

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

Sonia Paola Barrios Galvis *

Santo Tomás Seccional
Bucaramanga.
Resumen

Este artículo resulta de la investigación titulada Modelo para la Implementación de un Centro de Conciliación Escolar en Establecimientos Educativos de Básica Secundaria y Media, realizada en el marco de la Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Resultados de investigación presentan que la Conciliación Escolar es un estrategia que permite a los Establecimientos Educativos dar cumplimiento a la Ley de Convivencia Escolar y promover la creación creativa de soluciones para las situaciones de conflicto catalogadas como Tipo I, desde la formación de los estudiantes en competencias ciudadanas, procedimiento de la conciliación, desarrollo de habilidades en el estudiante conciliador y la adaptación por el Establecimiento Educativo de los parámetros de diseño del espacio que apoyan la estrategia de formación, de igual forma, se recomienda seguir explorando el espectro teórico y conceptual en relación con los procesos de conciliación, de manera que se siga generando una mayor claridad frente a los tipos de conflicto que se pueden resolver en los Centros de Conciliación Escolar.

*Estudiante de Maestría en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Abogada Cum Laude, egresada de la Universidad Santo Tomás Seccional Bucaramanga. Conciliadora en Derecho. Especialista en Derecho de Familia de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. Especialista en Derecho Procesal de la Universidad

Abstract

This article is the result of the research titled Model for the Implementation of a School Conciliation Center in Educational Establishments of Secondary and Middle School, made within the framework of the Master's Degree in Education of the Autonomous University of Bucaramanga. Research results show that School Reconciliation is a strategy that allows Educational Establishments to comply with the Law of School Coexistence and promote the creative creation of solutions for situations of conflict classified as Type I, from the training of students in competencies citizens, conciliation procedure, development of skills in the conciliating student and adaptation by the Educational Establishment of the design parameters of the space that support the training strategy, in the same way, it is recommended to continue exploring the theoretical and conceptual spectrum in relation with the conciliation processes, in order to continue generating greater clarity regarding the types of conflicts that can be resolved in the School Conciliation Centers.

Resumo

Este artigo resulta do modelo de investigação intitulado para a implementação de um Estabelecimentos Centro de Conciliação escola Ensino Educação e Mídia, realizada no âmbito do Mestrado em Educação da Universidade Autônoma de Bucaramanga. Os resultados da pesquisa mostram que a Reconciliação Escolar é uma estratégia que permite aos Estabelecimentos Educacionais cumprir a Lei de Coexistência Escolar e promover a criação criativa de soluções para situações de conflito classificadas como Tipo I, a partir da formação de alunos em competências cidadãos, procedimento de conciliação, o desenvolvimento de competências no estudante conciliador e adaptação pelo estabelecimento de ensino de espaço parâmetros de projeto apoiando a estratégia de formação, da mesma forma, recomenda-se para continuar a explorar o espectro teórico e conceitual em relação com os processos de conciliação, a fim de continuar gerando maior clareza quanto aos tipos de conflitos que podem ser resolvidos nos Centros de Conciliação Escolar.

1. INTRODUCCIÓN

La Conciliación es “un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador” (Ley 446, 1998, art. 64). La búsqueda de alternativas de resolución pacífica de conflictos, ha posicionado a la Conciliación como una posibilidad de buscar fórmulas para reparar el tejido social, en tanto, “la conciliación hace posible que las partes puedan situarse en posiciones reflexivas frente al conflicto, así como a sus características personales e intereses. Aspectos claves en el momento de construir un acuerdo gana-gana para las partes” (Núñez, 2012, p. 8).

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

siguiendo unas etapas y estrategias de intervención definidas.

Buscando promover la resolución pacífica de conflictos, el Congreso de la República de Colombia, expide en 2013, la Ley 1620 o Ley de Convivencia Escolar y su Decreto Reglamentario 1965, cuya finalidad es:

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

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

Dentro del ámbito nacional colombiano, el 20% de los estudiantes deserta del colegio por el maltrato de sus compañeros, el 17 % lo hace debido a la violencia escolar y el 19 % de los educandos abandona la

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

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

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

Por lo anterior, se hace necesario fortalecer procesos de formación en resolución pacífica de conflictos dentro de los ambientes escolares, posibilitando la promoción de la

Conciliación Escolar como uno de los mecanismos que potencialicen habilidades para la vida y competencias ciudadanas. Lo anterior da apertura a las siguientes preguntas de la investigación: ¿Cuáles son las condiciones jurídicas, formativas, arquitectónicas y de diseño que involucra un Centro de Conciliación Escolar?

II. DISEÑO METODOLÓGICO

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

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

La técnica de recolección de datos que fue empleada es principalmente el análisis de documentos y contenidos; se utilizó un instrumento diseñado a partir del sistema de clasificación de datos propio del enfoque de investigación, en el que se cuenta con

categorías y subcategorías predeterminadas derivadas a de los objetivos específicos; finalmente se presenta la triangulación como la técnica de análisis de datos tendiente al diseño del modelo implementación de Centro de Conciliación Escolar en un Establecimiento Educativo.

III. NATURALEZA DE LOS CONFLICTOS Y AGRESIONES EN EL AULA ESCOLAR

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

A través de distintas obras, dentro de las cuales se destaca “Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para resolver problemas”, Lederach (1989) plantea que el conflicto es la interacción de tres elementos importantes: las personas, el proceso y el problema. En este sentido, el reconocimiento de las personas o grupos involucrados determina cuál es la magnitud del problema y ayuda a establecer el camino necesario para la resolución de cualquier tipo de conflicto. Sin embargo, también es necesario tener en cuenta que “cada persona adquiere una posición determinada en función de una serie de valores, intereses, necesidades y percepciones sobre el problema, los cuales motivan sus acciones y

comportamientos”, que, en la mayoría de los casos están condicionados y condicionadas por diferentes emociones intensas que dominan el razonamiento (Herrero y Fregenal, 2001).

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

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

IV. SITUACIONES QUE AFECTAN LA CONVIVENCIA ESCOLAR

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

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

La respuesta de los educandos del gobierno escolar frente a las

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

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

Lo mismo sucede con las consecuencias de los conflictos mal

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

Adicionalmente, en algunos casos los conflictos que se presentan dentro de la institución se trasladan al ambiente familiar y los padres también se muestran intolerantes ante estas situaciones lo cual genera un conflicto mayor. Como lo menciona Camilo Rodríguez lo padres de familia llevan estos conflictos a otro nivel y empiezan a extrapolarlo al ámbito judicial y hablan de denuncias, de llevar el caso a la fiscalía; entre otros. Cuando la mayoría de los casos se pueden conciliar dentro de la institución.

V. PROCESO DE CONCILIACIÓN ESCOLAR

Respecto al proceso de conciliación escolar / mediación escolar se encontraron varios argumentos en contraste en relación con la forma en que se debe dar un proceso de conciliación escolar. En primera medida José Fernando Mejía que como ya se manifestó es experto en convivencia escolar y mediación escolar, considera en primer lugar que los estudiantes tienen la capacidad de fungir como mediadores escolares, es decir, que puedan ejercer como una tercera figura neutral ante una disputa.

De igual manera, los educandos del gobierno escolar señalan que sí es posible que los mismos estudiantes sean mediadores escolares, que en muchos casos algunas personas que tienen empatía con todos los de un salón cuando se presenta una disputa interviene de manera neutral y logra solucionar el problema. Así mismo el comité escolar, indica que es importante que las disputas o conflictos se puedan solucionar entre sus pares, así como ocurre en el caso de los adultos, cuando ocurren estas situaciones.

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

En lo que refiere al manejo de situaciones tipo I, tipo II y tipo III de acuerdo con el Decreto 1965 de 2013, la autora había propuesto inicialmente la posibilidad de que en los Centros de Conciliación Escolar se pudieran manejar las situaciones tipo I y tipo II; pero en teoría y práctica solo está permitido que los Centros de Conciliación Escolar manejen

situaciones tipo I, ya que los otros dos tipos poseen un nivel mucho mayor de complejidad, que en el caso del tipo II requieren de especialistas y en las de tipo III de instancias judiciales. Ante esta hipótesis, José Fernando Mejía sostiene que las situaciones tipo I son las que más se presentan en los colegios y su manejo debería darse a través de la mediación ya que las personas pueden llegar a un acuerdo y generarse beneficios mutuos. En este tipo de situaciones se entiende que las dos partes tienen de alguna manera un poder similar de tal manera que la solución pueda ser balanceada; contrario son las situaciones de tipo II en donde ya existe una figura de poder que prevalece sobre la otra, y en estos casos la conciliación es inapropiada dado que se puede presentar un escenario de miedo y coerción; es por ello que la conciliación solo es posible cuando se da entre dos pares con poderes similares, en otro tipo de situaciones es necesario contar con expertos en la materia.

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

conflictos de tipo I y que lo importante sería que no se presentaran situaciones de tipo II, que se pudieran solucionar antes de que pasen a esta instancia.

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

En lo que concierne a la edad o etapa escolar en la cual están mejor capacitados los estudiantes para desempeñar el rol de mediadores, José Fernando Mejía señala que los estudiantes del grado noveno, décimo y once, están en la capacidad de asumir este papel; Camilo Rodríguez coincide en que los adolescentes son los que pueden tener mayores habilidades para fungir como mediadores. Igualmente, los miembros del comité de convivencia afirman que los estudiantes de noveno, décimo y undécimo tienen la edad adecuada para cumplir con este rol, ya que tienen la madurez emocional para lograr mantenerse en un punto neutral frente a un conflicto independientemente de la cercanía que pueda tener con sus pares.

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

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

partes, de tal forma de que se identifiquen las responsabilidades y las acciones de cada uno.

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

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

Frente a la selección del conciliador, los expertos señalan que se puede hacer mediante la postulación voluntaria de los estudiantes que estén interesados en ser mediadores, pero teniendo en cuenta que deben cumplir ciertas características para que sean idóneos en este rol. Camilo Rodríguez afirma que el proceso en su

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

VI. COMPETENCIAS CIUDADANAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS

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

José Fernando Mejía indica que en muchos colegios prefieren que el mediador sea una persona que demuestre liderazgo y que sea juicioso también, mientras que otros colegios prefieren líderes, pero sin necesidad que tengan un liderazgo positivo o sean juicios, lo importante es que vean a ese líder como algo legítimo, alguien a quien acudir, que sea neutral y que no abuse de su

poder. Camilo Rodríguez asegura que el mediador debe ser un chico muy neutral y generar credibilidad en su grupo. Los educandos del gobierno escolar manifiestan que ellos mismo pueden asumir ese rol ya que son líderes, y, además indican que los mediadores deben cumplir con ciertas características: neutral, flexibilidad en las posturas de las personas, comprensión, madurez, seriedad, compromiso, empatía y confidencialidad. Así mismo, los miembros del comité de convivencia indican que los mediadores no pueden tener ningún condicionamiento ni procedimiento convivencial o académico para que sea una figura neutral e imparcial dentro del grupo; que sea un líder; que tenga habilidades sociales para resolver conflictos y sea empático con toda la comunidad educativa.

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

VII. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

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

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

El Comité de Convivencia Escolar manifiesta que las actividades deben integrar temas específicos tales como la resolución de conflictos, identificar

qué es un conflicto, qué es una agresión, qué es una conciliación; cuáles son los procesos a seguir frente a una situación Tipo I, Cuáles son situaciones Tipo II y Tipo III. También desde la psicología talleres enfocados al manejo emocional.

VIII. DISEÑO DEL ESPACIO

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

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

En vez de pasillos vacíos, la academia conforma un entorno atractivo para diferentes situaciones de aprendizaje. Uno de los muchos elementos personalizados es un banco orgánico rojo, que serpentea a través del espacio permitiendo sesiones de estudio colaborativo e interacción social. Espacios seguros y cómodos, como los nichos de las ventanas, favorecen la contemplación individual y los laboratorios inspiran a los estudiantes a adquirir nuevos conocimientos. (2010, p. 1).

Estas intervenciones demuestran que el uso de formas orgánicas, colores y

adaptaciones de mobiliarios ayudan a mejorar las relaciones entre individuos de un mismo espacio dando como resultado un óptimo desarrollo de las actividades propuestas en cada uno de ellos.

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

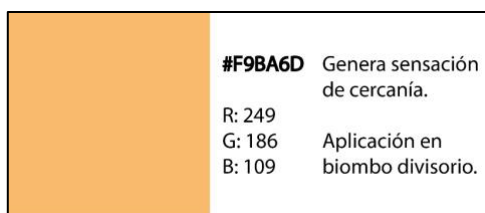


Figura 1. Color de la cercanía

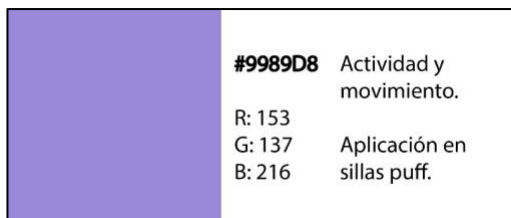
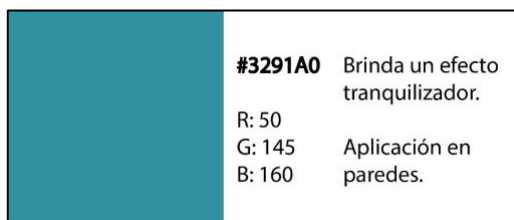


Figura 2. Color de la actividad



establecieron los colores que el espacio necesitaba para ayudar a las prácticas presentes en él.

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

Figura 3. Color de la tranquilidad

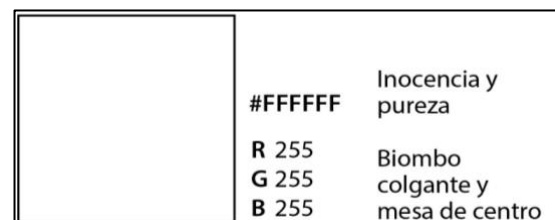


Figura 4. Color de la pureza

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

de la coordinación; la rigidez hace que los demás parezcan más estrictos y estables, pero menos emocionales, y también disminuye la flexibilidad de negociación (ibídem).

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

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

Los requerimientos funcionales o especificaciones del producto es la explicación precisa y detallada de lo que el producto debe hacer, cómo debe ser manipulado, cómo debe

realizarse su mantenimiento, entre otros. (Ulrich & Eppinger, 2012, p.94). De igual forma, “La suposición funcional es que es posible una traducción de las necesidades del cliente a un conjunto de especificaciones precisas y mesurables, y que, por lo tanto, al cumplir esas especificaciones se logrará la satisfacción de las necesidades del cliente.” (Ulrich & Eppinger, 2012, p.97)

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

De acuerdo a lo anterior, el diseño del espacio definido fue el siguiente:

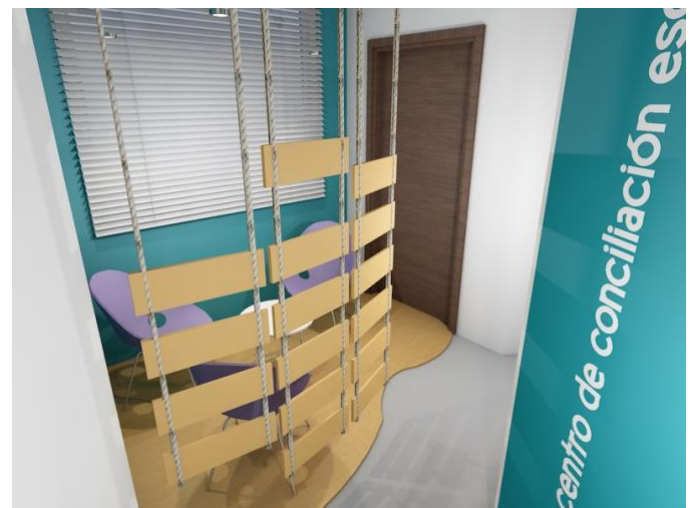


Figura 5. Perspectiva desde la entrada al Centro de conciliación escolar, se aprecia el uso del biombo como elemento de división que proporciona privacidad, pero no aislamiento total.



Figura 6. Perspectiva completa del Centro de conciliación.

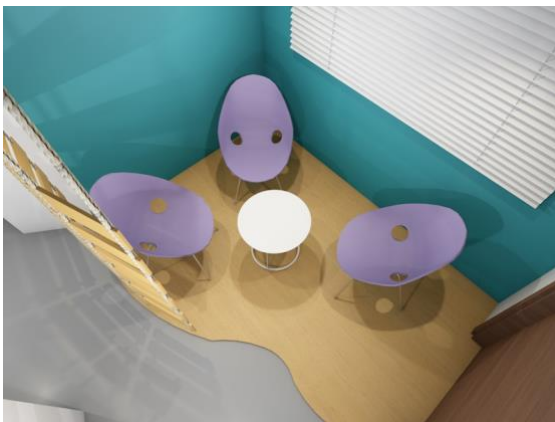


Figura 7. Vista superior, muestra de manera más clara la distribución del mobiliario.

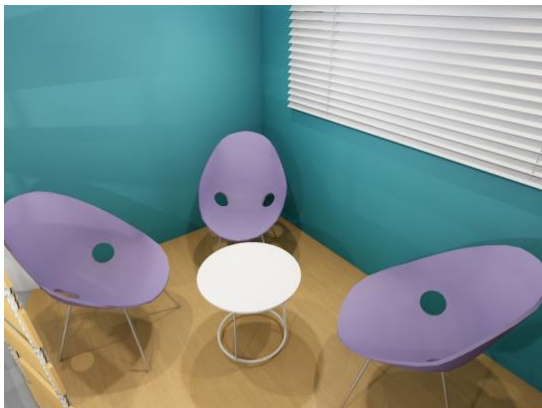


Figura 8. Esta perspectiva permite contemplar la visibilidad hacia afuera de quienes hagan uso de la sala.



Figura 9. Silla

IX. CONCLUSIONES

La propuesta metodológica se basó en la Teoría Fundamentada, la cual consiste en la sustentación de una teoría a través del método inductivo, para lo cual se consultó con expertos en convivencia escolar y resolución de conflictos, y a su vez con los organismos relacionados con estos aspectos en una institución, el Comité de convivencia escolar y el gobierno escolar. Basados en la exposición de ideas y argumentación de cada una de las figuras entrevistadas es posible considerar una teoría preliminar en relación con la mediación escolar y la forma en que se puede crear un Centro de Conciliación Escolar que puede estandarizarse a todos los colegios del país, dada la cultura y las situaciones de conflicto similares que se presentan en los adolescentes y jóvenes de los grados de secundaria y media.

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

La autora inicialmente había propuesto considerar que las situaciones tipo II también podrían ser hasta cierto punto conciliadas por los estudiantes, sin embargo, tanto la teoría “las respuestas útiles para el manejo de conflictos, como, por ejemplo, la mediación por parte de pares, no son recomendables para el manejo del bullying” (Chaux, 2011, p. 82); así como los expertos y los organismos de la institución aseveran que no es posible que se manejen este tipo de situaciones dada su complejidad y las consecuencias que pueden tener a nivel de la relevancia en la afectación causada al estudiante víctima. Esto se debe a que las relaciones de poder son desiguales en las situaciones tipo II, donde hay un poder superior y otro inferior, y el

primero respecto al segundo genera miedo y coerción; mientras que en las situaciones tipo I al ser situaciones esporádicas, permiten el manejo de la situación mediante el diálogo y la pronta atención, lo cual supone a su vez una solución que sea de mutuo acuerdo y beneficie a las dos partes mediante el proceso de conciliación.

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

Frente al tema de la necesidad de involucrar la figura de docente como observador en el proceso de conciliación, se descarta la idea que propone uno de los expertos en la medida que se entiende que a través de la formación que se brinda al conciliador se proporcionan las

herramientas necesarias para que las partes de un conflicto entiendan que el papel del conciliador es neutral y que va a tratar de que la solución del conflicto se dé porque las partes han propuesto alternativas para solucionarlo y conlleva un beneficio mutuo. Se considera importante, darle al estudiante conciliador la confianza necesaria para que pueda cumplir con sus funciones adecuadamente, dado que también representa la figura de un líder y que los demás compañeros del salón lo perciben también como el líder que tiene la capacidad de fungir como mediador.

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

Los estudiantes que sean conciliadores deben desarrollar unas competencias ciudadanas específicas para que sea visible como una figura que denote liderazgo, empatía, madurez, seriedad, compromiso, influencia entre sus pares y reconozcan en él o ella neutralidad, confianza y confidencialidad; y a la vez que tenga facilidad por desarrollar

habilidades comunicativas, sociales de tal forma que tenga reconocimiento por la comunidad educativa de la idoneidad que tiene para asumir su rol.

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

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

La formación en conciliación en primer momento ha de ser para toda la comunidad educativa, adaptar las políticas institucionales como el Manual o Pacto de Convivencia a la estrategia especialmente incluyéndola

dentro de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar y comunicando a todos los órganos sobre las formas de acudir al Centro de Conciliación Escolar; Posteriormente, la formación para los estudiantes conciliadores ha de darse desde la postulación, de forma libre y al final de todos los talleres y actividades por parte de los formadores encargados del proceso de formación se presenta la selección de los conciliadores de acuerdo al mejor desempeño en el desarrollo de sus habilidades.

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

parámetros se construye el modelo del Centro de Conciliación Escolar.

A partir de esta investigación surgen las siguientes recomendaciones:

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

- Desde la parte investigativa se debe seguir explorando el espectro teórico y conceptual en relación con los procesos de mediación o conciliación, de tal forma que se siga generando una mayor claridad frente a los tipos de conflicto que se pueden resolver en los Centros de Conciliación Escolar. La autora a pesar de que los resultados son concluyentes frente al tema de que no se pueden involucrar las situaciones tipo II en la conciliación, sigue manteniendo en pie la idea de que tal vez algunas situaciones puedan ser manejadas por los estudiantes sin necesidad de recurrir a otras instancias, sin embargo, esta es una cuestión que por ahora se mantiene en que solo las situaciones tipo I pueden ser manejadas mediante conciliación, esperando que con la futura

implementación de la estrategia en un establecimiento educativo podrá evaluarse la posibilidad de conciliación situaciones tipo II.

- Es importante que los estudiantes que van a ejercer su rol de conciliadores desarrollen competencias ciudadanas constantemente, de tal forma que el proceso de formación no puede quedar supeditado a la guía de formación propuesta en esta investigación, sino que se deben seguir explorando y realizando otras actividades que fortalezcan el aprendizaje de los estudiantes de manera constante. Así mismo involucrar de manera activa a los docentes quienes no solo se verán beneficiados en su rol de orientadores de estos procesos, sino que además podrán adquirir competencias para ellos que muy seguramente podrán aplicar en otros contextos diferentes al ámbito escolar.

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

- Existe una diferencia significativa entre los ambientes escolares de acuerdo con el nivel de escolaridad y de edad de los educandos, de tal forma que se deben establecer las problemáticas propias de los escenarios escolares y enfocar la resolución de conflictos a estos niveles para ser más efectivo el proceso de mediación.

- Las situaciones Tipo II y Tipo III revisten una complejidad mayor que sobre pasa los procesos de conciliación, por lo tanto, el proceso de mediación solo se puede dar en situaciones Tipo I.

- La formación de mediadores debe estar enfocada tanto al estudiante como a los docentes

encargados de orientar los procesos, de tal forma, que el estudiante sea quien desempeñe el rol de mediador de manera activa y participativa y el docente maneje sus conocimientos de manera pasiva en los escenarios de mediación.

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

X. REFERENCIAS

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

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

Agencia PANDI. (16 julio 2014). La violencia no ocurre en el vacío 'Bullying': ¿victimario o víctima? Recuperado de: <http://www.agenciapandi.org/la-violencia-no-ocurre-en-el-vacio-bullying-victimario-o-victima/>

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

Andrade, J. A., Bonilla, L.L., & Valencia, Z.M. (2011). La agresividad escolar o bullying: una mirada desde tres enfoques psicológicos. Revista

Pensando Psicología, vol.7, núm. 12, enero-junio 2011. Universidad Cooperativa de Colombia. Armenia: Colombia.

Arévalo, D. P. (2013). Estrategias de resolución de conflicto en el aula, aplicadas por docentes, en procesos de socialización de niños y niñas de 5 y 6 años de edad, del sector rural de Santa Marta D.T.C.H. Tesis de Maestría en Educación no publicada. Sistema de Universidades Estatales del Caribe SUE Caribe. Magdalena: Colombia.

Aulas en Paz. (2013). Equipo. Universidad de Los Andes. Recuperado de: <https://aulasenzpaz.uniandes.edu.co/index.php/com-docman-submenu-config/quienes-somos/equipo>

Aulas en Paz. (2008). Estrategias pedagógicas. Recuperado de: http://www.dhl.hegoa.ehu.es/ficheros/0000/0524/Aulas_en_...pdf

Bandura, A., Ross, D., & Ross, S. (1961). Transmission of aggression through imitation of aggressive models. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. Vol. 63. p.p. 575-582.

Barrios, S. & Tavera, S. (2014) Aplicabilidad de la conciliación como mecanismo de fortalecimiento de la convivencia escolar según la Ley 1620 de 2013. Universidad Autónoma de Bucaramanga. pp. 13.

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

Björkqvist, K., Lagerspetz, K.M.J. & Kaukiainen, A. (1992). Do Girls Manipulate and Boys Fight? Developmental Trends in Regard to Direct and Indirect Aggression.

Aggressive Behaviour, 18, 117–127

Brandoni, F. (2017). Conflictos en la escuela Manual de negociación y mediación para docentes. EDUNTREF. Recuperado de: <http://eduntref.com.ar/magento/pdf/conflictos-en-la-escuela-digital.pdf>

Bosch, R. (2015). Academia privada Sheikh Zayed. Recuperado de <http://www.rosanbosch.com/es/project/sk%C3%A5de-skole>

Bosch, R. (s.f.). Rosan Bosch. Directora Creativa. Recuperado de <http://www.rosanbosch.com/es/profile/rosan-bosch>

Bosch, R. (2010). Skåde Skole. Recuperado de <http://www.rosanbosch.com/es/project/sk%C3%A5de-skole>

Calderón, A., & Camargo, D. (2016). El liderazgo como estrategia para el mejoramiento de la convivencia escolar a partir de las percepciones sobre el líder y el desarrollo de las competencias. Manuscrito no publicado. Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes. Maestría en Educación. Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia.

Castillo-Pulido, L. E. (2011). El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4(8). Edición especial La violencia en las escuelas. p.p. 415-428. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2810/281021722009/>

Castro, V. (2017, 06, 26). Rosan Bosch: espacios de aprendizaje innovadores. *Educar*, Recuperado de <https://www.educ.ar/noticias/200143/r>

osan-bosch-espacios-de-aprendizaje-innovadores

Chaux (2015). Ideas y estrategias. Revista Ruta Maestra, Entrevista, Bogotá: Santillana. p.p. 71-74. Recuperado de <http://www.santillana.com.co/rutamaestra/edicion-13/pdf/18.pdf>

Chaux, E. (2011). Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: comentarios sobre cinco investigaciones en violencia escolar. Psykhe (Santiago), 20(2), 79-86.

Chaux, E. (2012). Educación, convivencia y agresión escolar. Bogotá: Taurus.

Chaux, E. (junio de 2003). Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia. Revista de Estudios Sociales, (15), 47-58. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/815/81501504.pdf>

Chaux, E., & Niño, A. M. V. (2008). Violencia en los colegios de Bogotá: contraste internacional y algunas recomendaciones. Revista Colombiana de Educación, (55), 14-37. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4136/413635249002.pdf>

Chaux, E., Lleras, J., & Velásquez, A.M. (2004). Competencias ciudadanas: De los Estándares al Aula. Una propuesta de integración a las áreas académicas. Ministerio de Educación – Universidad de los Andes. Bogotá: Colombia.

Colores psicológicos. (2015). Psicología del color. Recuperado de <http://www.psicologiadelcolor.es/colores-psicologicos/>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Fundación W.K. Kellogg. (2008). Experiencias en Innovación Social Ciclo 2007-2008. Programa para la

gestión del conflicto escolar Hermes – Cámara de Comercio de Bogotá. Recuperado de <http://www.cepal.org/dds/InnovacionSocial/e/proyectos/doc/Proyecto.Hermes.Colombia.pdf>

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

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

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

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

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

n=9788425225307&idsource=3001&li=1

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

Herrero, I. y Fregenal, P. (2001). La estructura y dinámica del conflicto propuesta por Lederach (1989). La academia. Recuperado de: http://www.academia.edu/11062177/La_estructura_y_din%C3%A1mica_del_conflicto_propuesta_por_Jean_Paul_Lederach

lungman, S. (1996). La mediación escolar. Buenos Aires: Lugar Editorial. Recuperado de: http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_lungman_Unidad_3.pdf

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

Johnson, D.W. y Johnson, R.T. (1994). El aprendizaje cooperativo en el aula. Virginia: Association For Supervision and Curriculum Development. Recuperado de: <http://cooperativo.sallep.net/EI%20aprendizaje%20cooperativo%20en%20el%20aula.pdf>

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

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

Kreidler, W.J. (2007). La resolución creativa de conflictos.

(Manual de actividades). Fundación para el Bienestar Humano – SURGIR. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/noticias/sip.php?article273>

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

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/29111/1/TFG-L155.pdf>

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

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

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

Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. (2005). Programa Nacional de Mediación Escolar. Actividades para el aula. Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología. Recuperado de: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000190.pdf>

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (17 de junio de 2014). Guías pedagógicas para la convivencia escolar. Guía No. 49. Bogotá: Colombia. Recuperado de <http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2004). Estándares básicos de competencias ciudadanas: formar para la ciudadanía... ¡Sí es posible! Lo que

necesitamos saber y saber hacer. Bogotá. Recuperado de http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-75768_archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2011). Cartilla 1. Brújula. Orientaciones para la institucionalización de las competencias ciudadanas. Recuperado de http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-314549_recurso_2.pdf

Ministerio de Educación Nacional. (2011). Encuesta Nacional de Deserción Escolar. Colombia. Recuperado de: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-293672_archivo_pdf_presentacion.pdf

Ministerio de Justicia y Derecho (2016). La conciliación. Bogotá: Colombia. Recuperado de <http://conciliacion.gov.co/portal/conciliacion/conciliacion-definicion>

Ministerio de Salud. (1993). Resolución número 8430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Bogotá D.C.

Molina, D. y Mosquera, E. (2010). La Mediación Escolar: Construcción Colectiva de Justicia en el municipio de Pasto. Universidad Cooperativa de Colombia.

Núñez, J. (2012). Esbozos para una comprensión del impacto social de la conciliación en Colombia. Revista conmemorativa de los 20 años del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia. Ministerio de Justicia y del Derecho. p. 8, 9, 12, 13. Recuperado de <http://www.partnerscolombia.com/cms/images/stories/pdf/Esbozos%20para>

[%20una%20comprension%20del%20impacto%20social%20de%20la%20conciliacion%20en%20colombia.pdf](#)

Ojeda, J. (2006). Fracaso escolar y convivencia en los centros educativos. Universidad de Cádiz, 79-96. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/62663807.pdf>

Okuda, M. & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Revista Colombiana de Psiquiatría, 24 (1), 118-124. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>

Olweus, D. (1993). Acoso escolar, "bullying", en las escuelas: hechos e intervenciones. Centro de investigación para la Promoción de Salud. Universidad de Bergen, Noruega. Recuperado de: <https://goo.gl/Pf2CtC>

Pedraza, S. (2017). Seguimiento a las experiencias en mediación y solución de conflictos en instituciones de educación básica del área metropolitana de Bucaramanga (tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. Bucaramanga, Colombia. Recuperado de: <https://goo.gl/LQdcq9>

Pulido, R., Martín-Seoane, G. & Lucas-Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. Anales de Psicología, vol. 29, núm. 2, mayo, 2013. pp. 386. Universidad de Murcia. Murcia: España pp. 385-392. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16726244012>

Peña, C. & Pérez, J.E. (2018) Hacia la reconstrucción de un modelo pedagógico inclusivo de investigación para maestros de Glenn Doman

Escuela Precoz. Universidad Autónoma de Bucaramanga. pp. 26.

Ramírez, J.J. (2015). Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil. Tesis Doctoral. Universidad Complutense. Facultad de Educación. Madrid: España.

Salgar, D. (2016). "La paz la construye cada colombiano": John Paul Lederach. El Espectador. Recuperado de: <https://colombia2020.elespectador.com/pais/la-paz-la-construye-cada-colombiano-john-paul-lederach>

Seelig, T. (2012, 13 de abril). inGenius: A Crash Course on Creativity. Stanford University. Recuperado de: https://ssir.org/articles/entry/ingenius_a_crash_course_on_creativity

Torrego, J. & Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. Revista de Educación. 347. Septiembre-diciembre 2008, pp.385. Recuperado de http://www.revistaeducacion.mec.es/re347/re347_17.pdf

Torrego, J.C. y Mas, C. (2014). Asesoramiento y mediación de conflictos en los procesos de mejora escolar. Innovación educativa, (24), 19-34. Recuperado de: <http://www.usc.es/revistas/index.php/ie/article/viewFile/1920/2097>

Torrego, J.C. (2003). Mediación de conflictos en Instituciones Educativa Manual para la Formación de Mediadores. Tercera Edición. Madrid: Narcea S.A. Ediciones.

Torreigo, J.C. y Villaoslada, E. (2004). Modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos: Un proyecto

que se desarrolla en centros de la Comunidad de Madrid. Tabanque, (18), 31-48. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1138351.pdf>

Torres, A. (2017). Los alumnos que no compiten tienen una mejor salud mental. El País. Recuperado de: https://elpais.com/economia/2017/10/02/actualidad/1506942650_496359.html

Ulrich, K., & Eppinger, S. (2012). Diseño y desarrollo de productos (5ª ed.). Monterrey, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Vargas, A. (2006). Discurso y democracia en el programa de competencias ciudadanas del Ministerio de Educación Nacional. Lenguaje, vol. 34. Universidad del Valle. Cali: Colombia.

Visalli, U.O. (2005). Aspectos psico-sociales del conflicto, mediación escolar y maltrato entre iguales (bullying) en centros educativos (tesis de investigación). Universidad de Burgos, Burgos. Recuperado de: <http://riubu.ubu.es/bitstream/10259.1/67/2/Visalli.pdf>

Whelan, B. (1994). La armonía en el color. Nuevas tendencias. Color Harmony. Recuperado de: https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/39971_150105.pdf

Wong, W. (1991). Fundamentos del diseño Bi y Tri dimensional (7ª ed.). Recuperado de: http://www.centroculturalhaedo.edu.ar/cch/actualizacion_permanente/Fundamentos%20del%20Diseno%20Bidimensional%20y%20tridimensional,%20Wucius%20Wong.pdf

