de 2013. En línea: [[www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-322486.html](http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-322486.html)].
- MOSCOVICI, SERGE. *El psicoanálisis, su imagen y su público*, Buenos Aires, Huemal, 1979.
- MOSCOVICI, SERGE. “On social representation”, en J. P. FORGAS (comp). *Social cognition. Perspectives in everyday life*, Londres, Academic Press, 1981.

*Conciliadores escolares como herramientas de paz*

MOSCOVICI, SERGE. "The phenomenon of social representations", en R. M. FARR y S. MOSCOVICI (comps). *Social representations*, Cambridge, Cambridge University Press, 1984.

STAKE, ROBERT E. *Investigación con estudio de casos*, Madrid, Morata, 2005.

## ANEXOS

### I. ENTREVISTAS

- *Consultora Cámara de Comercio MÓNICA CABALLERO*

*Cuéntanos un poco ¿cómo has vivido tu proceso como consultora en el Colegio República Dominicana?*

Yo llevo en la gestión del programa en el Colegio República Dominicana, cinco años, y el proceso que se ha vivido acá ha sido muy interesante, es un proceso en el que en el equipo tutor, los profes que hacen parte del programa se han mantenido y además se han ido vinculando nuevos docentes que se caracterizan por tener un fuerte compromiso con la institución, tenemos un horario ya establecido dentro del cronograma de clases y esto hace que podamos organizarnos para no solo quedarnos en jornadas de conciliación sino también hacer otras actividades de sensibilización que permiten involucrar a toda la comunidad educativa que también es otra apuesta que tiene el programa, eso frente a los docentes.

Con los estudiantes, pues ya van cuatro grupos, cuatro generaciones, cuatro promociones que también se han visto muy interesadas, es un grupo que se ha mantenido fuerte, año tras año se suman gestores y conciliadores porque siempre se involucran a los nuevos gestores, se incluyen dentro del programa, se busca formar para que se mantengan como conciliadores y se mantiene un solo grupo durante todo el proceso mientras que llegan a once.

Además de eso se hacen actividades muy simbólicas y muy significativas como entrega de banderas de once al grupo Hermes que esté en ese momento en noveno o décimo y esto pues también genera cierto grado de identidad y de vínculo con el programa, además de como lo he mencionado y quiero resaltar, es la labor de los profes que hacen que los muchachos cojan la seriedad y tengan la orientación del caso.

## *Conciliadores escolares como herramientas de paz*

- *Rectora MARTHA PATRICIA HERNÁNDEZ*

*Señora rectora, que impresión causa en usted la gestión del Programa Hermes en la institución?*

La gestión del Programa Hermes es muy satisfactoria, desde mi llegada al colegio, he sido una fiel testigo, de los grandes resultados, especialmente del impacto que ha tenido en la comunidad, en especial en nuestras niñas, niños y jóvenes del colegio, se han podido realizar gracias al equipo de docentes que lidera el programa, un buen número de actividades que han surtido resultados en la convivencia, en las distintas actividades, en las mesas de conciliación, y realmente estoy plenamente convencida que es un programa fortaleza para nuestra sana convivencia e indispensablemente también para la formación de los niños y de los jóvenes. Debemos, pienso yo, en todas las instituciones promover al interior de ellas para que la relación interpersonal sea el eje de todo el trabajo pedagógico que hacemos alrededor de la labor institucional. Realmente el Programa Hermes se constituye en una de las fortalezas y por eso nuestro interés en dar continuidad con los grupos réplica y fortalecerlo también incluso con el manejo de algunas actividades que requieran apoyo presupuestal, pero convencidos que realmente están surtiendo el efecto esperado en la formación de nuestros niños y de nuestros jóvenes.

- *Coordinador ÁLVARO IVÁN ARIAS*

*Como coordinador académico, ¿qué cambios percibe en los grupos formados como gestores?*

Los cambios que percibo en los grupos que han sido formados, de pronto no solo en este momento con 1004, sino con los grupos que han pertenecido en años anteriores al Proyecto Hermes son significativos, yo creo que en primera medida en el tema de la convivencia, los muchachos establecen mejores relaciones entre ellos, son más respetuosos, más tolerantes. Se construyen grupos sólidos, unidos. En lo académico, si tal vez los frutos no son tan, tan significativos como en lo convivencial, porque a pesar de todo tenemos estudiantes que siguen perdiendo asignaturas y no solamente una o dos sino a veces más de dos y están en riesgo de perder su año escolar. Pero igual el hecho de cambiar en el tema de la convivencia permite fortalecer un poco más lo académico.

- *Docente de matemáticas GIOVANNY ROZO*

*¿Considera que el curso que hace parte del grupo Hermes ha mejorado en alguna medida su desempeño?*

Yo siento que la participación de los estudiante de 1004 en el programa desde que venían el año antepasado les ha servido para concientizarse un poco más de las problemáticas que hay a su alrededor y poder brindar desde ellos una sugerencia, un aporte de solución para las mismas. Esto los concientiza y los ha llevado a mejorar su

propio nivel disciplinario ya que para poder dar sugerencias a los demás, considero que implícitamente sin saberlo ellos consideran también que deben ser un ejemplo para sus compañeros.

- *Docente de religión LUCY CHIVATÁ*

*¿Ha notado algún cambio actitudinal en los estudiantes que han sido formados como gestores del conflicto?*

Sí les he visto bastante cambio, en sus actitudes, en su comportamiento y hasta ellos mismos dicen, se les escucha comentar que les sirve mucho para arreglar los conflictos de casa, en el mismo curso y de sus alrededores cuando salen de la institución. Sí es muy notorio y hay algunos casos muy especiales donde se ve que los estudiantes tienen un cambio muy favorable y les ha ayudado mucho para mejorar su actitud, su desempeño académico y también mejorar el comportamiento en la casa con papá y mamá.

- *Estudiante grado 904 ANGIE MAHECHA*

*¿Hermes ha mejorado las relaciones interpersonales de los estudiantes con el entorno familiar y escolar?*

En cuanto a mi familia, sí creo que he podido explicarles un poco, me han apoyado bastante, y con eso pues yo misma enseñarles lo que yo aprendí para que ellos lo apliquen también.

Con mis hermanos y con mis compañeros, creo que puedo solucionar las cosas hablando, no llegando a un punto de los golpes o de otra manera, es muy importante hablar y explicar las cosas.

- *Gestora de Paz ELADY MORENO*

*¿Qué ha significado ser parte del grupo Hermes?*

Para mí el Programa Hermes ha significado muchas cosas para mi vida personal porque en el camino que llevo creo que puedo conciliar y hacer que las personas hablen y arreglen sus conflictos de una manera pacífica. Creo que ha sido muy importante en mi vida, muy significativo y me ha dejado muchas enseñanzas.

II. ENTREVISTAS A ESTUDIANTES GESTORES DE PAZ

• *¿Qué es un conflicto?*

*(concepto manejado antes de ser formados como gestores)*

1. Es una pelea.
2. Es una diferencia.
3. No estar de acuerdo con el otro.
4. Es cuando otro me la monta, eso es un conflicto.
5. ¿Conflicto? No, no sé qué significa, si he escuchado la palabra, pero no sé.
6. Es una guerra, eso lo vimos en sociales, entre países, yo me acuerdo.
7. Es lo mismo que una pelea, ¿no?
8. Es cuando peleamos con alguien por algo.
9. Es cuando no estamos de acuerdo con una opinión de otra persona, entonces entramos en conflicto y cada uno defiende su idea.
10. Es una pelea, puede ser grande o pequeña, depende de los motivos.

• *¿Crees que es posible solucionar un conflicto sin golpes?*

1. No profe, eso no se puede, no ve que si yo digo que no quiero pelear, me la van a seguir montando porque soy cobarde, esa es la única forma.
2. ¿Sin golpes? No profe, el que está ofendido quiere pelear, no hablar como niñitas.
3. Pues algunas veces porque es una bobada, pero cuando se meten con uno, uno se tiene es que parar para hacerse respetar.
4. Si uno no acepta una pelea, le cuentan a todo el mundo y uno queda como un cobarde y ahí sí que la montada es peor, toca pelear.
5. Pues yo no me meto con nadie para evitar, a mí no me gusta pelear, yo si prefiero hablar o dejar de hablar a la persona que busca problemas.
6. No, que tal yo bien ofendido y pidiéndole al otro que nos sentemos a hablar amigablemente (risas).

7. Uno no quiere pelear pero viene una niñita malmirada y uno no puede quedarse callado, hay que mostrarle como son las cosas para que me deje quieta.
8. Claro profe, yo nunca he peleado ni me gustaría, en mi casa siempre me han dicho que hablando se entiende la gente y que con violencia solo se logra más violencia.
9. Un conflicto es un “faitin” (refiriéndose al verbo pelear en inglés *fighting*).
10. Es lo que vemos en las noticias de un país contra otro, creo
  - *¿Aceptarías que alguien intervenga para ayudarte a solucionar tus problemas con otros?*
1. No profe, que tal, si es mi problema yo lo resuelvo con el que es.
2. ¿Que se meta a la pelea a defenderme? Pues si me están dando muy duro, hasta si (risas).
3. No eso es como ir a dar quejas, para que me defiendan, yo puedo solo.
4. ¿Como un profesor o mi mamá o algo así? No... cómo sería la montada, peor.
5. No el problema es de los dos, entre los dos nos “desofendemos”.
6. De pronto si es un amigo y eso, sí. Pero alguien que yo no conozco y viene a meterse, no.
7. Puede ser, depende quien sea.
8. Claro, como te digo, yo siempre evito pelear y si hay alguien que me ayude a arreglar las cosas, pues mucho mejor para mí.
9. Nada, yo arreglo con el que es, a mí que no me vengan con cuentos, si los dos tenemos un problema, lo arreglamos los dos.
10. Sí, para que agrandar más las cosas, si se pueden arreglar, mejor

## *Conciliadores escolares como herramientas de paz*

- *¿Cuáles son los principales problemas al interior del curso?*
  1. Los chismes.
  2. Que si alguien está bravo con otro, de una vez se forman bandos entonces el problema se agranda y ya no es entre ellos dos sino un grupo contra otro.
  3. Que se roban las cosas y nadie sabe quién es.
  4. Que algunos se creen mucha cosa y es a ofenderlo a uno.
  5. Que se la montan al que es juicioso y le dicen, cerebrito, lambón, “claro como no tiene amigos le toca hacer tarea”.
  6. Que hay un compañero morboso y claro eso le molesta a las niñas y cuando otro compañero se da cuenta a veces se pelea con él por defendernos.
  7. Las barras de los equipos de fútbol.
  8. Que uno no puede decir nada porque de una vez le dicen sapo, por ejemplo si un profesor pregunta si hay tarea y uno contesta que sí, ahí se le armó el problema.
  9. Hay compañeros muy delicados y por todo se ponen bravos y eso genera mal ambiente.
  10. Los que se la pasan con los de otros cursos es a “dárselas” y son todos “agrandados”.
- *¿Qué significa para ti, ser formado como conciliador?*
  1. Es muy interesante, yo sinceramente no le tenía fe al asunto, pero de verdad esta serie de encuentros con la consultora y todas las actividades que hacemos con los profes tutores me han servido mucho y ya no me descontrolo tan fácil.
  2. Hoy realmente veo que es como ustedes nos decían al principio, que éramos privilegiados por hacer parte de este grupo, y me doy cuenta que somos reconocidos por compañeros de otros cursos mayores y menores por la labor que llevamos a cabo.
  3. Ha sido muy chévere, al principio me gustaba porque cada vez que teníamos actividades de Hermes, perdíamos clase y eso era lo que me gustaba, pero me he dado cuenta que esta formación si funciona porque hasta en la casa he ayudado a resolver conflictos y me toman en serio.

4. Me gusta ser de Hermes, siempre había tenido mala fama con los profes, pero ahora ellos me dicen que como que me ha servido estar en este programa, y a mí también me parece.
  5. Siento que somos afortunados de que nos hayan escogido y estoy muy agradecido con Cámara de Comercio y por supuesto con todos los profes que nos han acompañado en el proceso.
  6. Es muy agradable, pero a la vez muy exigente, pues además de cumplir con nuestros deberes escolares y con el SENA, también debemos sacar mucho tiempo para todo este programa. Creo que Hermes también nos ha vuelto más responsables.
  7. Profe, a mí me gusta todo este cuento, pero la verdad es que no me siento muy cómodo atendiendo las conciliaciones, no porque no me guste, sino por mi timidez, por eso usted se ha dado cuenta que yo siempre prefiero apoyar toda la parte logística, y lo hago con mucho gusto.
  8. Yo veo esta capacitación como un premio, a mí me da mucha alegría poder ayudar a resolver los conflictos de mis compañeros, sobre todo los más pequeños, porque van a crecer ya con esa cultura de la conciliación entonces es saber que estamos reduciendo el número de adolescentes y adultos violentos desde ya.
  9. Para mí ha sido un poco difícil porque usted sabe que no falta el que se la monta a uno por “ñoño”, pero he aprendido a contenerme y he entendido que no soy yo el que está obrando mal, y como ustedes me han dicho: para que haya una pelea se necesitan dos, entonces yo no les pongo cuidado y mejor los ignoro, pero esa parte me ha parecido difícil.
  10. Profe usted me conoce y sabe cómo era yo, y un día que un man se metió conmigo estuve a punto de meterle la mano, pero créame que me acorde de Hermes y me contuve. Conclusión, si me ha servido mucho.
- *¿Te ha cambiado en algo el hecho de hacer parte del grupo Hermes para la conciliación?*
1. Claro profe, yo era de las que por todo peleaba, no a los golpes, pero sí era muy enojona, ahora sé manejar mejor mi temperamento y tengo más paciencia con las personas.
  2. Sí señora, y yo veo que no solo a mí, a mí parece que a todo el curso, ya no nos la pasamos discutiendo, ahora somos más unidos y yo por ejemplo ayudo a que compañeros de otros cursos dejen de pelear y hagan las paces, sin necesidad de que estemos en jornadas de conciliación, sino así en un día cualquiera.

### *Conciliadores escolares como herramientas de paz*

3. Me ha cambiado mucho, por ejemplo yo peleaba mucho con mis hermanos, y ahora no solo no peleo tanto con ellos sino que además trato de evitar que peleen entre ellos, si hasta mi mamá dice que cómo me ha servido Hermes.
4. Profe, pues yo nunca he sido así como muy pelión, si me gustan las dinámicas que hacemos y todas las actividades, pero que yo vea algún cambio en mí, pues creo que no.
5. Uy claro profe, como que me he metido mucho en el cuento y no solo acá cumplo funciones de conciliador, también lo hago con mis amigas del barrio y en mi casa cuando se puede.
6. Claro profe, ustedes me han hecho entender que con la violencia no se logra nada, ahora soy hasta amigo de Barragán después de que nos llevábamos en la mala, hasta más juicioso en el colegio estoy, he mejorado mucho y eso es porque uno ya no anda pensando tantas bobadas.
7. Pues profe, para que le digo mentiras si usted mejor que nadie sabe cómo me porto y si alguien me busca, yo no me puedo contener, reconozco que el programa tiene muchas cosas buenas pero creo que yo no he cambiado mucho.
8. Si profe, me ha quedado en la cabeza la frase que nos pusiste en el salón “ Señor, ayúdanos a sembrar paz, comprensión y amor, entre las personas a mi alrededor” y pienso que va muy relacionada con la función de Hermes y así lo hago, o por lo menos lo intento.
9. Pues tu sabes que yo no he tenido nunca problemas con nadie y pues en ese aspecto sigo igual, lo que veo que si he cambiado mucho es que he mejorado académicamente y eso yo creo que se debe a que si hay un mejor ambiente dentro del salón, todos nos vemos favorecidos en ese sentido.
10. Si profe, como le dije en la respuesta anterior, quién lo diría pero sí me ha cambiado y mucho.

- *¿Crees que este proyecto para la resolución del conflicto realmente ayuda a la comunidad escolar?*
1. Claro profe, cada caso que ayudamos a resolver en una mesa de conciliación, es una pelea menos que habrá a la salida del colegio, eso es mucha ayuda.
  2. Si señora porque no solo las jornadas de conciliación ayudan, sino también todas las actividades que hacemos para promover la sana convivencia en nuestro colegio. A veces uno piensa que eso no sirve, pero no creas, eso nos va quedando en la cabeza y poco a poco vamos cambiando nuestros comportamientos agresivos.
  3. Yo creo que sí, aunque uno se encuentra a muchos que se burlan de nosotros y dicen que nuestro programa es una farsa, yo he visto cuanto casos hemos ayudado a resolver y eso me confirma que definitivamente si ayuda a mejorar nuestra comunidad.
  4. Claro profe, a mí me gusta ver cuando hacemos la semana por la paz que se integran toditos, y cada curso busca lucirse con sus símbolos de paz y luego salimos orgullosos por el barrio para que toda la comunidad se entere que desde nuestro colegio estamos trabajando por la paz de nuestro país.
  5. Yo creo que sí, aunque algunos compañeros de bachillerato sean como apáticos a nuestras jornadas de conciliación, ellos creen que nosotros no podemos ayudar en la solución de sus conflictos. De pronto sería bueno como hacer un trabajo especial con ellos. Pero pienso que definitivamente si es un programa que favorece mucho nuestra comunidad.
  6. Si profe, yo me acuerdo que antes, casi a diario veía uno peleas a la salida del colegio, desde los más chiquitos hasta los más grandes, ahora ya no es tan frecuente, yo si siento que nuestras jornadas de conciliación funcionan, lo mismo las actividades de sensibilización.
  7. Sí porque por ejemplo nosotros vemos al descanso que alguien se va a pelear y los separamos y eso como que contagia a otros y nos ayuda, antes lo que se hacía era animarlos para que se dieran, con este ejemplo yo creo que vemos que si es una ayuda.
  8. Definitivamente sí, porque no solo ayuda a que se reduzca la agresividad sino que eso ayuda a que el ambiente en el salón sea más tranquilo, entonces hasta para los profes les ayuda porque pueden dictar mejor sus clases sin interrupciones por peleas o cosas así, y uno de estudiante también está más tranquilo.
  9. Yo creo que sí, que algo de toodo lo que hacemos les debe ir quedando en la cabeza y se van teniendo cambios en los comportamientos.

## *Conciliadores escolares como herramientas de paz*

10. Claro profe, con una sola pelea menos que haya gracias a las jornadas de conciliación que hacemos, eso ya es una ayuda para toda la comunidad y así poco a poco se van reduciendo.
  - *¿Con tu trabajo como gestor, sientes que has ayudado a bajar el índice de violencia en el colegio?*
1. Sí, es una sensación muy bonita porque por ejemplo los niños de primaria pelean por cosas muy sencillas y ver que nosotros les hablamos y ellos nos entienden y nos hacen caso de disculparse y no volver a pelear, da mucha alegría y eso baja el índice de agresividad.
2. Claro profe, recuerdo que una vez una profe nos pidió que fuéramos a su curso porque estaban muy bruscos y groseros, y la profe se inventó una supuesta vacuna contra la violencia y otras actividades y lecturas que les hicimos y los niños eran todos alegres y después la profe nos dijo que sí les había servido mucho. Entonces en ese caso por ejemplo estamos hablando de todo un curso que dejó la violencia de lado, claro que habrá uno que otro que no, pero si la mayoría.
3. Sí, hemos bajado mucho ese índice, pero nos falta mucho todavía.
4. Sí, pues uno todos los días oye muchas cosas y se entera que hubo peleas, pero también ve cómo ya no todos se van a los golpes, sino que se habla o en otros casos se ignoran, pero han dejado de resolver todo a patadas.
5. Si señora, pues en bachillerato es más difícil pero por lo menos en primaria ha servido mucho y si ellos crecen así pues a los grupos Hermes del futuro les quedará más fácil la conciliación (risas).
6. Claro profe las jornadas de sensibilización, los videos, las actividades, todo eso ayuda mucho.
7. Sí, el sólo hecho de que todo nuestro curso haya cambiado tanto y ahora seamos más unidos es una buena muestra de que los índices de agresividad se han ido reduciendo.
8. Si señora, tal vez no en la medida que quisiéramos pero sí ha ido disminuyendo.
9. Yo creo que sí, de algo ha de servir tantas cosas que hacemos, yo sé que les gusta cuando hacemos cosas de talento y esa actividades, eso une mucho entonces se fortalecen los lazos de amistad.
10. Si profe, aunque sigamos viendo que muchos siguen como los cavernícolas resolviendo todo a los golpes, también hay muchos que han entendido y han ido cambiando, como nosotros los de Hermes (risas).

- *¿Ahora que ves el conflicto de una manera distinta y has aprendido a solucionarlo, qué consejo das a los compañeros que hoy asumen la actitud que tú tenías unos años atrás?*
1. Lo que pienso ahora es que esta formación en la resolución del conflicto debería empezar desde los primeros grados del colegio, así no creceríamos con esa idea equivocada de arreglar todo con violencia.
  2. A nosotros nos costó un poco de trabajo entenderlo pero lo logramos, yo creo que el mensaje es muy claro y es que vivir en paz es mucho más fácil y nos da más beneficios, nos ayuda a crecer más felices.
  3. Que entendamos que podemos tener diferentes ideas, diferentes gustos, diferentes equipos de fútbol, diferentes formas y colores, pero que ninguno es un motivo para pelear, debemos ser muy tolerantes y respetar al otro tal y como es, yo creo que ese es el secreto que nos cuesta trabajo entender.
  4. Que a veces peleamos con unos por congraciarnos con otros y eso, claramente no tiene ningún sentido, que evitemos las peleas que eso no nos hace cobardes sino inteligentes y que al colegio venimos es a pasarla bueno, sin dañar a nadie.
  5. Que vivan relajados, que a los golpes no se resuelven las cosas sino que se empeoran y que si pueden elegir ser Hermes, que no lo piensen dos veces porque aparte de formarnos y certificarnos como conciliadores, Cámara de Comercio nos premia con salidas que nos unen más todavía.
  6. Mi consejo es que tratemos a los demás como queremos que nos traten para así vivir todos tranquilos, que claro que tendremos conflictos en la vida, pero lo importante es la forma como decidamos resolverlos.
  7. Por experiencia he visto que la excusa de muchos es que son agresivos porque en su casa son agresivos, pero yo digo, si es algo de lo que nos quejamos y no nos gusta, pues por qué tenemos que repetir lo mismo y generar ese ambiente de miedo y agresividad, que por lo menos nuestro tiempo en el colegio lo vivamos en paz.
  8. El consejo profe es que la base de todo es el respeto, yo lo veo tan fácil, cuando nos respetamos unos a otros que problemas podemos tener, pero nos cuesta tanto trabajo.
  9. Yo aconsejo, ahora que estoy certificado y he recibido todas las capacitaciones, que si hay alguien agresivo en nuestro camino, lo mejor es ignorarlo y evitar al máximo dejarse tentar por sus acciones, si no se presta para hablar, no caer en su trampa y no actuar con la violencia que el espera, simplemente ignorarlo.

## *Conciliadores escolares como herramientas de paz*

10. Yo creo que el mejor consejo es no dejarnos llevar por los impulsos, sino calmarnos, expresar con claridad lo que nos incomoda y llegar a algún acuerdo para que las cosas se arreglen de la mejor manera.
- *¿Crees que la comunidad educativa reconoce la labor que están cumpliendo al interior de nuestra institución?*
  1. Pues nos identifican como gestores y eso es una gran responsabilidad porque somos el ejemplo, así es que tenemos que contenernos y sabernos controlar, porque qué tal siendo Hermes y peleando!
  2. Sí, los profes principalmente saben que somos Hermes, y todo el tiempo nos están diciendo que debemos ser el ejemplo de los demás.
  3. Sí, el programa de nosotros lo conoce casi todo el mundo y he sabido que la rectora se siente muy orgullosa de nosotros y siempre nos apoya en todas las actividades.
  4. Si muchos profes y compañeros de otros cursos exaltan el trabajo que hacemos.
  5. Si señora porque como hacemos actividades salón por salón, y con toda la comunidad y cada año al iniciar nos presentamos y le recordamos a la comunidad cual es nuestra función, creo que sí tenemos reconocimiento.
  6. Si profe, principalmente en primaria, porque bachillerato como que no se anima mucho a participar de nuestras jornadas de conciliación, claro que no todos.
  7. Sí, el coordinador ÁLVARO siempre que puede nos reconoce nuestra bonita labor y nos felicita, y uno que otro profe también y los niños de primaria después de que uno los ayudó a resolver sus conflictos, siempre lo están saludando a uno.
  8. Si señora, como ustedes nos dicen nos volvemos figuras públicas, no solo nos reconocen, es decir nos identifican físicamente, sino que reconocen la gran labor de conciliación que desarrollamos en el colegio.
  9. Si claro, ya lleva el programa muchos años, y desde que nosotros estamos hemos hecho cada año una presentación a la comunidad del grupo para que nos recuerden los antiguos y nos conozcan los nuevos. Además como mandamos a hacer los chalecos que nos identifica, pues con mayor razón.
  10. Si señora el trabajo que hacemos es muy reconocido por los estudiantes, los profes, los coordinadores y la rectora.

- ¿Tu formación como gestor de paz, sólo tiene incidencia en el ámbito escolar?
- 1. No profe, si me volví experto haciendo que mis amigos se hablen y dejen las peleas bobas, lo mismo en mi casa, aunque a veces si el asunto es muy serio pues siento que no debo meterme, pero soy Hermes aquí y allá.
- 2. El ambiente escolar es el primer espacio en el que llevamos a cabo nuestro rol de conciliadores, pero esto se vuelve un estilo de vida y en cada oportunidad que veo que puedo ayudar, lo hago sin pensarlo. Algo que antes no hacía.
- 3. Tiene incidencia en todo lo que hago profe, aquí, en el barrio, en la casa, en el SENA, de verdad que Hermes ayuda mucho.
- 4. No, casi en todas partes, hasta a veces que veo injusticias en la calle y si la situación me lo permite, meto la cucharada para ayudar (risas).
- 5. No, uno se vuelve como conciliador de tiempo completo no solo en el colegio.
- 6. Pues aquí es donde más lo pone uno en práctica pero realmente uno como que ya está tratando de evitar peleas e invitando a la armónica resolución del conflicto.
- 7. Creo que ustedes han hecho bien la tarea profe, porque no sólo yo, yo he visto a mis compañeros, que evitamos las peleas, tratamos de separar a los que quieren pelear, somos algo así como el “Profesor Súper O” de la conciliación (risas).
- 8. No profe, así como han dicho mis compañeros, como que se nos volvió un hábito con tanto que nos repites que somos Hermes, y que nos comportemos como el programa que representamos y tanto que nos hablas y nos has hecho entender que no es por el ratico que estamos en el colegio, siempre estamos en modo Hermes.
- 9. Yo creo que para ninguno del curso, todos estamos siempre como en la misma actitud de *peace and love* parecemos hippies (risas), aunque no falta uno que otro.
- 10. No, definitivamente se nos va volviendo un hábito, pues en mi caso siempre invito al diálogo cuando veo a alguien en plan de pelea, amigos, familia.



Editado por el Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–,  
en septiembre de 2020

Se compuso en caracteres Cambria de 12 y 9 pts.

Bogotá, Colombia