

Construyendo ciudadanía y paz

Guía para la resolución de conflictos en entornos escolares



Construyendo ciudadanía y paz

Guía para la resolución de conflictos en entornos escolares

ELABORADA POR

La Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la
Corporación Universitaria Empresarial Alexander von
Humboldt y la Personería municipal de Armenia

Diciembre, 2022



Sobre esta guía

A las universidades se les presentan variados retos respecto a sus funciones misionales: docencia, investigación y proyección social. Estos retos implican pensar la responsabilidad social de las instituciones de educación superior con sus actores internos, las comunidades y entornos que impacta. Ya que su papel más importante es la educación, enfocar sus acciones en ofrecer oportunidades formativas en competencias para la vida es una manera de responder a estos retos.

La Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt ha considerado de vital importancia apostar a la transformación de la educación hacia modelos pedagógicos que propicien una mayor participación del estudiante en su proceso de aprendizaje a través de metodologías activas y prácticas en las que desarrollen competencias resolviendo problemas con las cuales se han logrado resultados significativos en sus conocimientos y comportamientos. Una vez que las competencias ciudadanas se evidencian en la vida cotidiana, deben aprenderse en contextos reales, por medio del análisis de situaciones conflictivas que hacen parte de las dinámicas sociales de los estudiantes en sus entornos educativos y poniendo en juego diferentes posibilidades de solución pacífica.

En este sentido, el programa de derecho, en convenio con la Personería Municipal de Armenia, publica esta cartilla dirigida a la comunidad educativa de las instituciones de básica y media del departamento del Quindío, como una estrategia de formación en torno a los mecanismos alternativos de solución de conflictos que apoyen el trabajo de los comités de convivencia escolar, con el fin fortalecer la implementación de la Ley 1620 de 2013 por medio de la cual se crea el “Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar” y con ello aportar desde la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas a la convivencia pacífica, al ejercicio de la ciudadanía y a la construcción de sociedad más activa, reflexiva, crítica y participativa.



Diego Fernando López Guzmán
Decano de la Facultad de
Ciencias Sociales y Jurídicas



Construyendo ciudadanía y paz. Guía para la resolución de conflictos en entornos escolares
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt y Personería Municipal de Armenia.

Editorial Corporación universitaria empresarial Alexander Von Humboldt, 2022. 25 p.

Esta cartilla es un producto del proyecto de formación ciudadana dirigido a comunidades educativas de nivel básico y medio denominado "MAS"

Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, llevado a cabo por la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt en convenio con la Personería Municipal de Armenia.

Los textos fueron redactados por Paula Andrea Ceballos Ruiz, con la revisión de Diego Fernando López Guzmán.

Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt: Diego Fernando López Guzmán.

Personera Municipal de Armenia:
Juliana Victoria Ríos Quintero

Diseño: Paula Andrea Ceballos Ruiz.

e-ISBN: 978-628-95458-6-9



La licencia Creative Commons de la cartilla *Construyendo ciudadanía y paz* incluye tres condiciones: Atribución, No Comercial y Sin Obras Derivadas. Esto significa que:

- Se pueden reproducir los materiales siempre que se cite la fuente/autor (Atribución).
- Se puede utilizar, descargar, transmitir o imprimir el material de la página web de La CUE para cualquier actividad de investigación privada, o con fines educativos.
- No se pueden usar estos materiales con fines comerciales. (No comercial)
- No se puede alterar, transformar o crear obras derivadas de estos materiales. (No Derivados)



¿Qué son los conflictos?

Escribe las palabras que describirían lo que es un conflicto para ti:



El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con percepciones distintas sobre algún asunto (ideologías, valores, estatus, poder, recursos, etcétera) entran en confrontación y actúan con el objetivo de poner su interés por encima del interés del otro.

La forma en que se manifiesta el conflicto puede ser verbal, con comportamientos que molestan a los otros y dañan la convivencia o incluso con acciones violentas.

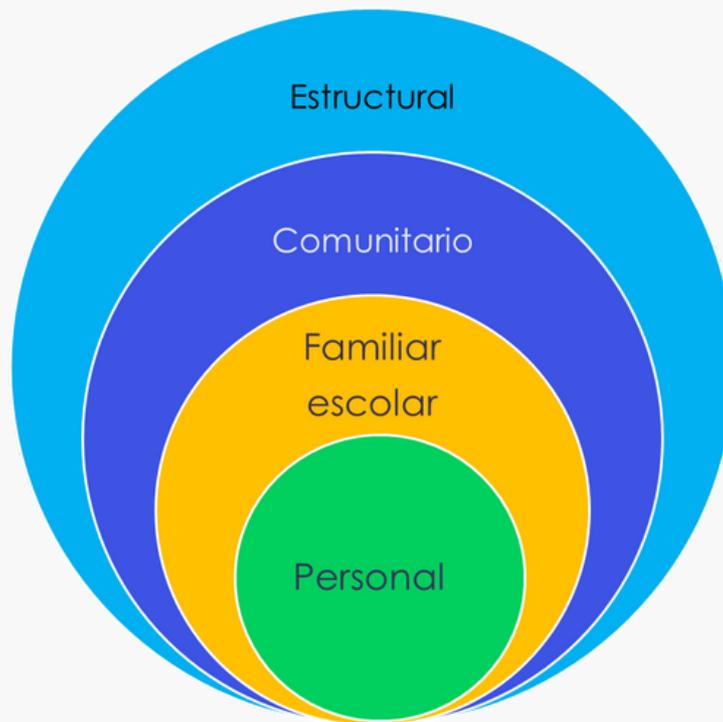
¿Cómo te sientes y cómo actúas cuando estás en situaciones de conflicto?



Las dimensiones del conflicto



Los conflictos ocurren por diversos factores y en distintas dimensiones de la vida humana:



Dimensión Estructural



Los conflictos sociales son los que se originan en causas políticas, económicas, ambientales, estructurales y afectan a un gran número de personas pertenecientes a un grupo social, incluso a nivel global.

Dimensión comunitaria



En las comunidades se presentan conflictos causados por problemas de convivencia, que afectan los derechos de los habitantes de un sector.

Dimensión familiar y escolar



Las familias y los entornos escolares son especialmente susceptibles a los conflictos debido al tiempo y la cercanía de la convivencia. Pueden escalar fácilmente a la violencia y afectar a todos los miembros.

Dimensión personal



En algunos momentos de la vida cada persona entra en conflicto con sus propias creencias, intereses o emociones. Si bien esto hace parte del crecimiento y la madurez psicológica, es necesario identificarlos para poder intervenirlos adecuadamente.

¿Puedes dar ejemplos de conflictos en cada una de estas dimensiones?



El conflicto en el entorno escolar:

Según el decreto 1965 de 2013 del Ministerio de Educación Nacional, los conflictos son las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, las cuales deben ser identificadas y valoradas dentro del contexto propio del establecimiento educativo.

El conflicto escolar es complejo

Los conflictos escolares pueden ser ocasionados por problemáticas sociales estructurales, pueden ser consecuencia de conflictos familiares o de conflictos que ocurren en la comunidad que rodea a la institución. También pueden ser producto de conflictos personales propios de la experiencia individual de niños, niñas y adolescentes.



¿Puedes identificar los conflictos más comunes en tu institución educativa y relacionar su origen con alguna de las dimensiones ?

CONFLICTO	DIMENSIÓN EN QUE SE ORIGINA	EXPLICACIÓN DE LA DIMENSIÓN
<i>Los niños se comportan agresivos en el recreo</i>	<i>Estructural</i>	<i>Por la pobreza de las familias los niños van a clases sin desayunar</i>





Pero... ¿Son los conflictos parte necesaria de nuestra vida ?

Escribe tres cosas que consideres positivas de los conflictos:

El conflicto es parte natural de la vida en sociedad. Llegar a una definición positiva del conflicto es comprender que requiere ser gestionado adecuadamente con el fin de convertirlo en una oportunidad de crecer y aprender, en lugar de hacer daño y vulnerar los derechos de los demás.



Narra alguna situación en la que maneжaste un conflicto adecuadamente y, en lugar de hacerte daño a ti o a otros, fue una oportunidad para que todos los involucrados aprendieran algo:

¿Cómo gestionamos los conflictos en la Institución educativa?

El problema no son los conflictos: ya sabemos que hacen parte de nuestra vida y de alguna forma podemos decir que muchos conflictos son inevitables. La clave está en saber gestionarlos, es decir, en conocer las herramientas y los mecanismos para solucionarlos de maneras adecuadas para que ninguna persona sufra la vulneración de sus derechos, daño moral, psicológico o físico.



El artículo 40 del decreto 1965 de 2013, clasificó los conflictos escolares en los que pueden verse involucrados los estudiantes como situaciones:



Algunos ejemplos de las situaciones que se pueden presentar son:



TIPO I

Insultos, discusiones verbales, agresión física sin daño ni lesión, daño de objetos ajenos que puedan ser reparados o repuestos. En cualquier caso la situación debe haberse presentado por primera vez.



TIPO II

Insultos repetitivos que se convierten en acoso, difundir rumores, ciberacoso, acoso sexual que no implique contacto físico (ej: enviar mensajes u observar en el baño) agresión física violenta que represente daño o lesión leve sin incapacidad.



TIPO III

Venta de sustancias psicoactivas en la I.E, robo, acoso sexual físico, abuso sexual, lesiones físicas que causen incapacidad.



¿Cómo se debe actuar en cada una de estas situaciones?

Tipo I

Deben ser atendidas de manera inmediata por los encargados de manejar estas situaciones dentro de la institución educativa y evitar que escalen.



Tipo II

La atención de estas situaciones requiere la actuación de la comunidad educativa y, en algunos casos, de otras entidades cuando sean necesarias medidas de restablecimiento de derechos.



Tipo III

Una vez que estas situaciones configuran delitos, deben ser atendidas de manera inmediata por las autoridades externas a las que corresponda: ICBF, Policía de Infancia y Adolescencia.



¿Puedes recordar algunos conflictos que se hayan presentado en tu institución educativa en cada tipo de falta y cómo fueron manejados por la comunidad educativa?



Acciones de la Ruta de atención integral para la convivencia escolar



El artículo 29 de la ley 1620 de 2013 propone la Ruta de Atención integral para la convivencia escolar:

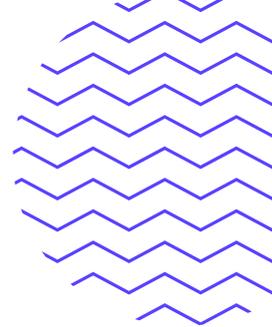
La Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar define los procesos y los protocolos que deberán seguir las entidades e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Desde el momento en el que se identifica la situación de conflicto, los actores responsables de la gestión de la convivencia en la Institución educativa deben poner en marcha la Ruta de Atención Integral.

Teniendo en cuenta los cuatro componentes que propone la ruta: **promoción, prevención, atención y seguimiento.**

Componente	Objetivos	Actividades (ejemplos)
Promoción	Fortalecer la formación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none">• Proponer políticas institucionales;• Desarrollar iniciativas de formación.
Prevención	Identificar riesgos, diseñar y garantizar protocolos de atención.	<ul style="list-style-type: none">• Capacitar a los miembros del comité de convivencia en gestión del conflicto.
Atención	Asistir adecuadamente a las personas en la situación de conflicto.	<ul style="list-style-type: none">• Implementar y activar protocolos según la situación cuando sea necesario.
Seguimiento	Evaluar a través del sistema de información de convivencia.	<ul style="list-style-type: none">• Registrar y hacer seguimiento de las situaciones de conflicto.

Primer componente: Acciones promoción



Consiste en generar políticas institucionales y Proyectos para la formación ciudadana, especialmente dirigida a los Derechos Humanos y los derechos sexuales y reproductivos.



Es importante que estas estrategias tengan como fin que toda la comunidad educativa conozca las normas y la importancia de cumplirlas, adquieran herramientas para fomentar la buena convivencia y estén motivados para favorecer un clima escolar positivo. El diseño y ejecución de las actividades debe ser participativo e incluyente.

¿Qué actividades de promoción te gustaría que se realizaran en tu institución?



Segundo componente: PREVENCIÓN

SON 5 LAS ACCIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR AL INTERIOR DE LAS I.E. PARA PREVENIR LOS CONFLICTOS

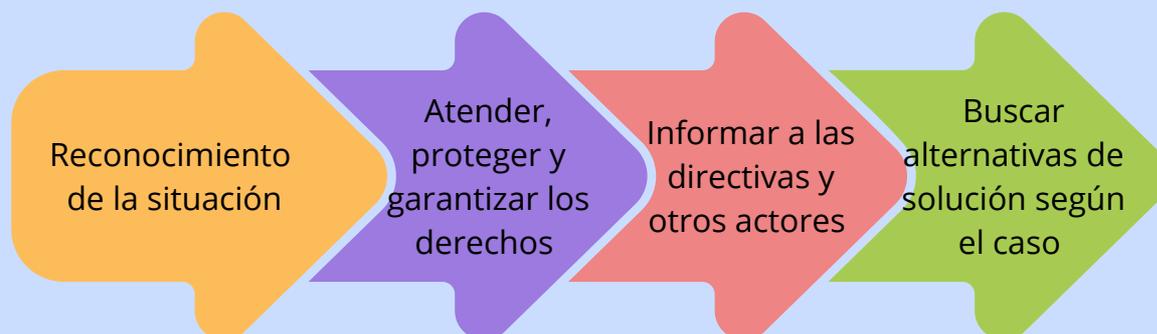
- 1** Identificar los riesgos de ocurrencia de las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos.
- 2** Fortalecer las acciones que contribuyan a la mitigación de las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos.
- 3** Diseñar protocolos para la atención oportuna e integral de las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos.
- 4** Formar estudiantes y profesores en la prevención del conflicto y en mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC).
- 5** Crear un directorio actualizado de entidades que prestan apoyo y atención a los conflictos.



Detengámonos en el tercer componente: Atención



¿Qué debemos hacer cuando se presenta el conflicto?



Imaginemos una situación en la que un estudiante de grado 11° ingresa a un aula de un grupo de un grado inferior y aprovecha que en ese momento el docente salió del aula para amenazar con golpear a un estudiante manifestando que este ha molestado a su hermano menor:



¿Cómo crees que debería actuarse en esa situación?

Blank white rounded rectangular area for writing an answer.



IMPORTANTE:



Para gestionar adecuadamente los conflictos hay que tener en cuenta su gravedad o complejidad de modo que:

Comité de convivencia escolar



Los conflictos que se presentan al interior del aula y que constituyen situaciones tipo I pueden solucionarse a través de las estrategias que se han propuesto desde el comité de convivencia escolar.

Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)

Los conflictos que se presentan al interior del aula, y que involucran confrontación entre dos o más actores y que **NO** constituyen faltas tipo II o tipo III pueden solucionarse a través de los MASC.



Apoyo y asistencia de entidades

Los conflictos que constituyan faltas tipo II o tipo III y que pongan en peligro la integridad de los estudiantes o que se tipifiquen como un delito deben ser atendidos por las entidades pertinentes: Policía de Infancia y Adolescencia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, o Personería Municipal según corresponda.



¿Qué son los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC)?

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son herramientas que ofrecen a las personas diversas oportunidades para solucionar sus conflictos por sí mismas o con la ayuda de un tercero sin la necesidad de acudir a los despachos judiciales. Algunos de ellos son: conciliación, negociación, arbitraje, amigable composición, mediación. (Ministerio de Justicia).



En el caso de las instituciones educativas el comité de convivencia escolar debe plantear las medidas pedagógicas y las acciones que contribuyan a la reconciliación, la reparación de los daños causados y el restablecimiento de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo. Entre esas medidas pueden incluirse uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos:

La Mediación escolar

Es una estrategia fundamentada en el diálogo, en la que se ofrece a las personas en conflicto llegar a un acuerdo de una forma voluntaria y pacífica, mediados por una tercera parte neutral.





¿Cómo se implementa la mediación escolar?

Para iniciar es necesario garantizar condiciones previas:

- Asegurar la participación voluntaria de las partes en conflicto y de un mediador neutral;
- Ubicar un lugar seguro y que ofrezca privacidad;
- Establecer la intención de llegar a acuerdos;
- Establecer reglas de juego;
- Tener disposición a asumir las consecuencias.



¿Cuál de estas condiciones te parece más importante?
¿Crees que falta alguna?



Establecer las reglas de juego para que la mediación sea efectiva y respetuosa es una tarea de todos los participantes de la mediación



Algunas reglas podrían ser:

- EL MEDIADOR DEBE MODERAR LA SESIÓN CON TRANQUILIDAD;
 - HABLAR CON HONESTIDAD;
 - TRATARSE SIEMPRE CON RESPETO;
 - NO USAR PALABRAS OFENSIVAS, LEVANTAR LA VOZ O AGREDIR FÍSICAMENTE;
 - PERMANECER EN EL LUGAR DURANTE TODO EL PROCESO;
 - NO INTERRUMPIR AL OTRO CUANDO HABLA;
 - EXPRESAR EMPATÍA: MIRAR A LOS OJOS, ESCUCHAR ATENTAMENTE AL OTRO;
 - NO USAR CELULAR DURANTE EL PROCESO;
 - GARANTIZAR LA CONFIDENCIALIDAD DE TODO LO HABLADO.
- 

¿Se te ocurren otras reglas?

Implementación de la mediación:



¿Qué crees que puede pasar en este momento?

Narrar la situación:

Cada parte cuenta su versión de la situación que generó el conflicto y los detalles necesarios para resolverlo procurando hablar desde sus actitudes.

1

2

Identificar el problema:

Es importante que no se culpabilice o se juzgue a las personas. En su lugar, se debe encontrar la razón real del conflicto en las acciones que causaron los daños.

Para que las partes hablen con honestidad y confianza sobre lo que piensan y sienten es necesario garantizar la contención de las emociones.



¿Qué actitudes crees que se deben adoptar por todos los participantes en estos pasos?

Implementación de la mediación:

Proponer soluciones

Cada parte plantea una posible solución al conflicto, teniendo en cuenta que sea viable e incluya la reparación del daño.

4



¿Cómo crees que se puede lograr que esta fase ocurra con la mejor actitud y beneficio para todos?

5

Llegar a acuerdos:

Los acuerdos deben incluir acciones restaurativas: resarcir, reparar, pedir perdón y perdonar. Justas para quien recibió el daño y posibles de realizar para quien cometió el agravio

Las partes deben comprometerse a cumplir con lo acordado y a evitar la repetición de la situación conflictiva.



¿Qué acciones restaurativas se te ocurren de las que todos los participantes puedan tener un aprendizaje ?

TERCER COMPONENTE: Seguimiento a los acuerdos

Para prevenir la repetición del conflicto en el futuro es necesario:



Hacer un adecuado seguimiento de los acuerdos

Esto se puede lograr si se establecen claramente fechas y actividades concretas para realizar las acciones restaurativas y se encarga a un delegado del comité de convivencia de verificar su cumplimiento.



Implementar un programa de prevención de conflictos

El comité de convivencia de la institución puede proponer actividades pedagógicas, lúdicas y recreativas en las que se fomente la sana convivencia y la cultura de la paz en la institución.

¿Cómo se puede hacer seguimiento a los acuerdos de la mediación en tu institución?



¿Te gustaría ser un gestor de paz en tu institución?

Con el apoyo del comité de convivencia sigue estos pasos:

1

Identifica alguna una situación de conflicto escolar que se esté presentando en tu institución.

4

Consulta si ya se ha realizado alguna intervención y considera si ha sido la adecuada según el tipo de situación.

2

Analiza las dimensiones en las que se origina el conflicto (estructural, comunitario, familiar, individual).

5

Evalúa si la situación puede solucionarse a través de la mediación escolar.

3

Ubica la situación en uno de los tipos establecidos por el decreto 1965 de 2013.

6

De ser así, motiva a las partes a participar en un proceso de mediación.

7

Identifica una persona que tenga las características (paciencia, trato respetuoso, empatía, imparcialidad) y la formación necesaria para ser mediador.

Si tú las tienes, ¡ánimate a hacerlo!

8

LLeva a cabo la mediación siguiendo cuidadosamente los pasos explicados en esta guía.

9

Plantea el plan de seguimiento y prevención con el comité.



Bibliografía

Ministerio de Educación Nacional. Decreto 1965 de 2013 Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar". Colombia. https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-328630_archivo_pdf_Decreto_1965.pdf

Ministerio de Educación Nacional. Ruta de atención Integral para la convivencia escolar: https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-322486_archivo_pdf_ruta.pdf

Ministerio de Educación Nacional. Guía N° 49: guías pedagógicas para la convivencia escolar

Ministerio de Justicia. Caja de herramientas. Métodos de resolución de conflictos para construir acuerdos. <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/caja-herramientas-mrc/Documents/inicio.html>

Anexo 1: acciones de la Ruta de atención integral para la convivencia escolar

Componente.	Actividades generales.	Acciones planteadas en el Decreto 1965 de 2013.
Promoción.	<p>Formulación de políticas institucionales.</p> <p>Desarrollo de iniciativas y proyectos.</p>	<p>Proponer políticas institucionales que favorezcan el bienestar de cada persona y colectivo y que puedan ser desarrolladas en el marco del PEI.</p> <p>Ajustar el manual de convivencia.</p> <p>Fortalecer la implementación y evaluación de proyectos pedagógicos de educación para la sexualidad y construcción de ciudadanía desde preescolar, que correspondan a las particularidades socioculturales del contexto en el que se encuentra el EE.</p> <p>Articular el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de proyectos para el desarrollo de competencias ciudadanas orientadas a fortalecer un clima escolar y de aula positivos que aborden como mínimo temáticas relacionadas con la clarificación de normas; la definición de estrategias para la toma de decisiones; la concentración y negociación de intereses y objetivos, y el ejercicio de habilidades comunicativas, emocionales y cognitivas a favor de la convivencia escolar, entre otras.</p> <p>Generar mecanismos y herramientas para que el desarrollo de competencias ciudadanas y la formación para el ejercicio de los DDHH y DHSR se lleve a cabo de manera transversal en todas las áreas obligatorias y fundamentales del conocimiento y de la formación establecidas en el PEI.</p> <p>Desarrollar iniciativas de formación de la comunidad educativa en temáticas tales como DDHH, DHSR, sexualidad, competencias ciudadanas, desarrollo infantil y adolescente, convivencia, y mediación y conciliación.</p>
Prevención.	<p>Movilización de personas y foros de pensamiento.</p> <p>Comunicación y manejo de la información.</p> <p>Identificación de factores de riesgo y protección.</p> <p>Construcción de estrategias pedagógicas.</p>	<p>Identificar los riesgos de ocurrencia de las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR: lo anterior, a partir de las particularidades del clima escolar y del análisis de las características familiares, sociales, políticas, económicas y culturales externas que inciden en las relaciones interpersonales de la comunidad educativa.</p> <p>Diseñar protocolos para la atención oportuna e integral de las situaciones más comunes que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR.</p> <p>Fortalecer las acciones que contribuyan a la mitigación de las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR, identificadas como riesgos.</p> <p>Asistir a las personas que conforman la comunidad educativa frente a situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los DDHH y DHSR.</p>
Atención.	<p>Reconocimiento de situaciones.</p> <p>Identificación de situaciones.</p> <p>Activación de protocolos.</p> <p>Verificación.</p> <p>Monitoreo.</p> <p>Retroalimentación.</p>	<p>Implementar y aplicar los protocolos internos de los EE y activar, cuando sea necesario, los protocolos de atención que para el efecto se tengan implementados por parte de las demás entidades que integran el Sistema Nacional de Convivencia Escolar.</p>
Seguimiento.	<p>Registro y seguimiento de las situaciones de tipo II y III.</p>	<p>Hacer seguimiento y evaluar las acciones para la promoción, prevención y atención de la Ruta de Atención Integral.</p> <p>Registrar y hacer seguimiento a las situaciones de tipo II y III por medio del Sistema de Información Unificado de Convivencia Escolar.</p>

Tabla 1. Componentes, actividades y acciones de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.



Construyendo ciudadanía y paz

Guía para la resolución de conflictos en entornos escolares

