


## La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos

### Training in coexistence: role of mediation in the resolution of conflicts

Maribel A. Martínez Ibáñez 

Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.

#### Resumen

**Objetivo:** Con este estudio se busca proponer un plan de formación en convivencia que apoye la transformación de conductas agresivas en posibilidades de aprendizaje, a través de un programa de mediación escolar y proyectos pedagógicos. **Método:** Se aplicó una metodología cualitativa y un enfoque comprensivo-interpretativo para trabajar con el material obtenido de fuentes documentales, observación participante y entrevistas aplicadas a 28 estudiantes, 18 docentes, directivos y a la orientadora de una institución de educación pública en la ciudad de Barranquilla. **Resultados:** Se encontró que en el aula se generan la mayor cantidad de conflictos y que, aun cuando la institución cuenta con un comité de convivencia y la figura del mediador escolar, estos organismos no son convocados oportunamente para su solución y carecen de un plan de formación para mediadores. **Conclusión:** Se propone un programa de formación en convivencia y en mediación escolar continua que involucre a todos los miembros de la comunidad educativa y al comité de convivencia. El programa comprende: la apertura de espacios formales para el diálogo, la iniciación de procesos de exploración y formación de los individuos según sus habilidades y necesidades, a través del desarrollo de proyectos artísticos, deportivos y democráticos, y la formación en el manejo de las emociones con talleres lúdicos.

**Palabras clave:** Convivencia escolar, conflicto, mediación, agresividad, formación.

#### Abstract

**Objective:** The purpose of this study is to propose a training plan which supports the transformation of aggressive behaviors into learning opportunities through a program of school mediation and educational projects. **Method:** A qualitative methodology and a comprehensive-interpretative approach were applied to work with the material obtained from documentary sources, participant observations and surveys applied to 28 students, 18 teachers, principals and school guidance counselor of a public education institution in the city of Barranquilla. **Results:** It was found that the largest number of conflicts happen in the classroom and that, although the institution has a committee of coexistence and the figure of the school mediator, these entities are not summoned promptly for their solution and a training plan for mediators is lacking. **Conclusion:** A training program in coexistence and in continuous school mediation is proposed involving all members of the educational community and the committee of coexistence. The program includes to open formal spaces for dialogue, to initiate processes of exploration and formation of individuals according to their abilities and needs through the development of artistic, sports and democratic projects and teaching management of emotions with recreational workshops.

**Keywords:** School coexistence, conflict, mediation, aggression, training.

#### Open Access:

#### Editor:

Patricia Martínez Barrios  
Universidad Simón Bolívar

#### Correspondencia:

Maribel Martínez  
[martinez@uninorte.edu.co](mailto:martinez@uninorte.edu.co)

Recibido: 09-11-17

Aceptado: 10-03-18

Publicado: 01-07-18

#### DOI:

<http://dx10.17081/eduhum.20.35.2838>

Copyright © 2018 Educación y Humanismo

## INTRODUCCIÓN

El progresivo y constante aumento de los conflictos en los espacios escolares es una situación que genera preocupación y al mismo tiempo indica que los actuales recursos utilizados para su manejo requieren revisión y actualización. A raíz de este aumento de conflictos y su complejidad, se han realizado múltiples investigaciones nacionales e internacionales, y se han hecho variadas propuestas tendientes a mejorar su tratamiento. Particularmente en Colombia, aunque se han logrado avances y se ha expedido la Ley 1620 (Congreso de la República de Colombia, 2013), la Guía Pedagógica para la Convivencia Escolar (2013), así como el Proyecto de Ley 181 (2016) para establecer la Mediación Escolar como apoyo para las instituciones educativas en materia de convivencia, aún se requiere abordar la problemática con profundidad y variadas herramientas.

En la Institución Educativa Distrital IED Las Flores de Barranquilla se experimentan a diario una multiplicidad de situaciones que afectan la convivencia pacífica y los procesos normales de las clases. La institución está ubicada en un sector desfavorecido y con altos niveles de peligrosidad, prostitución, micro tráfico, amén de que gran parte de los niños proviene de familias disfuncionales con numerosos conflictos que llegan indirectamente a las aulas. Aunque las causas de los conflictos son múltiples y multidimensionales (Rodríguez, 2007), estos factores influyen de manera directa en el actuar de los estudiantes. Vaello (2006) atribuye gran parte de los conflictos a la ausencia de competencias socio-emocionales y apela a subsanar tales carencias de manera muy planificada. A su vez, Vinyamata (2005) afirma que sin la comprensión de la causalidad de los conflictos se reduce la posibilidad de hallar una solución.

Como una manera de acercarse a la comprensión de los factores que más inciden en el origen de disputas e interacciones verbales agresivas, tan frecuentes en el contexto objeto de estudio, esta investigación apunta a descubrir sus causas y a crear planes específicos que favorezcan la formación de los estudiantes en convivencia, a fin de establecer unas relaciones más armónicas.

Las entrevistas realizadas a los estudiantes muestran el aula como el escenario de mayor ocurrencia de los conflictos (Tabla 1).

Tabla 1. Lugares de ocurrencia de conflictos entre estudiantes.

Nº	LUGARES DE OCURRENCIA DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES.
1	Aula de clases
2	Patio / descanso
3	Pasillos
4	Entrada / Salida
5	Baño

Fuente: Entrevista sobre percepción de estudiantes sobre los conflictos y lugar de ocurrencia

La Tabla 1 refleja que aun cuando el aula es concebida como el espacio para desarrollar múltiples competencias, también es el escenario donde se desencadenan variedad de conflictos y que esta realidad implica ocuparse de su tratamiento como parte del trabajo escolar.

Si se tiene en cuenta que convivencia y conflicto van de la mano, evitar la responsabilidad de tratarlos no es una opción, pues, como afirma [Rodríguez, \(2007\)](#): “lo único que seguro no mejora los conflictos es no hacer nada al respecto” (p. 7). Es imperativo entonces valorar cada conflicto como una ocasión aprovechable para educar a los actores de los mismos de manera sistemática y permanente, y transformar así las conductas agresivas de los estudiantes en posibilidades de aprendizaje ([Vaello, 2006](#); [Binaburo, 2007](#); [Bernal & Saker, 2013](#)).

Atendiendo estos puntos de vista, se pretende promover la sana convivencia entre los estudiantes y de estos con los demás miembros de la comunidad educativa, a través de un programa de formación con diferentes componentes tendientes a la prevención y solución de conflictos. De acuerdo con Galtun (como se cita en [Caballero, 2010](#)), la inclusión de estos elementos busca mirar el conflicto como una fuerza que motive cambios en el orden personal y social, y no como algo negativo.

De manera similar, [Bernal & Saker \(2013\)](#) afirman que el conflicto constituye una oportunidad para generar diferentes aprendizajes y desarrollar habilidades de diferentes tipos, entre ellas, comunicativas y mediadoras.

En ese marco, este estudio busca convertirse en un aporte significativo que proporcione no una solución definitiva, pero sí algunas herramientas eficaces que redunden en la mejora de la convivencia de la IED Las Flores y lograr, de este modo, que los estudiantes inicien su formación como ciudadanos solucionadores de conflictos.

## MARCO TEÓRICO

Los referentes considerados en este artículo y que fundamentan esta investigación son: el conflicto, la convivencia escolar, la interacción verbal y la mediación. Estos términos a su vez delimitan las categorías que han sido consideradas para el trabajo de investigación del que hace parte.

## El conflicto

El conflicto aparece como una parte natural de las relaciones interpersonales. Es difícil concebir las interacciones de las personas sin que se presente un conflicto. Pardo (2014) considera al respecto que "el conflicto es parte inevitable del proceso de crecimiento y desarrollo de cualquier grupo social y del ser humano" (p. 1). Además, el conflicto "forma parte de la vida y afecta a todos los ámbitos de nuestra existencia" (Castells, 1998, p. 1, en Rodríguez, 2007). Siempre que haya divergencias en los intereses, opiniones y necesidades o cualquier tipo de incompatibilidad, se generará una oportunidad para un desacuerdo o disputa (Arellano, 2007). Es importante entonces recurrir a una variedad de acciones y métodos que permitan canalizar cada situación conflictiva de forma que desemboquen en pactos favorables para los actores involucrados.

Vinyamata (como se cita en Caballero, 2010, p. 155) asegura que "los conflictos son el motor y la expresión de las relaciones humanas. El conflicto es, signo de diversidad; cada persona tiene sus propias opiniones, vivencias, emociones, que no siempre se corresponden con las de los demás, y es la forma de enfrentarse a él la que va a determinar su transformación". Esta pluralidad está presente en las relaciones diarias entre estudiantes en el ámbito escolar, donde los conflictos dinamizan gran parte de las interacciones propias de este espacio. En este sentido, el ya citado Vinyamata (2005) señala la necesidad de procurar la comprensión de los conflictos en cuanto a su causalidad y origen como una forma coherente de transformarlos en oportunidades de mejora.

Por otra parte, el término conflicto escolar posee diferentes connotaciones relacionadas con violencia. En el espacio escolar muchos conflictos devienen en algún tipo de violencia, pero concebir una educación sin la aparición de conflictos es impensable (Rodríguez, 2007). Según Pacheco (2014), la manifestación de conductas agresivas entre adolescentes es un problema extendido en las escuelas y tiene un impacto negativo en el clima escolar. Sin embargo, agrega que desde el abordaje de estas conductas, que podrían ser pasajeras, los niños pueden aprender a solucionar varias de sus dificultades.

De acuerdo con Ghiso & Ospina (como se cita en Ramírez & Arcila, 2013), "el contexto violento ya forma parte de la cultura escolar y de la vida cotidiana para las directivas, docentes y jóvenes, lo cual llega a pasar desapercibido y no se reconoce como actos violentos (p. 419). Pero si bien el conflicto está presente en todos los contextos y cuando quiera que interactúen dos personas, en el contexto escolar ningún tipo de enfrentamiento verbal o físico de menor o mayor relevancia, debería asumirse como natural y, por el contrario, cada uno amerita ser estudiado y aprovechado con el propósito de formar a los actores de los mismos y generar un aprendizaje a partir de él.

Para Villalba (2015), por otra parte, los conflictos se perciben “como partes del proceso social inherente a toda convivencia”, (p. 94). Y en su análisis los conflictos no deberían ser vistos como problemas y el tratamiento positivo de los mismos podría ser provechoso en la construcción de una cultura de paz.

La escuela tiene el deber fundamental de promover las buenas relaciones de todos sus miembros a través de programas de prevención que minimicen la posibilidad de que los conflictos menores generen mayores formas de violencia. De modo que parece haber un consenso general respecto a que los conflictos en espacios escolares deben ser considerados como oportunidades para formar a los involucrados en variadas competencias, tales como: mediadoras, comunicativas y ciudadanas.

### **Convivencia escolar**

Rodríguez (2007) define la convivencia como el hecho de “vivir unos con otros en base a unas determinadas relaciones sociales y a unos códigos, en el marco de un contexto social determinado” (p. 1). La convivencia escolar presenta todos estos elementos y características en tanto incluye un sistema de relaciones, un contexto y un sistema de códigos, entendidos estos como patrones de comportamiento y como uso del lenguaje. Ocampo, et al. (2009) plantea que “convivir supone desarrollar la vida en compañía de otros; así mismo, supone que la armonía existente en ella busque un espacio compartido en el que se perciba un desarrollo que no limite a los demás”. Esta visión presupone que las relaciones generadas en espacios y actividades en común se hagan en condiciones de libertad.

Según otros autores, la convivencia “es una construcción personal y social que pretende la creación de un mundo común, para la cual se hace necesario vivenciar, entre otros, valores como la equidad, la justicia, la aceptación, el respeto, la confianza y el pluralismo” (Pérez, 2002, Maturana, 2001, Mockus, 2002, en Díaz & Sime, 2016, p. 127). Desde esta última visión la convivencia genera un sistema de relaciones solidarias entre individuos basadas en el respeto. Y en el contexto escolar esto se especifica en las relaciones interpersonales entre todos los miembros de una comunidad educativa, que tiene una incidencia en el desarrollo afectivo, cognitivo y social de los estudiantes.

Convivencia puede definirse aún como “la acción de vivir con otros compartiendo actividad y diálogo, bajo el entramado de normas y convenciones de respeto mutuo, comprensión y reciprocidad ética”, (Ortega, 2003 en Espinoza et al, 2010, p. 19). Esta concepción nos permite valorar la importancia del diálogo y el respeto como herramientas para interactuar y hacer

acuerdos, en oposición al uso de un lenguaje hostil y a la contravención de normas que puedan generar enfrentamientos.

Ferrero (como se cita en [Arancibia, 2014](#)) expresa que “la convivencia es el reflejo de una realidad diversa, en la que interaccionamos con personas con intereses y necesidades diferentes a las nuestras, por lo tanto, un reto para las escuelas es educar en derechos humanos y convivencia” (p. 5). Y sin duda la escuela debe asumir ese reto de manera planeada desde su currículo y de manera transversal, de forma que todas las instancias sin excepción apuesten a transformar el conflicto nacido de la diversidad entre individuos en nuevas oportunidades de aprendizaje conducentes a fomentar escenarios donde primen las relaciones armónicas.

[Villalba \(2016\)](#) afirma que en las prácticas educativas actuales se ha descuidado la enseñanza de cómo aprender a ser y a convivir, lo cual ha llevado a que en el manejo de conflictos en entornos escolares primen las vías sancionatorias en oposición a otros métodos más creativos que desestimen la cultura de la violencia. En su análisis, Villalba propone alternativas en las que se busque la creación de espacios más democráticos y se implemente la práctica de valores, el trabajo en equipo, la mediación y la educación emocional, entre otras alternativas.

“La convivencia pacífica es una manera de vivir que exige aprender a practicarla puesto que, como cualquier otra manera de vivir, es un resultado del aprendizaje”. ([MEN, 2005, p. 1](#)). La escuela cumple muchos roles, y uno de los más importantes es el de promover la convivencia pacífica entre todos sus miembros como y así lograr una sana convivencia. Por ende, en sus espacios se pueden brindar múltiples ejemplos que ayuden a construir, fomentar y enseñar un sistema de valores y patrones de comportamiento.

[Vásquez \(2012\)](#) introduce las nociones del buen trato y la inteligencia emocional en el manejo de las relaciones interpersonales en todos los contextos, como ejes centrales para fomentar un clima de aceptación y de respeto en el que puedan generarse relaciones más armoniosas. Claramente, ello es aplicable en el contexto escolar, donde el ejercicio de ponerse en el lugar del otro para entender su sentir, y el adquirir habilidades para autorregular las emociones redundan en el mejoramiento de la convivencia.

[Díaz & Sime \(2016\)](#) afirman que la convivencia escolar es hoy en día objeto de estudio y también un eje temático que preocupa a organismos internacionales dada su complejidad para abordarla. En este sentido, según la [Unesco \(2008\)](#), los programas educativos no consideran la convivencia como centro de atención desde donde se podrían lograr múltiples objetivos de aprendizaje.

Expuesto todo lo anterior, las autoras de este trabajo plantean tres líneas de justificación para legitimar el estudio de la convivencia escolar y resaltar la necesidad de asumirla como tema central en las políticas educativas. Estas líneas se relacionan con la irrupción de diferentes formas de violencia en la escuela, su incidencia en el aprendizaje y las demandas de la sociedad para disminuir la violencia e inseguridad en diferentes espacios.

De hecho, desde el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2005), en Colombia se han formulado leyes, decretos, convenios, alianzas internacionales, entre otros mecanismos, como se detalla en el documento titulado Política Educativa para la Formación Escolar en la Convivencia (2005), y más recientemente la Ley 1620 (Congreso de la República de Colombia, 2013), todos ellos con el fin de fortalecer a las instituciones educativas en los procesos de formación que promuevan los valores y el manejo adecuado de los conflictos, lo que pone de manifiesto la creciente preocupación al respecto.

Siempre que en los escenarios escolares surjan situaciones que afecten las buenas relaciones, se debería tomar ventaja de ellas para generar un aprendizaje en convivencia y cualificar las relaciones sociales de la comunidad educativa. Tenemos la responsabilidad social de fomentar un cambio de actitud en nuestros estudiantes para asumir actitudes más pacíficas ante la diferencia de opiniones, gustos y creencias, de manera que lo evidencien no sólo en el ámbito de la escuela sino en todos los ámbitos de su vida.

### **Mediación escolar**

El término mediación escolar es ampliamente utilizado en la actualidad en el contexto educativo, debido al incremento de los conflictos, la falta de habilidades negociadoras y la necesidad de mitigarlos o resolverlos. Existe una variedad de definiciones para este término y en este artículo se recogen algunas de las más importantes como una manera de aproximarse a su comprensión. Según la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía (2009), por ejemplo, "la mediación escolar es un método de resolución de conflictos aplicable a las situaciones en las que las partes han llegado a un punto en el que la comunicación entre ambas está bloqueada y, por lo tanto, no pueden intentar resolver las desavenencias a través de la negociación directa" (p. 5). Y como son recurrentes las situaciones en que los estudiantes se enfrascan en sus puntos de vista, así como aquellas en que los canales de comunicación resultan inefectivos y se muestran incapaces de llegar a acuerdos por sí mismos, contar con un programa de mediación formal en la escuela resulta de gran ayuda en este tipo de circunstancias.

Para [Calderón \(2011\)](#), la mediación es “un proceso cooperativo de resolución de conflictos” (p. 44). Este proceso implica que las partes involucradas manifiestan su deseo de participar y mostrar voluntad para alcanzar un acuerdo. En tanto que para [Pérez \(2002\)](#) la mediación requiere la participación de un tercer neutral dotado de capacidades negociadoras para que los agentes del conflicto busquen auténticas alternativas de solución. Esta tercera persona neutral, conocido como el mediador, es escogida por ellos y la solución a la que se llegue nunca podrá ser impuesta por él ([Torrego, 2000](#)). Por otra parte, [De Prada & López \(2008\)](#) explican que la intervención de un mediador ayuda a mejorar la comunicación y a que a partir de ella se genere un aprendizaje. El proceso comunicativo requerido durante la mediación se vale del diálogo como elemento fundamental debido a su contribución en la mejora de las relaciones de las partes involucradas, así como por ser este una herramienta en sí que facilita el alcance de los acuerdos entre los disputantes ([Calderón, 2011](#)).

El método de la mediación escolar se distingue en concreto por poseer unas características propias, tales como su naturaleza pacífica, voluntaria y confidencial, el favorecimiento de la colaboración y comunicación, su carácter formativo y transformador, y por ser un proceso que debe desarrollarse en diferentes fases ([De Prada & López, 2008](#)). Como se advierte, los beneficios que se pueden obtener en la solución de conflictos escolares con el apoyo de un programa de mediación son notables. Sin embargo, esta herramienta requiere ser parte de un proyecto formal y permanente de mejora de la convivencia en la que todos los estamentos de una institución deben involucrarse ([De Prada, 2014](#)). Si bien esto último es difícil de lograr, es un elemento primordial que puede contribuir a que el proceso de mediación se convierta en un elemento estable en el centro escolar donde se desarrolle. Otro aspecto a considerar para la efectividad del programa de mediación es la tipología de conflictos que serán tratados con el fin de diferenciarlos de aquellos que constituyen faltas graves o delitos y, por ende, requieren otro tipo de tratamiento.

De acuerdo con [De Prada & López \(2008\)](#), “existen tantos modelos de mediación como mediadores” (p. 102). Sin embargo, la mayoría de estos modelos se han adoptado en diferentes ámbitos, y entre ellos el educativo, están inspirados en tres grandes escuelas:

- La escuela tradicional- lineal de Harvard.
- La escuela transformativa
- La escuela circular-narrativa

En todo caso, estos no son los únicos modelos de mediación existentes. Hay una gran variedad de formas de mediación a las que suele recurrirse como: la Mediación Institucionalizada, Mediación Externa, Mediación Espontánea, Mediación Realizada por Adultos, Mediación Realizada por Iguales y la Comediación ([De Prada & López, 2008](#)). Eso sí, la escogencia y aplicación de un determinado



modelo debe concordar con las características del contexto en que se pretende aplicar. Al respecto, [Torrego \(2006\)](#) plantea tres líneas en mediación: el modelo punitivo, el modelo relacional y el modelo integrado. Acerca de este último, [Caramés et al \(2010\)](#) enfatiza que “la mediación hace parte del modelo integrado de mejora de la convivencia” (p. 4) y explica que este modelo se vale de las ventajas del modelo punitivo y del relacional y que sus fundamentos se basan en la reparación, la reconciliación y la resolución. Independientemente del modelo que se adopte, la estrategia de la mediación ha venido demostrando el gran aporte que brinda, debido a su carácter formativo, por el cual los participantes en conflictos deben aprender una nueva visión acerca de su tratamiento.

### **Interacción verbal**

En el aula de clase se genera gran variedad de interacciones e intercambios entre sus actores: los docentes y estudiantes. El uso del lenguaje se constituye en el elemento fundamental de comunicación con el que ambos actores construyen significados y esta relación da origen a la interacción verbal. Por otra parte, la calidad del clima en el aula está estrechamente ligada con la concurrencia de diferentes factores, entre ellos, el tipo de interacción verbal que surja a partir de la interacción que se da tanto entre estudiantes como entre estos y sus docentes.

Jaimes (como se cita en [Osuna, 2016](#)) concibe la interacción verbal “como el encuentro de personas que comparten un espacio físico y que se influyen mutuamente, de esta manera la acción mutua es un proceso de ir y venir, entre significados propios y reconstruidos entre el uno y el otro” (p. 24). Este tipo de interacción también es propia del espacio escolar, donde el lenguaje es elemento fundamental de contacto, y la herramienta para compartir y negociar significados que se construyen con diferentes propósitos.

De acuerdo con [Castañeda \(2011\)](#), “la interacción verbal se refiere, explícitamente, a la actividad comunicativa que realizan más de dos individuos a través de los canales verbales, no verbales y paraverbales de la comunicación, y se orienta hacia un propósito determinado, se produce en situaciones sociales y culturales específicas, y se guía por una serie de reglas de naturaleza lingüística, social y cultural”, (p. 61). Cuando se generan situaciones conflictivas en la escuela, todos estos elementos están presentes en el discurso manejado por los estudiantes y a través de este se manifiestan sus posiciones desde sus creencias y sus reglas, valiéndose por lo general de palabras hostiles y soeces acompañadas de gestos, tonos y volumen de voz, entre otros elementos, que invitan más al enfrentamiento que al acuerdo.

Rocha (2003) afirma que "la comunicación se presenta en la disputa. Podría decirse que la disputa es un proceso comunicacional. Igual, si se presenta una mediación lo será, y si se logra un acuerdo también lo será", (pp. 65, 66). De esta afirmación se deduce la relevancia del lenguaje que se maneja en situaciones de conflicto desde que estos se originan hasta su posible solución. El lenguaje se encuentra en el centro del conflicto y la selección de palabras, expresiones y volumen de voz, entre otros elementos, empleados en cada interacción marcan el tono y orientación que tendrá no sólo la disputa, sino la mediación y el acuerdo que pudieran generarse a partir de tales interacciones verbales.

Cada vez resulta más frecuente que el discurso utilizado entre estudiantes en situaciones de desacuerdo esté recargado de expresiones agresivas y hostiles. En este tipo de situaciones se suele utilizar el lenguaje para hacer amenazas, murmuraciones e insultos, así como para intercambiar chismes y en general expresiones provocativas que entorpecen el desarrollo normal de los procesos de clases (Benavides, 2010). En contraposición al lenguaje hostil, Osuna (2016) postula la necesidad e impacto positivo del lenguaje cortés en la solución de conflictos. Para tal efecto, explica que de la oralidad "se desprenden conceptos base como la interacción y la cortesía verbal" (p. 47) y los presenta como elementos que combinados coadyuvan en la solución de los mismos.

Desde estas perspectivas, la interacción verbal juega un doble papel en los actos comunicativos propios del aula de clase. Por un lado, el lenguaje usado en las interacciones durante situaciones conflictivas puede ser agresivo e incitante; sin embargo, es a través de la misma oralidad y de la cortesía en el lenguaje que se puede favorecer el camino con miras a la solución de divergencias.

## METODOLOGÍA

Este trabajo sigue una metodología cualitativa con un enfoque comprensivo-interpretativo, puesto que desde este paradigma se facilita la teorización de las conductas observadas y el descubrimiento de su sentido. Para la recogida de datos se inició con entrevistas semiestructuradas a 10 estudiantes de diferentes grados de secundaria, seguida de la observación participante a 28 estudiantes de sexto grado dentro y fuera del aula, ya que en esta técnica "la fuente de los datos son las situaciones naturales, siendo el investigador el principal instrumento de recogida de datos" (Amezcuá, 2000, p. 31). También se tomó información proveniente del anecdotario estudiantil y de las encuestas aplicadas a 18 docentes, dos directivos y la orientadora escolar.

La técnica utilizada para la escogencia de los estudiantes a entrevistar con respecto a su percepción acerca de los conflictos escolares, tipos y manejo de los mismos, fue la de muestreo

intencionado y se privilegió a grupos de estudiantes que cumplieran un criterio establecido: su recurrente participación activa o pasiva en conflictos, así como su edad, género y grado.

En cada uno de los instrumentos aplicados se indagó acerca de lo siguientes criterios:

- Modalidades, motivaciones, frecuencia y lugares de ocurrencia de los conflictos
- Actitud y procedimientos aplicados ante la presencia de conductas agresivas
- Percepción acerca del clima escolar
- Reconocimiento de participación activa o pasiva en situaciones conflictivas
- Efectividad de los actuales recursos para el manejo de problemas convivenciales
- Intención de mejorar los procedimientos y capacitarse en mediación escolar

La información obtenida en este estudio ha sido tabulada con gráficas estadísticas para facilitar su interpretación, desarrollar el análisis y establecer conclusiones. Con todo lo anterior se busca contar con una visión amplia de la situación actual de la IED Las Flores en materia de conflictos, de manera que se pueda poner en marcha un programa completo de formación y mediación escolar que sea consistente con las políticas trazadas en materia de convivencia por el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Ley de Convivencia Escolar y el Programa de Mediación Escolar.

## RESULTADOS

A continuación, se presenta una síntesis preliminar de los hallazgos más relevantes obtenidos en el trabajo aquí descrito, a partir de categorías que emergieron de las entrevistas realizadas a estudiantes y confirmados a través de la triangulación de estos con el análisis del anecdótico y la observación participante.

En la categoría sobre las modalidades de conflictos más frecuentes entre los estudiantes de grado 6° de la institución, los estudiantes remarcaron las conductas que se detallan en la Tabla 2.

Tabla 2. Modalidades de conflictos.

No.	MODALIDADES DE CONFLICTOS
1	Extraer, ocultar o tomar sin permiso las pertenencias de los (as) compañeros(as).
2	Insultos, usos de apodos peyorativos
3	Algún tipo de agresión física: empujones, patadas, peleas
4	Dañar sus pertenencias personales
5	Amenazar, chantajear, obligar a hacer algo

Fuente: Entrevista a estudiantes acerca de tipos de conflictos, frecuencia y causas de los mismos.

Dicha Tabla 2 evidencia que la modalidad que genera el mayor número de conflictos entre los estudiantes se relaciona con la extracción u ocultamiento de sus pertenencias. A esta conducta le sigue la de ser objeto de insultos y apodos peyorativos, y en el tercer lugar manifiestan algún tipo

de agresión física (zancadillas, empujones, golpes). Este resultado ofrece una primera mirada sobre el tipo de conductas del contexto de la clase que ameritan un especial análisis.

Tabla 3. Frecuencia de los conflictos.

Nº	FRECUENCIA DE LOS CONFLICTOS
1	Todos los días
2	Con frecuencia
3	Pocas veces
0	Casi nunca
0	Nunca

Fuente: Entrevista a estudiantes acerca de tipos de conflictos, frecuencia y causas de los mismos.

Por otra parte, la Tabla 3 registra los resultados relacionados con la frecuencia en la que ocurren agresiones (insultos, patadas, discriminación, robos, poner apodos, etc.). En este sentido, los estudiantes afirman que estas agresiones suceden a diario. Este resultado refleja cómo es el ambiente escolar en el día a día de los estudiantes y su nivel de afectación en los procesos de clases.

Tabla 4. Motivo de las agresiones.

Nº	MOTIVOS DE LAS AGRESIONES
1	Por broma
2	Porque soy débil
2	Porque no le caigo bien a casi nadie
3	Porque soy buen estudiante
3	Porque me molesto rápido
3	Otra. Por mis características físicas (estatura, contextura, uso de gafas, color de piel)

Fuente: Cuestionario estudiantes acerca de tipos de conflictos, frecuencia y causas de los mismos.

La Tabla 4 muestra que la mayoría de las agresiones inician como bromas, algunas de las cuales devienen posteriormente en conflictos mayores o repetitivos. Debido a las características y la frecuencia con que estas ocurren, se genera un mal ambiente escolar, indisciplina y consecuencias como bajo rendimiento, sanciones por escrito y suspensiones de actividades académicas.

## DISCUSIÓN

Los resultados presentados revelan aspectos importantes sobre los cuales reflexionar. En primer lugar, el enfrentarse a diario con la posibilidad de sufrir algún menoscabo relacionado con las pertenencias escolares genera un ambiente de desconfianza entre los estudiantes. Este factor indica la necesidad de fomentar espacios para realizar convivencias, reflexiones, juegos grupales y de roles, al igual que apoyarse de un proyecto de valores sólidos en los que se promuevan

oportunidades para compartir y conocer más en detalle a los compañeros de grupo y, en síntesis, contribuir así a un ambiente de mayor confianza.

Además, estos resultados sugieren la necesidad de tomar acción de manera planeada y ordenada desde el currículo con el propósito de dinamizar los procesos dialógicos entre todos los miembros de la comunidad que redunden en la mejora de la convivencia entre los estudiantes, tal como sugieren Bernal & Saker (2013). Fomentar más espacios para el diálogo y promover el buen trato, así como la implementación del lenguaje cortés son herramientas a tener en cuenta para este propósito.

Por otra parte, la frecuencia de ocurrencia de conductas conflictivas y el ser 'objeto de bromas pesadas' muestra que el ambiente escolar no ofrece un clima adecuado ni la seguridad para que los procesos académicos se desarrollen con normalidad. En este escenario, se hace imperativo proponer estrategias para el manejo de la agresividad y el estrés que genera a los estudiantes la vivencia de este tipo de experiencias. De manera similar, diseñar e incluir la enseñanza de la inteligencia emocional, amén de talleres lúdicos y artísticos constituyen una alternativa para encauzar sus actitudes hostiles hacia actividades más productivas.

## CONCLUSIONES

El análisis de los resultados presentados permite concluir lo siguiente:

Es prioritario abrir espacios formales para el diálogo y análisis de conflictos, al igual que planes concretos de formación de mediadores, vinculando a la Secretaría de Educación para tal fin.

Se requiere iniciar procesos de exploración y formación de los individuos según sus habilidades y necesidades con el fin de encauzar sus actitudes agresivas hacia el desarrollo de proyectos artísticos, deportivos y democráticos.

Se debe comprometer la participación activa de directivos, docentes, orientadoras, padres y estudiantes a través de los estamentos establecidos como el Comité de Convivencia, Escuela de Padres, Mediación Escolar y crear e impulsar programas de formación desde el currículo de manera que, en conjunto con la Ley de Convivencia Escolar, la escuela se transforme en un espacio de sana convivencia.

Se precisa comprometer a la escuela como un sistema social que es, a través de todos sus estamentos, a realizar procesos de formación pedagógica y de socialización y a cumplir el papel

fundamental de enseñar a los jóvenes a interactuar con otros, es decir, a compartir y convivir sanamente (Rojas, como se cita en Ocampo et al,2009).

Por último, es claro que si bien el sinnúmero de investigaciones realizadas en materia de convivencia escolar y las leyes formuladas para su regulación han hecho aportes relevantes, se requiere aún un trabajo más sistemático que coadyuve a la prevención y solución de conflictos en nuestras aulas escolares.

## REFERENCIAS

- Amezcuca, M. (2000). Metodología Cualitativa. El Trabajo de Campo Etnográfico en Salud. Una aproximación a la observación participante. *Index de Enfermería*, (30), 30-35. Recuperado de <http://www.index-f.com/cuali/observacion.pdf>
- Arancibia, M. (2014). Diagnóstico e intervención en escuelas desde la política de Convivencia Escolar y enfoque de Derechos Humanos. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 14(3), 1-18.
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas* (7), 23-45. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70930703>
- Benavides, R. (2010). La Agresividad Verbal dentro del Aula. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile. Recuperado de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1929/tpeb753.pdf?sequence=1>
- Bernal, M. & Saker, J. (2013). La convivencia: mirada en las instituciones educativas del distrito de Barranquilla. *Ciencia ingeniería y educación científica*. 2(19), 179-193. Recuperado de <http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/revcie/article/view/6504/8038>
- Binaburo, J. & Muñoz, B. (2007). *Educar desde el conflicto*. España: Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Caballero, G. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de Paz y Conflictos*, (3), 154-168. Recuperado de <http://revistaseug.ugr.es/index.php/revpaz/article/view/448/508>
- Calderón, I. (2011). La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares. *Acción Pedagógica*, (20), 42-57. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34325/1/articulo4.pdf>
- Caramés, L. et al. (2010). *Mediación y Resolución de Conflictos: El Modelo Integrado*. Recuperado de [http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H\\_Recursos/h\\_1\\_Psicol\\_Educacion/h\\_1.8.Mediacion/10.Mediacion\\_modelo\\_integrado.pdf](http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_1_Psicol_Educacion/h_1.8.Mediacion/10.Mediacion_modelo_integrado.pdf)

- Castañeda, G. (2011). La violencia verbal en el aula: análisis del macro acto de amenaza. *Enunciación*, 16(1), 58-69.
- Castells, M. (1998). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza Editorial.
- Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1620. 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.
- De Prada, J. & López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, (148), 99-116. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/212166644/07-LA-MEDIACION-COMO-ESTRATEGIA-DE-RESOLUCION-DE-CONFLICTOS-EN-EL-AMBITO-ESCOLAR>
- De Prada, J. (2014). Modelo para la incorporación de un sistema de mediación escolar en un centro educativo de educación secundaria obligatoria. *Innovación Educativa*, (24), 35-47. Recuperado de <http://www.usc.es/revistas/index.php/ie/article/view/1928/2104>
- Díaz, S. & Sime, L. E. (2016). Convivencia escolar: una revisión de estudios de la educación básica en Latinoamérica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (49), 125-145. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/801/1321>
- Espinoza, et al. (2010). *Convivencia Escolar en una Escuela Básica Municipal de la Reina. Conocimiento de su Manual de Convivencia: un estudio de caso*. Recuperado de <http://docplayer.es/33691178-Magister-en-direccion-y-liderazgo-para-la-gestion-educacional-convivencia-escolar-en-una-escuela-basica-municipal-de-la-reina.html>
- Junta de Andalucía, Consejería de Educación. (2009). *Mediación en la Resolución de Conflictos. Material para la Mejora de la Convivencia*. Andalucía, España: Programa de Alumno Ayudante.
- Ministerio de Educación (2005). *Política Educativa para la Formación Escolar en la Convivencia*. Recuperado de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-90103\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-90103_archivo_pdf.pdf)
- Ocampo, M. et al. (2009). Estrategias para mejorar la convivencia en el Colegio Cristóbal Colón, Instituto Educativo Distrital. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*. 10 (2). 46-61. Recuperado de [http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen10\\_numero2/articulo\\_4.pdf](http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen10_numero2/articulo_4.pdf)
- Ortega, R. (2003). Conferencia "Construir la Convivencia para prevenir la Violencia". Universidad de Córdoba, Córdoba, España.
- Osuna, R. (2016). La cortesía en la resolución de conflictos en la escuela. *Tesis de Maestría*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá.
- Pacheco, B. (2014). Agresividad escolar e ideas suicidas en escuelas secundarias. *Revista Educación y Humanismo*, 16(27), 27-38. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2332/2224>

- Pardo, A. (2014). *Conflictos escolares. Sorkari. Atención Integral al desarrollo de la persona*. Recuperado de [http://www.sorkari.com/pdf/Conflictos\\_Bulling.pdf](http://www.sorkari.com/pdf/Conflictos_Bulling.pdf)
- Pérez, M. (2002). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro*, (8), 15-31.
- Proyecto de Ley N°181 (2016). *La Mediación Escolar como una estrategia alternativa para la solución de conflictos en las Instituciones Educativas Oficiales*". Cámara de Representantes. Bogotá, de Octubre 21 de 2016. Recuperado de [http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar\\_documento?p\\_tipo=05&p\\_numero=181&p\\_consec=46291](http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=181&p_consec=46291)
- Ramírez, C. & Arcila, W. (2013). Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar. *Educ. Educ.*, 16(3), 411-429.
- Rocha, C. (2003). La comunicación en el conflicto escolar: El caso de la escuela en Bogotá. *Revista Mediaciones*, (1), 63-76. Recuperado de <http://biblioteca.uniminuto.edu/ojs/index.php/med/article/viewFile/254/253>
- Rodríguez, R. (2007). *Los Planes de Convivencia como herramientas para prevenir los conflictos escolares*. Murcia: Ponencia Jornadas Europeas Sobre Convivencia Escolar.
- Torrego, J. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Barcelona: Narcea.
- Torrego, J. (2006). *El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro*. Recuperado de <http://www.mecd.gob.es/dms-static/90bec7b4-774b-4242-ba94-cc00c485f74a/2010-resumen-modelo-integrado-jc-torrego-pdf.pdf>
- Unesco. (2008). *Convivencia Democrática, Inclusión y Cultura de Paz. Lecciones desde la práctica educativa innovadora en América latina*. Santiago de Chile: Pehuén Editores.
- Vaello, J. (2006). *El clima de clase: problemas y soluciones*. Recuperado de <http://www.uv.es/moarraig/MATERIALCOMPLEMENTARIO/El%20clima%20de%20clase.pdf>
- Vásquez, F. (2012). Buentrato. Su relación con la inteligencia emocional y la convivencia escolar. *Educación y Humanismo*, 14 (23), 37-46. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/view/2227>
- Villalba, J. (2016). La convivencia escolar en positivo. *Revista Educación y Humanismo*, 18 (30), 92-106. <http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.18.30.1324>
- Vinyamata, E. (2005). Conflictología. *Revista de Paz y Conflictos*. 8 (1), 9-24. Recuperado de [http://www.ugr.es/~revpaz/numeros/revpaz\\_8\\_1\\_completo.pdf](http://www.ugr.es/~revpaz/numeros/revpaz_8_1_completo.pdf)