

Boletín No. 72

Bogotá, D. C., 28 de junio de 2012

**Escuchando es como los estudiantes
resuelven sus conflictos en el colegio
Floridablanca**

“Saber escuchar” y “ser neutral”, son dos de los elementos esenciales que los estudiantes de esta institución educativa aplican para mediar en la solución de conflictos entre sus compañeros/as. Manuela Alejandra, estudiante de noveno grado, comparte en esta entrevista su experiencia como “conciliadora certificada” del plantel.

Manuela Alejandra Amado Méndez, estudiante de grado noveno de la jornada de la mañana del colegio distrital Floridablanca (Engativá), es conciliadora certificada del programa para la gestión del conflicto escolar “Hermes”, iniciativa que viene desarrollando su institución educativa desde 2005.

Manuela, quien considera que deben existir conciliadores en todos los cursos y de todas las edades en los colegios, comparte en esta entrevista su experiencia como mediadora en la solución de conflictos y cómo este conocimiento ha ido mucho más allá del ámbito académico, pues le ha permitido a ella y sus compañeros/as, hacer importantes reflexiones sobre su forma de ver la vida.

**Entre
resuelven
conflictos** **compañeros/se
sus
propios**

El programa, que realiza la Secretaría de Educación en convenio con Cámara y Comercio de Bogotá, tiene como objetivo formar en los estudiantes de grado octavo y noveno de la jornada de la mañana, y de grado octavo y once de la jornada de la tarde, un espíritu líder, conciliador y mediador, para generar ambientes pacíficos en los contextos escolares a través de

Av. Eldorado No. 66 – 63

PBX: 324 10 00

Fax: 315 34 48

www.sedbogota.edu.co

Información: Línea 195



la solución de problemas que surgen entre sus compañeros.

¿Cómo fue el proceso de formación para llegar a ser conciliadora certificada en el programa “Hermes”?

Mi formación empezó desde el año pasado en octavo grado, a través de cinco fases, lideradas por dos tutoras de “Hermes” que venían de la Cámara y Comercio de Bogotá. Las fases que fueron apreciación, capacitación, especialización, práctica y observación, me sirvieron para aprender sobre la conciliación, para quién sirve, cómo escuchar a las personas, cómo teníamos que hablar cuando solucionáramos conflictos.

Al finalizar las fases, que duraron casi todo el año pasado, me gradué como conciliadora certificada. Desde entonces en el colegio hemos servido de mediadores en los conflictos y les damos una solución práctica que en todos los casos ha servido.

¿Cómo te has sentido ahora como conciliadora certificada? ¿Sientes que es algo voluntario u obligatorio?

Es voluntario, porque yo quiero, siento que es un método muy bueno, no todo es a los golpes, además la idea de ayudar a los demás me gusta.

¿Por qué te gusta la idea de ser conciliadora?

Es como un liderazgo, llegas a tener otra mentalidad, hay otras opciones para solucionar los problemas y estamos en la capacidad de poder colaborarle a muchas personas y hacerle entender muchas cosas.

¿Qué características debe tener un buen conciliador?

Saber escuchar, saber decir las cosas, no estar a favor de una de las partes, ser neutral.

¿Qué problemas has solucionado como conciliadora certificada?

Problemas sentimentales, de envidia, de rencores, estos son los más frecuentes.

¿De qué forma se han solucionado esos conflictos?

Escuchando a las dos personas, haciéndoles preguntas, averiguando como nació el problema, si se presentó ahora o desde mucho antes y si quisieran

volver a tener esa relación de amistad o de noviazgo, según sea el caso.

La idea es oír, entender, comprender y ver qué estrategia sirve.

¿Cuál de los casos que has conciliado recuerdas más?

Hubo un caso de un noviazgo en el que se vieron celos y agresión física. Fue algo que me quedó para siempre en la mente, ya que fue porque uno de ellos engañó a su pareja con una persona que también estudia aquí.

Tuvimos que hablar con todas las partes para resolver el conflicto de raíz y decidieron terminar el noviazgo y mantenerse a distancia. No se solucionó del todo el problema, pero se acordó dejar esto en el pasado y lo que se tenían que decir, lo manifestaran y listo.

¿Cómo se identifican los problemas en la institución educativa?

Pasamos por los salones en grupos de dos personas, les hablamos en qué consiste la conciliación, les preguntamos si alguien quiere conciliar y que no es obligatorio. Así se van acercando y recogemos los datos.

Luego, cuando hacemos jornada de conciliación, llamamos a las personas que intervienen en los diferentes casos y se les va dando una solución adecuada.

¿Por qué crees que es importante implementar programas de conciliación en los colegios oficiales de Bogotá?

Yo sé que la paz no se puede lograr, pero con pequeñas cosas puede que se mejore. Este programa lo ha logrado de una manera grande, ya que los alumnos son ahora más pacíficos, tranquilos y además se ha acabado con tantos problemas que antes existían.

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Secretaría de Educación del Distrito

Teléfono: 3241000 Ext.: 1309 – 1311/ Cel. 3002722415

Elaboró: Catalina Zuluaga. Celular: 3203008276