

## **Estrategia de Convivencia Escolar para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos**

**Strategy of coexistence school for the training of young mediators of conflicts**

### **Guillermo Marrugo Peralta**

*Magister en Educación de la Universidad Autónoma del Caribe, Rector de Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón, Colombia, Cartagena. guimape1972@gmail.com*

### **Jorge Gutiérrez Hurtado**

*Magister en Educación de la Universidad Autónoma del Caribe, Rector de la Institución Educativa Técnica Industrial Don Bosco, Colombia, Arjona, Bolívar leojor7@hotmail.com*

### **Iliana Concepción García**

*Ph.D. en Ciencias Pedagógica en Universidad Holguín, Cuba, Asesora de calidad Universidad Holguín, Cuba, iconcepción@ict.oho.edu.cu*

### **María Rita Concepción García**

*Ph.D. en Ciencias Pedagógica en Universidad Pedagógica, La Habana, Cuba. Directora de Docencia IDEAC, Universidad Autónoma del Caribe rgarcia@uac.edu.co*

**Para citar este artículo:** Marrugo, G., Gutiérrez, J., Concepción, I. Concepción, M. (2016). Estrategia de Convivencia Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos. Escenarios, 14 (1), p.p. 72-84

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v14i1.879>

*Recibido: febrero 26 de 2016*

*Aceptado: marzo 23 de 2016*

### **RESUMEN**

Se presenta una estrategia pedagógica para la formación de jóvenes mediadores de conflictos de convivencia escolar. Esta investigación se ha desarrollado en un enfoque de investigación mixto, combinando las fortalezas de los métodos cualitativos y cuantitativos para llegar a la interpretación profunda y propuesta de solución del problema. Aplicando diferentes técnicas de recolección de información con los diferentes actores, (estudiantes, docentes directivos y padres de familia) que permitieron obtener información para la elaboración de un diagnóstico del estado actual de la convivencia de los jóvenes de grado octavo de la institución educativa Pio XII de San Jacinto, Bolívar, Colombia; que sirvió de base para determinar las categorías conceptuales y metodológicas utilizadas en el diseño de una cartilla pedagógica basada en talleres dirigidos a la formación de estudiantes mediadores de conflictos; con la finalidad de mejorar la convivencia pacífica en democracia que favorece el desarrollo de las competencias ciudadanas, en el marco de la educación para la paz.

**Palabras clave:** Mediación de Conflicto, convivencia escolar, estrategia pedagógica.

## ABSTRACT

In this study a pedagogical strategy for the training of young solvers of school life presents. This research has been developed in a joint research approach, combining the strengths of qualitative and quantitative methods to reach deep interpretation and proposed solution to the problem. Applying different techniques for collecting information with stakeholders (students, managers, teachers and parents) that allowed information to prepare a diagnosis of the current state of coexistence of young eighth grade school Pio XII San Jacinto Bolivar, Colombia; which it served as the basis for determining the conceptual and methodological categories used in the design of an educational primer based workshops for the training of mediators students conflict; in order to improve peaceful coexistence in democracy that favor the development of citizenship skills in the context of education for peace.

**Keywords:** Conflict Mediation, school life, teaching strategy

## INTRODUCCIÓN

La violencia que se presenta en la sociedad colombiana ha ido cobrando cada vez más espacio en el ámbito escolar, lo cual es motivo de preocupación por cuanto los jóvenes están utilizando la agresividad como respuesta a situaciones de conflicto con sus compañeros.

Al hablar de convivencia, se refiere a la vida que comparten personas, familias y grupos en cuanto a intereses, problemas, inquietudes, en fin, todo aquello que forma parte de la vida en sociedad. Por lo tanto, la convivencia es estar en el mismo tiempo y lugar que otros, con los que tiene interacción de manera activa y creadora, compartiendo aspectos comunes, se presenta entendimiento y empatía.

Uno aspecto relevante para esta investigación sobre la convivencia escolar es lo planteado por Megías (2011) al afirmar que la convivencia consiste en gran medida en compartir y a compartir se aprende. A compartir tiempos y espacios, logros y dificultades, proyectos y sueños. El aprendizaje de valores y habilidades sociales, así como las buenas prácticas de convivencia, son la base del futuro ciudadano. Y ese aprendizaje tiene lugar en gran medida en la experiencia escolar. (Megías, 2011).

Por otro lado, la mediación en las relaciones interpersonales actúa como elemento preventivo. Del mismo modo, favorece el reconocimiento del otro como diferente, el acercamiento entre

las partes, la comunicación y la comprensión mutua, el aprendizaje y el desarrollo de la convivencia, la búsqueda de estrategias alternativas para la resolución de conflictos y la participación comunitaria.

El municipio de San Jacinto, departamento de Bolívar, Colombia, en el cual se haya ubicada la institución educativa PIO XII, fue durante varios años golpeado por una violencia social que ha dejado una profunda huella en sus habitantes, las condiciones de maltrato social que se vivieron, de desplazamientos forzados, etc., no han sido fáciles de superar y de hecho no se han superado totalmente.

La revisión de los registros escritos relacionados con conflictos escolares en la Institución PIO XII (2014), permitió establecer las causas más comunes que originan los conflictos al interior de esta, entre las que encontramos la pérdida de pertenencias, intolerancia, desordenes, malos entendidos, rivalidades, problema personales, entre otros.

Un análisis preliminar de estos documentos permitió acopiar datos y concluir que las causas de conflictos más frecuentes entre los estudiante se relacionan con expresiones de agresividad verbal y/o física el 37 % del total; los conflictos que se originan por la intolerancia en el respeto de las diferencias alcanzan el 21.5 %; incidentes que se ocasionan por el desorden con énfasis en horarios del descanso (15,3 %). El 12.4 % de los conflictos se generaron por malos entendidos.

Otra de las causas por las cuales los estudiantes se enfrentan dentro de la institución, es por la rivalidad que siempre se genera entre cursos, por ejemplo 10mo y 11no (6.1 %). Los problemas personales y familiares antecedentes, así como diferencias políticas, también son causa de conflictos en la Institución (4,6%). Con un 1.5 % están los conflictos causados por comentarios mal intencionados. Por último con un 1.5 % se encuentran otras causas consideradas menores, que se presentan casi a diario en la institución, pero que se deben tener en cuenta, para evitar que los estudiantes se enfrenten casi por cualquier cosa y entiendan que la agresión no es el camino, y que ante cualquier diferencia hay que buscar el diálogo y la mediación

Analizando el manejo que se le da a los conflictos en la institución por el Comité de convivencia escolar, a partir de los datos encontrados en los registros, se concluye que la mayoría de ellos se solucionan con medidas de tipo sancionatorio que van desde una baja calificación en convivencia, hasta suspensiones de los estudiantes por unos o más días de las actividades escolares.

Lo anterior permitió identificar el siguiente problema de investigación: **¿Cómo favorecer la convivencia escolar en una institución educativa?**

Se parte de que en las instituciones educativas se debe propender por la sana convivencia y la resolución pacífica y concertada de los conflictos; apropiarse del conflicto como algo inherente en las relaciones humanas, que no debe necesariamente relacionarse con violencia. Es de anotar que la violencia genera conflictos, pero que no todo conflicto genera violencia, de aquí la importancia que se le debe dar al manejo y a la resolución de los mismos.

Este trabajo se centra en el conflicto escolar, en la prevención y mediación y en las estrategias pedagógicas conducentes a este propósito. El objetivo de investigación es elaborar una estrategia de convivencia escolar basada en la formación de jóvenes mediadores de conflictos de una institución educativa. Se aporta una cartilla para la formación de jóvenes mediadores de conflictos.

## **1. Fundamentos conceptuales y antecedentes de la convivencia escolar.**

Etimológicamente, la palabra convivencia proviene del latín *convivere*, significa acción de convivir, vivir en compañía de otro u otros (RAE, 2014). El ser humano vive inexorablemente enmarcado en un contexto de convivencia. Es un concepto vinculado a la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.

Por su parte, Sánchez, Ortega y Rivera, (2004) aprecian la convivencia desde la perspectiva psicológica, lo que permite comprender que la convivencia implica la formación para tener la comprensión del punto de vista del otro a nivel social, afectivo y emocional. Así, el convivir no quiere decir que se deba estar de acuerdo en todo, sino que tiene que haber la posibilidad de discrepar, debatir y regular conflictos, pero sin que se den rupturas, desintegraciones o la pérdida de la cohesión social.

En particular, centraremos la atención sobre convivencia escolar. Al respecto se comparte lo expresado por Mena, Romagnoli y Valdés (2006), al considerar que esta se presenta no solo como producto de las relaciones interpersonales, sino que también se enfoca a las maneras como se dan las interacciones entre los estamentos del sistema educacional. En otras palabras, la convivencia se da como consecuencia de diversos elementos como son los procesos y estilos comunicativos que prevalecen en una institución educativa, tanto en el interior de ella, como en relación con el entorno; la manera como se da la distribución del poder, los estilos de liderazgo, las maneras y criterios para la toma de decisiones, las formas como se manejan los conflictos, la tolerancia, la aceptación o no de la diversidad, la historia de la escuela, el clima laboral, la cultura e identidad institucional, entre otros.

Estos autores definen la convivencia escolar como el acto vivencial de estar en compañía de otras personas dentro del contexto escolar y que se pueda dar de manera pacífica y armónica. Además, es el conjunto de interrelaciones que se presenta entre los individuos que hacen parte de la comunidad educacional y que persigue el logro de objetivos educativos y el desarrollo de manera integral (Mena, Romagnoli, y Valdés, 2006).

De manera similar, Megías (2011) expresa que la convivencia es un proceso que se da de manera cotidiana a nivel interrelacional entre diferentes miembros de una comunidad escolar. Esta no se limita meramente a las relaciones personales, sino que se incluyen las diferentes formas interactivas que se dan entre los estamentos que conforman una comunidad educativa. Esta interacción se da de manera permanente y es responsabilidad de todos los actores que forman parte de tal comunidad.

Gran importancia se atribuye a lo planteado por Megías (2011), acerca de la definición de convivencia, en la que se destaca el carácter pedagógico de la misma, al aseverar que a compartir se aprende, lo cual hace que la convivencia sea enseñable. También se asume que en la edad escolar, la práctica de convivencia del ciudadano transcurre asociada a la experiencia de compartir en la escuela. Ambos rasgos constituyen fundamentos de la importancia que las instituciones educativas son responsables de gestionar buenas prácticas de convivencia escolar.

Por su parte Mockus (2003), dice que la convivencia condensa el ideal de vida de los sujetos que son parte de la comunidad educativa y que parten del deseo de vivir juntos de forma factible y deseable a pesar de la diversidad en el origen de las personas. Así mismo, se da la relación entre la construcción y el acatamiento de las normas, deben de contar con mecanismos que den autorregulación social y sistemas que custodien por su cumplimiento; el respeto a las diferencias, el celebrar y cumplir acuerdos y que se construyan relaciones de confiabilidad entre los individuos de la comunidad educativa.

Es consecuente con la intencionalidad educativa en nuestro trabajo, la propuesta de que la convivencia es un proceso que se debe cultivar de manera diaria en todas las esferas de la escuela (Pérez, 2007). Por lo tanto, se deben favorecer ambientes de aprendizaje de manera democrática donde se busque la participación y la construcción de identidad aunque existan diferencias. Entonces, generar un clima positivo no es improvisación, se debe construir con los estudiantes, docentes, orientadores, personal administrativo, familias y directivas docentes.

Un referente importante en este sentido aporta la investigación desarrollada por Herrera y Rico (2014), con la finalidad de caracterizar el clima escolar en la Institución Educativa Distrital de Barranquilla; en la cual se determinaron mediante entrevistas, que los estudiantes aprecian que la interacción en ambiente escolar presenta escenarios de irrespeto que conducen a la generación de conflicto escolar, tales como irrespeto, enfrentamiento entre pares, egoísmo, ofensas verbales, apodos, burlas y agresiones físicas, hurto, extorsión, amenaza y daño en el bien ajeno.

Los procesos de convivencia no significan que no existan conflictos, ya que en todo grupo social se darán estas situaciones por la presencia de diversidad de puntos de vista e intereses, diferencias que pueden llegar a ser motores de transformación y cambio. Es más, se pueden utilizar los conflictos como oportunidades de incentivar el diálogo para dar cambios a las relaciones, fortalecer la capacidad de ponerse en el zapato del otro y de generar empatía (Ruiz y Choux, 2005).

San Juan (2008) da una apreciación de la relación alumno-docente desde la perspectiva del choque cultural. En este punto de vista los docentes surgen como los que representan la cultura dominante de las instituciones que se fundaron en valores de la modernidad y que buscan influenciar a estudiantes con concepciones postmodernas. Debido a esto, se presenta resistencia de los alumnos y el conflicto con sus docentes.

El Ministerio de Educación de Chile (2001) a través de su Política Nacional de Convivencia Escolar, propuso un marco de acción para las escuelas de ese país, aporta una parte conceptual sobre la convivencia escolar que se considera importante para nuestro trabajo.

En primer lugar, la convivencia en la escuela se construye colectivamente y que las mejorías que se implanten es responsabilidad del conjunto de todos los actores. Se busca una convivencia escolar con sentido positivo para los que conforman el plantel. Se debe de dar muestras de afecto positivo, escuchar abiertamente y dar lugar a vínculos de confianza, sin perder de vista que se debe poner un énfasis especial a la relación alumno profesor y que deben estar sentadas so-

bre bases pedagógicas y de aprendizaje. En este último punto, se puede observar una concordancia con lo dicho por Pérez (2007), al afirmar que se deben favorecer ambientes de aprendizaje donde se busque la participación y la construcción de una identidad a pesar de las diferencias.

En segundo lugar, busca la participación de los distintos actores en la vida escolar. Se hace énfasis en que existan canales de expresión abiertas, que se deleguen atribuciones, haya espacios de reflexión de manera conjunta sobre temáticas centrales y tener la posibilidad de ocupar de varias maneras los espacios físicos de la escuela. No hay que dejar de lado la forma de cómo se edifica y aplica la normatividad de la escuela. Se deben dar los diálogos abiertos, no discriminatorios ni arbitrarios. Es más, los conflictos deben resolverse primando el diálogo y sin violencia, protegiendo la dignidad y los derechos de los estudiantes.

Ante esta política de convivencia escolar del país sureño, se infiere que las relaciones se deben llevar a cabo bajo una autonomía de los distintos actores, el respeto mutuo, la apertura a la diversidad, la confianza; buscar la solidaridad, lo equitativo, la colaboración y el compartir.

Por su parte, en Colombia, siguiendo a Maturana, Pesca, Noguera y Castro (1994), con la Constitución Política de 1991 se le anexaron a la educación responsabilidades particulares en relación con la formación para paz y la convivencia, enfocadas a instruir ciudadanos que tengan respeto por la ley, formados con concepciones democráticas, que acepten la diversidad y las diferencias, y sean capaces de negociar y resolver sus conflictos de manera pausada, sin necesidad de recurrir a la violencia.

La Ley 115 de 1994 del Ministerio de Educación Nacional (MEN) establece como uno de los fines de la educación la formación en el respeto a la vida y demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, y también en el ejercicio de la tolerancia y la libertad.

La Ley General de Educación define objetivos comunes para todos niveles de la educación y destaca el proporcionar una sólida formación

ética y moral, y fomentar la práctica del respeto a los derechos humanos. Asimismo, el Decreto 1860 del MEN, establece pautas y objetivos para los Manuales de Convivencia Escolar, los cuales deben incluir, entre otras, normas de conducta que garanticen el mutuo respeto y procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos. El Plan Decenal de Educación presenta el tema de la educación para la convivencia, la paz y la democracia y plantea como uno de los desafíos para la educación nacional el fortalecimiento de la sociedad civil y la promoción de la convivencia ciudadana. Para tal efecto, señala la importancia de construir reglas del juego y forjar una cultura y una ética que permitan, a través del diálogo, del debate democrático y de la tolerancia con el otro, la solución de los conflictos.

El Ministerio de Educación Nacional, en el año 2013, 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. Ante lo cual el Estado reconoce que uno de los retos para la nación es la formación para ejercitar de manera activa la ciudadanía y los derechos humanos, por medio de una política que promueva y de fortaleza a la convivencia escolar. Esto lleva a reconocer que las experiencias que vivan los estudiantes sean definitivas para el desarrollo de su personalidad y que dejarán huella en la manera en cómo construirán su proyecto de vida y, que aunado al aprendizaje, llegue a tener bienestar y prosperidad.

Se puede comprender, entonces, que el Estado colombiano es consciente de que el objetivo de aprender la convivencia forma parte de todo proceso educacional y para ello la normatiza y ha elaborado orientaciones para la formación escolar en convivencia.

La calidad de la convivencia educativa es determinante en la configuración de la convivencia social, esto porque la comunidad educativa es un espacio único y de privilegio en la formación y del ejercicio de la ciudadanía democrática. De esta manera, los centros de educación se convierten en lugares competentes para aprender a convivir juntos, lo cual es la esencia básica de una cultura de paz, estableciendo fuertes bases

para una democracia verdadera y una ciudadanía activa y comprometida.

## 2. Acerca de la mediación de conflictos en la escuela.

Acerca de la mediación, San Martín (2003) plantea que es un método para prevenir y resolver conflictos escolares, un camino práctico que armoniza derechos y deberes, autonomía con interrelación, valores con normas, responsabilidad con creatividad. Se considera que el desafío más grande tiene que ver con la creatividad, ser creativo es una cualidad que debe tener el mediador para lograr la armonía entre las partes en conflicto de forma tal que se cumpla un gana-gana.

La mediación fortalece el clima de convivencia escolar y paralelo a ello se previene futuros conflictos, se pretende formar equipos que dinamicen los procesos de resolución de conflictos de manera pacífica, y además, que los actores busquen de manera consciente y voluntaria acercarse al equipo de mediadores.

Al respecto Munné y Mac-Gragh (2006) se refieren a la mediación escolar como un proceso educativo, voluntario, confidencial y con poder decisorio para las partes. Estos autores proponen que "La mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos; a pensar que se pueden cambiar las percepciones sin dejar de ser uno mismo y rehacer las expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas; a ver que para la comprensión ajena se necesita la auto comprensión y el autoconocimiento; a saber que el conflicto es propio de todos y, por tanto, tiene aspectos positivos y negativos; a creer que las cosas pueden mejorar con la colaboración y a confiar en que ésta tenga un potencial de cambio social (Munné y Mac-Gragh, 2006, p. 83).

Es ese entender al otro desde el propio yo, es entender que se puede convivir en la diferencia, sin maltratar ni ultrajar, teniendo a la vez respeto y tolerancia.

Sin embargo, Prada y López (2008), expresan que la mediación escolar no solamente tiene que ver con resolver conflictos, sino que comporta una serie de valores y procedimientos que bus-

can educar en la cultura de la paz y refuerza maneras de actuar y de gestionar los conflictos de manera participativa y democrática.

Estos autores indican como características de la mediación escolar las siguientes (Prada y López, 2008):

- Es una estrategia pacífica.
- Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.
- En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.
- A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro.
- Es un proceso educativo y transformador de las personas.
- Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente).
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.
- La confidencialidad del proceso.

Gran importancia se atribuye a esta caracterización en relación con la finalidad del presente trabajo de aportar una estrategia que soporte el proceso educativo de la convivencia escolar a través de acciones de mediación de conflictos.

## 3. Metodología de investigación.

Este estudio se ha desarrollado en un enfoque de investigación mixto, por cuanto trabaja con datos cuantitativos en razón de los instrumentos de medición, datos recolectados y análisis de los mismos; así como aspectos cualitativos tales como los comportamientos y las actitudes hacia el objeto de investigación (conflicto escolar), recolectados por medio de la observación y la percepción del grupo de personas de quienes se tomó la información mediante la aplicación de escala Liker, entrevistas, la revisión de documentos de soporte como actas disciplinarias, y

remisiones a oficina de coordinación de disciplina. (Fuente, libro de seguimiento disciplinario, llevado en la oficina del coordinador de disciplina Institución Educativa Pio XII, San Jacinto Bolívar, Colombia). La muestra fue 127 estudiantes, 50 padres de familia y 20 docentes.

**4. Diagnóstico de convivencia escolar en la Institución Educativa Pio XII de San Jacinto, Bolívar.**

El diagnóstico realizado tiene el objetivo de valorar el estado de la convivencia escolar en la Institución Educativa Pio XII de San Jacinto, Bolívar. Se valorarán los resultados de los diferentes instrumentos aplicados.

**4.1 Análisis de los resultados de una encuesta de actitud hacia la violencia.**

Con la finalidad de analizar la actitud de los estudiantes en relación con la violencia, se aplicó una encuesta a 33 jóvenes de grado octavo de la institución educativa Pio XII, la cual se administró mediante una escala tipo Likert, (1932; p.21) que refleja la actitud del grupo hacia la violencia (Gráfico).

**Conclusiones:** Los datos obtenidos de la encuesta tipo escala Likert aplicada a estudiantes de octavo grado de la institución Pio XII, permiten valorar una actitud favorable entre los estudiantes; al reconocer la violencia como un aspecto

negativo dentro de la institución educativa, de tal forma que el 75 % tiene una actitud favorable muy alta a la mediación de conflictos, un 12 % actitud alta, un 9 % ubicado en un nivel intermedio y un 3 % en nivel bajo, manifestando estos últimos una actitud negativa. Estos resultados demuestran que el grupo de estudiantes que será sometido a la propuesta que se desarrollará en esta investigación se encuentra en un ambiente propicio para la mediación de conflictos entre los propios estudiantes.

**4.2 Análisis de los resultados la encuesta a estudiantes.**

Para la recolección de información acerca de la convivencia escolar y los conflictos que se presentan en la institución, se aplicó la encuesta a 127 estudiantes de grado octavo, en edades entre 12 y 14 años. La encuesta consta de cinco preguntas abiertas, que se organizaron en categorías: Acciones frente al conflicto-Situaciones conflictivas más comunes en la convivencia escolar-Solución de situaciones conflictivas- El Conflicto como obstáculo para la convivencia-Sentimientos que produce un conflicto y Acciones frente al conflicto

**Conclusiones de la encuesta a estudiantes:**

- Los estudiantes encuestados son conscientes de que los conflictos existen, consideran que

**Gráfico 1.** Resultados encuesta aplicada a estudiantes de octavo grado de la Institución Educativa PIO XII.



Fuente: Elaboración a partir de datos de la encuesta.

ante ellos se debe optar por el diálogo y aceptan que la mediación de un tercero es una buena herramienta que ayuda a que las relaciones interpersonales sean armónicas.

- Según los estudiantes objeto de encuesta, son recurrentes las situaciones de agresión ya sean de tipo verbal y/o físico al interior de la institución educativa.

- Las situaciones conflictivas en el ambiente escolar, despiertan en los jóvenes sentimientos negativos, que pueden afectar el buen rendimiento académico y su disposición para realizar las actividades escolares.

#### 4.3 Análisis de los resultados de la encuesta a docentes.

La encuesta se aplicó a una muestra de 20 integrantes del cuerpo docente de la Institución Educativa Pio XII.

Conclusiones de la encuesta dirigida a docentes:

- En la institución Pio XII, son frecuentes los conflictos entre escolares y el uso de la agresividad ya sea verbal o física en el manejo de ellos.

- La mayoría de los conflictos entre jóvenes de la institución se presentan en las horas en las que confluyen en un mismo espacio gran cantidad de estudiantes.

- La causa más común de los conflictos en la institución es la poca tolerancia o respeto por las diferencias.

- Aunque el 75 % de los docentes manifiesta estar preparado para afrontar conflictos entre los escolares (pregunta 6), se observa una contradicción en sus respuestas a la pregunta 8, donde la reacción de la mayoría de ellos ante un conflicto es conducir a los implicados al coordinador de disciplina, con ello se concluye, que en realidad no son ellos los que afrontan la situación, sino que la dejan en manos de otro.

- Los medios con que cuenta la institución actualmente no son eficaces para mantener la buena convivencia entre los estudiantes, ya que son de tipo sancionatorio, por lo que se evidencia que es necesaria la aplicación de una estrategia

que trabaje más desde la parte de la mediación.

- Hay suficiente recurso humano dispuesto a trabajar una estrategia para influir positivamente en una mejor convivencia escolar.

#### 4.4 Análisis de los resultados de la encuesta a los padres.

Con el objetivo de tomar en cuenta la apreciación de los padres de los jóvenes encuestados se aplicó una encuesta a 50 padres de familia.

Conclusiones de la encuesta a los padres.

- En la institución Pio XII, las agresiones son frecuentes, siendo la verbal la más recurrente, pero también presentándose un significativo nivel de agresiones físicas e incluso agresiones que incluyen lo verbal y lo físico al mismo tiempo. Por lo que se plantea la necesidad de la capacitación en solución de conflictos y la mediación de estudiantes para tal efecto.

- Los padres expresan que los jóvenes hacen poco uso del diálogo al afrontar un conflicto

- Los padres de familia encuestados proponen formas lúdicas para capacitar a los jóvenes en la resolución de conflictos.

- Se ve la mediación como una estrategia importante para mejorar la convivencia dentro de la institución.

- El hecho de que los jóvenes actúen como mediadores tendría efectos a nivel de la comunidad de San Jacinto Bolívar en general ya que al practicar los métodos pacíficos para resolver conflicto en el colegio se podrían exteriorizar esos conocimientos y experiencias al ámbito local.

La estrategia de formación de jóvenes mediadores de conflictos sería bien recibida por los padres de los jóvenes de la institución.

#### 5. Estrategia de convivencia escolar para la formación de jóvenes mediadores de conflictos.

A partir de los fundamentos teóricos sobre convivencia escolar, conflictos y mediación en la solución pacífica de conflictos, así como los resultados del diagnóstico de la convivencia escolar en la Institución Educativa Pio XII y la experien-



cia docente investigativa de los investigadores, nos permitió proponer una estrategia coherente con las necesidades y posibilidades de los estudiantes y docentes para disminuir y/o prevenir la violencia escolar.

Para poder determinar la estrategia pedagógica correspondiente, se ha tomado en cuenta a diferentes autores tales como Parra (2003), el cual expresa que las estrategias son actividades de manera intencional que guían las acciones para que se puedan llevar a logro las metas de adquisición de conocimientos por parte del estudiante, por medio del cual, cada estrategia dará un resultado cognitivo.

Por su parte, la Dirección de Tutoría y Orientación Educativa del Ministerio de Educación del Perú (2009), en busca de estrategias para mejorar el clima de convivencia escolar, elaboró una guía que tiene como título: *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. La misma está enfocada a herramientas metodológicas para docentes y tutores, para que puedan dar a luz entre el estudiantado, el resolver conflictos de forma pacífica, democrática y con la debida creatividad.

Sin embargo, Rodríguez (2011), señala que una estrategia no debe de ser rígida ni estática, sino que puede ser modificada, mejorada y adaptada a la realidad presente o ante los cambios que se puedan dar en los sujetos objeto de transformación.

La estrategia de convivencia escolar para la formación de jóvenes mediadores de conflictos, se ha conformado con las siguientes acciones:

Preparación del equipo formador en los fundamentos teóricos, legales y metodológicos de convivencia escolar, conflictos y mediación de conflictos.

Diagnóstico del estado actual de la convivencia escolar desde la perspectiva de los estudiantes, docentes y padres de familia, la observación de escenarios al interior de la escuela, caracterización socio demográfico de la comunidad.

Diseño de la cartilla pedagógica para la formación de jóvenes mediadores de conflictos.

Determinación de responsabilidad de las áreas

curriculares que ponen en marcha la cartilla pedagógica en actividades extracurriculares.

Búsqueda de consenso y puesta a punto de la cartilla pedagógica mediante el criterio de usuarios.

Implementación de la cartilla pedagógica en la institución educativa.

La cartilla pedagógica diseñada tiene los siguientes objetivos:

- Orientar el manejo de los conflictos que se presenten producto de las relaciones de convivencia escolar entre los estudiantes de la Institución Educativa Pio XII por medio de la ejecución de talleres pedagógicos.

- Generar espacios por medio de los cuales los escolares puedan hacer uso de las herramientas para resolver conflictos y puedan hallar las soluciones a sus problemas, por medio de la reflexión de sus actos cotidianos.

- Desarrollar en los estudiantes mediadores los conocimientos, las habilidades necesarias y actitudes para que puedan mediar en los conflictos de convivencia que se puedan presentar en el plantel.

Esta cartilla pedagógica está conformada por ocho unidades (*El conflicto; Soy un ser importante para la sociedad; Poseo autocontrol de mi persona; El respeto a las normas de convivencia; La violencia genera conflictos; La mediación; La negociación y el arbitraje; La cooperación en el trabajo*), y cada una de ellas por talleres (entre uno y dos por cada unidad). Los talleres están compuestos por momentos (justificación, objetivos, actividades del taller, evaluación del taller, plan de acción de mejoramiento del taller) para que de manera participativa y dinámica, impacten en la población estudiantil, con la finalidad de promocionar acciones y prevenir incidentes que atenten contra la convivencia pacífica; motivando y fortaleciendo la sana convivencia escolar.

Como elemento metodológico que garantiza la gestión de la estrategia y su cartilla, se estableció una matriz de transversalidad de los talleres por áreas del conocimiento, tomando como referente las competencias ciudadanas establecidas por el MEN.

La cartilla se sometió a una encuesta aplicada a 33 docentes considerados usuarios por ser los potenciales formadores de los jóvenes mediadores de conflictos haciendo uso de la cartilla en la Institución Educativa Pio XII, con el objetivo de obtener evidencias a favor de la Cartilla Pedagógica. Los resultados mostraron aceptación y valoración a favor de su posterior generalización.

Los resultados de la valoración cuantitativa y cualitativa de los usuarios de la Cartilla Pedagógica para la formación de jóvenes mediadores de conflictos en una institución educativa permiten concluir que cuando la misma sea implementada en la práctica educativa debe lograr el propósito para la cual fue diseñada.

### Conclusiones

El conflicto es un estado de los procesos de convivencia, inherente a las relaciones humanas, motivado por las diferencias que surgen de ellas. Resolver un conflicto consiste en la búsqueda de solución entre las partes en desacuerdo utilizando métodos diversos. La mediación escolar brinda la oportunidad de que el estudiante se sienta protagonista de la solución de sus conflictos escolares, ayudando a mejorar el clima en la institución

Un diagnóstico del estado actual de la violencia escolar mediante la aplicación de encuestas a una muestra de docentes, padres y estudiantes de la Institución Educativa Pio XII, revisión de documentos disciplinares arrojó que se presentan agresiones frecuentes; como peleas entre estudiantes por dentro de la institución, siendo la verbal la más recurrente, pero también presentándose un significativo nivel de agresiones físicas e incluso agresiones que incluyen lo verbal y lo físico al mismo tiempo. Los padres expresan que los jóvenes hacen poco uso del diálogo al afrontar un conflicto.

Además la caracterización del contexto sociodemográfico de la Institución Educativa Pio XII del Municipio de San Jacinto Bolívar permitió a los investigadores la comprensión profunda de la problemática sobre la violencia escolar que se vive en la comunidad y su impacto en la Institución Educativa, como efecto de las secuelas de violencia heredada en el territorio, que ha favore-

cido que dentro de la institución son frecuentes las expresiones de agresividad, manifestándose con violencia ya sea verbal y/o física.

Por otra parte para complementar la valoración cualitativa del diagnóstico se aplicó una encuesta a los estudiantes sobre actitud hacia la violencia, la que facilitó percibir buena disposición por parte de los jóvenes encuestados hacia acciones de mejoramiento de los problemas de convivencia escolar. Esto unido al resultado de preguntas en la encuestas a padres, maestros y estudiantes permitió considerar por parte de los investigadores, que los encuestados aceptan la influencia de acciones para mejorar comportamiento social de convivencia en el colegio del municipio de San Jacinto.

La educación como principal proceso de formación del hombre, debe brindar mecanismos para que se dé el desarrollo integral del ser humano, por lo que los actores responsables de esta deben dar soluciones a los hechos que la afecten como lo es la violencia escolar.

En la investigación se aporta una estrategia de convivencia escolar para la formación de jóvenes mediadores de conflictos. La estrategia está conformada por acciones como preparación del equipo formador, diagnóstico del estado actual de la convivencia en la institución educativa, diseño de una cartilla pedagógica, determinación de responsabilidades de las áreas del saber, búsqueda de consenso mediante el criterio usuarios e implementación parcial de la misma en la institución educativa.

La valoración de la cartilla pedagógica para formación de jóvenes mediadores de conflictos mediante los resultados cuantitativos y cualitativos del criterio de usuarios, aplicada en la Institución Educativa Pio XII, permite concluir que entre los docentes hay consenso de que la misma logrará el propósito para el cual fue elaborada, lo cual es un argumento empírico de alto valor en favor de la cartilla que se aporta en la investigación.

La estrategia y su operacionalización a través de la cartilla para la formación de jóvenes mediadores de conflictos basada en talleres, se considera un mecanismo para mejorar la convivencia esco-

lar que genera capacidades en docentes y estudiantes de la Institución Educativa para manejar la convivencia escolar y su posible impacto en la comunidad de un territorio vulnerable por la violencia necesitado de alcanzar la paz mediante la educación.

## Referencias

Addine, F. (s/f). La estrategia como resultado científico. Centro de Estudios Científicos de la Educación Universitaria de Camagüey, Cuba.

Bauman, Z. (2007). Los retos de la educación en la modernidad líquida. España: Gedisa.

Bermúdez, K., Prats, G. & Uribe, E. (2000). La mediación intercultural, un puente para el diálogo. Barcelona: DesemvolupamentComunitari.

Bravo, R. (2012). Modelo educativo de prevención de la violencia escolar en la escuela primaria bolivariana de la República Bolivariana de Venezuela. Tesis doctorado, Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño, Cuba.

Briceño, M. (2008). El escrito científico en la universidad: propuesta de estrategias pedagógicas. *Revista Educación y Educadores*, 11, 2, 107-118.

Calzón, A. (s/f). La violencia ha llegado a la escuela. Recuperado de <http://www.escolar.com.ar/paralaescuela/directivos/notas/violencia-llego-escuela.htm> (Consulta diciembre de 2014)

Castro, G. (2014). Aprobada Ley Cátedra de la paz, de Ariel Armel Arenas. Recuperado de <http://www.verbienmagazin.com/aprobada-ley-catedra-de-la-paz-de-ariel-armel-arenas/> (Consulta noviembre de 2014)

Candas, B. & Lucero, M. (2008). *Violencia escolar*. Argentina: Universidad Nacional de San Luis

Constitución Política de Colombia (1991). *Constitución Política*. Recuperado de [http://www.cna.gov.co/1741/articulos-186370\\_constitucion\\_politica.pdf](http://www.cna.gov.co/1741/articulos-186370_constitucion_politica.pdf) (Consulta noviembre de 2014)

Cruz Roja Juventud. (2002). *El problema para la prevención de la violencia, mediación y diálogo*. Madrid.

Etxeberría, F., Esteve, M. & Jordán, A. (2001). *La escuela y la crisis social*. XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Murcia.

Fernández, I. (2005). *Escuela sin violencia: Resolución de conflictos*. Lima: Alfa Omega.

Freud, S. (1972). *Teoría de la violencia humana*. Madrid: Editorial Alianza.

Galtung, J. (1969). Violence, Peace, and Peace Research. *Journal of Peace Research*, 6, 3, 167-191

Galtung, J. (2004). *Violencia, guerra y su impacto sobre los efectos visibles e invisibles de la violencia*. Recuperado el 10 de febrero de 2015 de <http://them.polylog.org/5/fgj-es.htm>.

Gutiérrez, M. (2001). *Las reformas educativas en Venezuela*. Estudio monográfico. México: McGraw-Hill.

Herrera, K. & Rico, R (2014). El Clima Escolar Como Elemento Fundamental de la Convivencia en la Escuela. *Revista Escenarios*, Vol 12, no 2 (2014)

Hevia, R. (2009). *Introducción. III Jornadas de cooperación iberoamericana sobre educación para la paz, la convivencia democrática y los derechos humanos*. San José de Costa Rica: Oficina Regional de Educación de la UNESCO para la América Latina y el Caribe

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill

Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista iberoamericana de educación*, 15, 53-73.

Johnson & Johnson (2004). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós

Ley General de Educación (1994). Ley 115. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=292> (noviembre de 2014)

López, R. (1999). *La delincuencia infantil y juvenil. El papel del Estado*. Caracas: Editorial Siglo XX.

Maturana, G., Pesca, A., Noguera, C. & Castro, J. (1994). *Currículo y modernización. Cuatro décadas de educación en Colombia*. Foro Nacional por Colombia. Bogotá: Corporación Tercer Milenio.

- Mendoza Palacios, R. (2006). Investigación cualitativa y cuantitativa. Diferencias y limitaciones. Recuperado, de <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa.shtml> (Febrero de 2014)
- Mesa de Diálogo y Convivencia Intercultural de Villa de Vallecas (2008, junio). Análisis de la realidad en el distrito de Villa de Vallecas: Una mirada a la convivencia intercultural. Recuperado el 20 de diciembre de 2014 de [http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/CooperacionEmigracion/Inmigracion/EspInformativos/MesasDi%C3%A1logoyConvivencia/Distritos/Villa%20Vallecas/Actuaciones/Fichero/2.%20INFORME\\_sept2008.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/CooperacionEmigracion/Inmigracion/EspInformativos/MesasDi%C3%A1logoyConvivencia/Distritos/Villa%20Vallecas/Actuaciones/Fichero/2.%20INFORME_sept2008.pdf).
- Mena, I., Romagnoli, C. & Valdés, A. (2006). Convivencia escolar. Documento Valoras UC.
- Megías, M. (2011). La convivencia escolar y cómo resolver los conflictos y la violencia en el aula. Granada: ADICE.
- Ministerio de Educación. (2009). Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directivos y tutores de primaria y secundaria. Lima: MINEDU: Dirección de Tutoría y Orientación Educativa.
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2013). Guías Pedagógica para la Convivencia Escolar. Guía N°49. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.
- Ministerio de Educación Nacional. (2014). Ley 1732 de Cátedra de la Paz. Recuperado de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201732%20DEL%2001%20DE%20SEPTIEMBRE%20DE%202014.pdf> (consulta enero de 2015)
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). Ley 1620 de Convivencia Escolar. Recuperado de <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-322486.html> ( enero de 2015)
- Ministerio de Educación Nacional. (1994). Decreto 1860. Recuperado de [http://www.mineduacion.gov.co/1621/articulos-172061\\_archivo\\_pdf\\_decreto1860\\_94.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articulos-172061_archivo_pdf_decreto1860_94.pdf) (enero de 2015)
- Ministerio de Educación de Chile. (2001). Política Nacional de Convivencia Escolar.
- Mockus, A. (2002). Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. *Revista Perspectivas*. Vol. 32, 1, 19-37.
- Moreira, M., Caballero, M. & Rodríguez, M. (1997). Aprendizaje significativo: Un concepto subyacente. *Actas del Encuentro Internacional sobre el Aprendizaje Significativo*. Burgos, España, pp. 19-44.
- Torricella, R. (2007). Ministerio de Educación Superior. Recuperado el 23 de febrero de 2015 de <http://revistas.mes.edu.cu/Pedagogia-Universitaria/articulos/2004/5/189404509.pdf/view>.
- Monereo, C., Castelló, M., Clariana, M., Palma, M. y Pérez, M. (1999). Estrategias de enseñanza y aprendizaje. Formación del profesorado y aplicación en la escuela. Argentina: GRAÓ.
- Munné, M. & Mac-Gragh, P. (2006). Los diez principios de la cultura de mediación. España: GRAÓ.
- Ortega, R. (1997). La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Programa educativo de prevención de maltrato entre compañeros y compañeras. Andalucía: Consejería de Educación y Ciencia.
- Parra, D. (2003). Manual de estrategias de enseñanza/aprendizaje. Colombia: Ministerio de la Protección Social-SENA.
- Parker, W. (2006). Public discourses in schools: Purposes, problems, possibilities. *Educational Researcher*, 35, 8, 11-18.
- Pérez, R. (2007). Educación, ciudadanía y convivencia. *Diversidad y sentido social de la educación*. *Revista Bordon*, 59, 2, 239-260. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2552442.pdf>.(Consultado diciembre de 2015)
- Plan Nacional Decenal de Educación. (2009). Los diez temas y sus macro objetivos. 2006-2016. Colombia: MEN.
- Quintero, N. y Rentería, L. (2009). Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe de Ciudad Bolívar en la jornada de la mañana. Tesis Maestría en Educación, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá-Colombia.
- Real Academia Española, diccionario de la len-

- gua española ASALE, vigésimo tercera edición, octubre de 2014.
- Romero, F. (2011). *La convivencia desde la diversidad*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Rodríguez, A. (2011). *Estrategia pedagógica para el reforzamiento de valores en la Escuela Superior de Formación de Atletas*. Instituto Nacional de Deportes Física y Recreación. Recuperado de <http://portal.inder.culindex.php/recursos-informacionales/art-cient-tec/10514> (Consulta noviembre de 2014)
- Rodríguez, M. & Palomero, J. (2001). *Violencia en las aulas*. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 41, 115-132.
- Ruiz-Silva, A. & Choux, E. (2005). *La formación de competencias ciudadanas*. Bogotá: Asociación Colombiana de Facultades de Educación ASCOFADE.
- Parra, R. (1995). *Proyecto Atlántida T. II: Estudio sobre el adolescente escolar en Colombia. Todo lo que nos gusta se evapora*. Colombia: FES.
- Shawartzmann, H. (1976). *The study of children's play*. *Annual Review of Anthropology*, Vol 5.
- Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. Estados Unidos: Pearson educación. Traducido por Escalona, R.
- Sánchez, V., Ortega & Rivera, J. (2004). *El componente emocional y moral de las relaciones interpersonales*. En R. Ortega y R. Del Rey, *Construir la convivencia* (pp. 59-74). Barcelona: Edebé.
- San Juan, M. (2008). *Significados que otorgan a la convivencia escolar en aula estudiantes y profesores de educación media de una institución educativa*. Tesis Maestría en Educación, Universidad de Chile, Chile.
- Serna, H. (2003). *Gerencia estratégica*. Bogotá: Panamericana Editorial Ltda.
- Prada, J. & López, J. (2008). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar*. *Revista Documentación Social*, 148, 99-116.
- San Martín, J. (2003). *La mediación escolar: un camino nuevo para la gestión del conflicto escolar*. Madrid: CCS.
- Tamayo, M. (1980). *Metodología formal de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.
- UNESCO. (2007). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Informe.
- Vinyamata; Alzate; Burguet; Moreno; & otros. (2003). *Comprender el conflicto y actuar educativamente. Aprender del conflicto*. España: GRAO.
- Viñas, J. (2007). *Conflictos en los centros educativos*. España: GRAO.