

**ABSTRACT**

Coexistence in school is a process characterized by a strong communicative rapport between the members belonging to an educational community, which looks for the development and building of spaces where there is trust and consensus. However, we cannot be out of conflict as long as people think differently.

This research focus on coexistence in educational institutions, and how emerging conflicts can be addressed through educational strategies. Teaching strategies such as mediation, negotiation, and arbitration are mechanisms for managing conflicts in schools that help to establish a healthy student life. For this purpose, a careful literature review is undertaken.

**Key Words:** Coexistence in school, school mediation, conflict, strategy.

**RÉSUMÉ**

La vie à l'école est un processus caractérisé par une forte relation communicative de tous les membres d'une communauté éducative, qui cherche à construire des espaces de confiance et de consensus. Par contre, on ne peut pas sortir du conflit pourvu que toutes les personnes pensent différemment. Dans ce document nous parlerons de la coexistence à l'école et la manière dont les conflits peuvent être intervenus à travers des stratégies pédagogiques dans les institutions éducatives.

Les stratégies pédagogiques, telles que la médiation, la négociation, l'arbitrage sont des mécanismes qui nous permettent savoir résoudre les conflits dans les écoles en générant une vie étudiante active et saine.

Pour effectuer cette réflexion, nous avons utilisé des références bibliographiques sur ce sujet

**Mots clés:** Coexistence scolaire, médiation, conflit, stratégie.

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

# La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar

Coexistence and conflicts mediation as educational strategies in schools

La coexistence et la mediation de conflits à travers des stratégies pédagogiques dans la vie scolaire.

**ALAIN CASTRO-ALFARO**  
Corporación Universitaria Rafael Núñez  
Colombia  
alain.castro@curnvirtual.edu.co

**GUILLERMO MARRUGO-PERALTA**  
Institución Educativa Técnica Agropecuaria de Villanueva  
Colombia  
guimape1972@gmail.com

**JORGE LUIS GUTIÉRREZ-HURTADO**  
Institución Educativa Pio XII  
Colombia  
leojo7@hotmail.com

**YOLIMA CAMACHO-CONTRERAS**  
Institución Educativa del El Guamo  
Colombia  
yolicamacho38@yahoo.es

**RESUMEN**

La convivencia escolar es un proceso que se caracteriza por una fuerte relación comunicativa entre los miembros que conforman la comunidad educativa, donde se busca la construcción de espacios donde se respire la confianza y el consenso. Sin embargo, no se puede estar exento de conflictos debido a que las personas no siempre piensan de igual manera. El presente artículo tiene como objetivo presentar a la convivencia escolar y la manera en que se pueden mediar los conflictos en las instituciones educativas por medio de las estrategias pedagógicas.

Para llevar adelante esta reflexión, se utilizaron referencias bibliográficas sobre la temática y se procedió a hacer el análisis respectivo. Las estrategias pedagógicas son mecanismos que permiten manejar situaciones conflictivas que se presentan en las escuelas, entre los que destacan la mediación, la negociación y el arbitraje, generando una sana convivencia estudiantil.

**Palabras clave:** Convivencia, mediación, conflicto, escuela, estrategia.

**Clasificación JEL:** I21, I29, D74



## INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas, son lugares donde se presentan la convivencia y el aprendizaje. Los individuos responden a variadas situaciones en su vida, a la vez que tienen diferentes puntos de vista sobre variedad de temas, por lo que se requiere la comunicación y el diálogo para llegar a acuerdos.

A lo largo de la vida en la escuela, se presentan muchas veces, situaciones en la que los estudiantes expresan comportamientos de inseguridad y expresiones agresivas, diversas formas de conflictos que pueden influir en sus relaciones interpersonales. Además, los estudiantes tienen normas que se pueden imponer a sí mismos, tales como valores, convicciones o principios que les permitan tener un comportamiento adecuado, pero también hay normas grupales, sociales y comunitarias, que deben de ser aceptadas o puestas en marcha por medio de la convivencia e interacción adecuada.

En el año 2011, la UNESCO presentó un informe sobre Educación y conflicto llamado: Una crisis encubierta. En ella, se observa que la educación es una fuerza de paz y que en América Latina, hay países, tales como Perú, Colombia y Brasil, que han establecido políticas que forman parte de su legislación y han fundado procesos para enfrentar la violencia escolar por medio de la promoción de valores y la consolidación de la paz. Por lo tanto, es imperativo que a través del proceso educativo se den a luz propuestas que al llevarlas a cabo, generen ambientes de cordialidad en las instituciones educativas, para que las discrepancias que aparezcan puedan ser resueltas positiva y oportunamente que lleve a disminuir la violencia en las aulas de clase.

Siguiendo con la misma línea, para Rodríguez y Palomero (2001), la educación es considerada como una vía de progreso que brinda la debida atención a los niños desde muy temprana edad, para que se puedan evitar manifestaciones de violencia.

Los conflictos más comunes que se presentan entre los estudiantes son las agresiones verbales y físicas, indisciplina y poca tolerancia, que, en definitiva, generan preocupación a las instituciones educativas

Por lo dicho, este artículo busca presentar a la convivencia escolar y a la manera en que se pueden mediar los conflictos por medio de las estrategias pedagógicas que se implanten en las instituciones educativas.

La importancia de dar solución a los conflictos estudiantiles, por medio de estrategias pedagógicas, cumplen un papel importante en la vida escolar, siendo su principal punto lograr la convivencia pacífica, debido a que permitirá reflexionar a los estudiantes sobre su actuar y motivarlos a que puedan desarrollar las habilidades necesarias al enfrentar sus discrepancias de manera responsable.

## LA CONVIVENCIA ESCOLAR

La convivencia es un punto fundamental en todo proceso educativo que tiene en su seno actitudes y comportamientos respetuosos, positivos y de consenso de todos los sectores que conforman la comunidad escolar. Su fin es formar para una vida adulta y mejorar el clima escolar.

Etimológicamente, la palabra convivencia proviene del término en latín *conviviere*, lo cual significa vivir en compañía de otro u otros (definición, 2014).

El ser humano vive inexorablemente enmarcado en un contexto de convivencia. La Mesa de Diálogo y Convivencia Intercultural de Villa de Vallecas (2008), 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 se tiene interacción de manera activa y creadora, compartiendo aspectos comunes buscando el entendimiento y la empatía.

Para el Ministerio del Interior y de Justicia de Colombia (citado en Romero, 2011), la convivencia es la capacidad de vivir en armonía en base al respeto, lo cual forma parte de las normas básicas. Es una cualidad que tiene las relaciones entre los miembros de una colectividad en la cotidianidad al haber llegado a un acuerdo de intereses, tanto individuales como grupales, permitiendo que los conflictos se desarrollen de manera constructiva.

Esto trae a colación, que los individuos son seres sociales por naturaleza y se necesitan entre sí para poder desarrollarse. El vivir con otros no es fácil ya que se está interrelacionando con personas que piensan y sienten de manera diferente. Debido a ello, la convivencia es un aprendizaje que se da en el transcurrir de la vida y exige aceptación de la diversidad. Por tal razón, es imprescindible que en las instituciones educativas se propenda constantemente por la búsqueda de una mejor convivencia entre los jóvenes que allí se forman y se fomenten valores tan importantes como la tolerancia, si se desea alcanzar relaciones más armónicas dentro de ellas.

Ahora, para que se pueda generar convivencia pacífica, la escuela es la llamada

a promover un buen ambiente en ella, donde los jóvenes sean preparados en un estilo de vida donde no prime la violencia y, para que eso se pueda llevar a cabo, la institución educativa tendrá que ejecutar un plan de acción donde se estructure la manera de resolver los conflictos. Tal plan es una estrategia pedagógica que contenga actividades, medios y recursos que lleven a la debida negociación y mediación de los conflictos, produciendo un ambiente escolar donde prime el respeto y la paz.

Por su parte, Sánchez y Ortega-Rivera (2004) lleva a la convivencia más allá de lo estrictamente normativo y pedagógico, dirigiéndola hacia la perspectiva psicológica. He aquí donde se puede comprender que la convivencia implica una formación para tener la comprensión del punto de vista del otro a nivel social, afectivo y emocional. Empero, el convivir no quiere decir que se deba de 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.

Sobre convivencia escolar, Mena, Romagnoli y Valdés (2006), expresan que ella se presenta no solo como producto de las relaciones interpersonales, sino que también se enfoca en las maneras cómo 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, etc.

Aquí se subraya el hecho de que las instituciones educativas deben tener formas y herramientas eficaces en la prevención y el manejo de conflictos, como una estrategia útil para la consecución de relaciones humanas más armónicas en su interior, y que por ende se reflejen al exterior de ella.

Según la Guía Pedagógica para la Convivencia Escolar del Ministerio de Educación Nacional de Colombia (2013), la convivencia escolar es el acto vivencial de estar en compañía de otras personas dentro del contexto estudiantil y se presente de manera pacífica y armónica. Además, es el conjunto de interrelaciones que se exterioriza entre los individuos que hacen parte de la comunidad educativa y que persigue el logro de los objetivos educativos y el desarrollo de manera integral.

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 diferentes estamentos que, al fin y al cabo, conforman una colectividad educativa. Esta interacción se da de manera permanente y es responsabilidad de todos los actores que forman parte de tal colectivo. Por lo tanto, siguiendo con Megías:

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. (p. 41).

Ante las definiciones anteriormente expresadas, se destaca el carácter pedagógico del mismo, al aseverar que el compartir se aprende, lo cual hace que la convivencia sea enseñable. También se asume que en la edad escolar, la práctica de coexistencia del ciudadano transcurre asociada a la experiencia de compartir en la escuela. Ambos rasgos constituyen fundamentos de importancia, por lo que las instituciones educativas son responsables de gestionar buenas prácticas donde prime la armonía escolar.

Mockus (2002), 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 por lo que 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.

Sin embargo, la convivencia es un proceso que se debe de cultivar de manera diaria en todas las esferas de la escuela (Pérez-Juste, 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 más bien construir con los estudiantes, docentes, orientadores, personal administrativo, familias y directivas. Ortega (1997), refuerza esta apreciación al decir que la es-

cuela es una unidad de convivencia en la que interactúan diferentes grupos humanos, tales como docentes, directivos, estudiantes, familia y sociedad. Debido a esto, para comprender la manera como se dan las dinámicas relacionales entre ellas, hay que tomar en cuenta sus roles, funciones y diferencias generacionales.

De igual forma, la formación para la convivencia y la ciudadanía, incluye en su seno aspectos cognitivos, afectivos y volitivos: conocimientos, razonamiento, habilidades/destrezas, aprecio y esfuerzo dan como fruto comportamientos coherentes (Pérez-Juste, 2007). Hay que tener presente que solo el conocimiento relacionado con la convivencia y la ciudadanía son reducidos, claro que importantes, pero limitados. Además, las habilidades, destrezas y el propio comportamiento son algo que deben de ser practicados en todas las áreas de la vida del individuo, es decir, la vida en familia, en la escuela, los amigos, el barrio, etc., todas ellas son situaciones para el aprendizaje y el afianzamiento de las mismas; siendo la vida escolar donde se puede dar tal aprendizaje de manera amplia y duradera y que de manera progresiva se afiance con el transcurrir de los años.

En la vida escolar, el estudiante va a tener la oportunidad de participar en la toma de decisiones colectivas, tanto académica como no académica, dependiendo de su grado de madurez y preparación. Se va a presentar la oportunidad de colaborar y de ser solidario con sus compañeros, de vivir en comunidad y trabajar en equipo, dando sus aportes a través de ideas, teniendo respeto de los demás, tomando iniciativas, etc. De esta manera, la escuela se convierte en el ámbito donde se pueden adquirir saberes sobre convivencia entre los seres humanos, se puede aprender a practicar los deberes y derechos de la ciudadanía,

convivir en el respeto y la tolerancia entre personas, sin importancia de sus diferentes maneras de pensar, valores y formas de vida distintas. No hay que olvidar que, a través de la vida escolar, el estudiante debe aprender a relacionarse con la autoridad y entre iguales, debe apreciar las ventajas de la convivencia y las desventajas de la violencia y falta de respeto.

Ahora, en lo referente a la vida en comunidad se dará la ocasión para reforzar rasgos de la personalidad que sean favorables para la convivencia pacífica en vez de otras que faciliten conductas violentas o agresivas. Por lo tanto, las vivencias en comunidad son una oportunidad de aprender a ser ciudadano, con sus derechos y deberes. No hay que perder de vista que los alumnos están en un proceso de aprendizaje y no son ciudadanos en plenitud, por lo que es necesario no permitir que los alumnos puedan tomar decisiones en donde los docentes no tengan la posibilidad de influir. Los procesos de convivencia no quieren decir que no existan conflictos, debido a 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 en motores de transformación y cambio. Es más, se pueden utilizar los conflictos como oportunidades para que se incentive el diálogo para dar cambios a las relaciones, fortalecer la capacidad de ponerse en el zapato del otro y de generar empatía (Ruiz-Silva y Chaux, 2005).

Sin embargo, es deber de toda la comunidad educativa como son el personal, tanto directores, profesores como especialistas, la familia y los propios educandos que, de manera progresiva, asuman la importancia vital de la formación integral, haya un compromiso con los logros y exista participación activa.

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 post-modernas. 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, aportando una parte conceptual sobre la convivencia escolar que vale exponer en este trabajo.

En primer lugar, la convivencia en la escuela se construye colectivamente y las mejorías que se implanten son 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 de poner un énfasis especial a la relación alumno profesor y que deben de estar sentadas sobre bases pedagógicas y de aprendizaje. En este último punto, se puede observar una concordancia con lo dicho por Pérez-Juste (2007), al afirmar que se deben de 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 manera en cómo se edifica y aplica la normatividad de la escuela. Se debe dar los diálogos abiertos, no discriminatorios ni arbitrarios. Es más, los conflictos deben de 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 de 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.

Ahora, el Ministerio de Educación de Chile (2002), define que la convivencia escolar es el clima de interrelaciones que se producen en la escuela; una red de relaciones sociales, que se llevan a cabo en un tiempo y espacio determinado, que tiene un propósito, el cual es educar personas, y que convoca a los actores que forman parte de la institución educativa, entre los cuales están los docentes, directivos, administrativos y estudiantes, para que sean capaces de cooperar mutuamente. Por lo tanto, la convivencia escolar se da través de la construcción colectiva y dinámica, debido a que es fruto de interrelaciones de todos los miembros de la institución educativa y se dan modificaciones producto de los cambios que experimenten tales relaciones con el transcurrir del tiempo

Por otro lado, para Fernández (2005), el lograr un adecuado clima en la convivencia escolar, las instituciones educativas deben de tener una filosofía de la convivencia, la cual esté basada en la dinámica del conflicto, debido a que las relaciones interpersonales y la institución educativa tendrán un papel importante para lograr el equili-

brío entre la labor educativa y el desarrollo individual de sus miembros. Ahora, para este autor, se deben de tomar en cuenta tres dimensiones básicas: a) El objetivo de la educación debe tener un énfasis en el aprender, b) Debe de contar con normatividades y procedimientos firmes y permanentes, de la mano con la justicia, y c) Una conciencia de cuidado e interés hacia las personas. Ante esto, se puede concluir que, al tomar en cuenta estos tres aspectos, habría un aumento en la participación de los estudiantes en las tareas educativas, a la vez de un decrecimiento de conductas disociales, que a la vez traería mejores resultados, tanto académicos como relacionales, además de mayor cooperación, apoyo y ayuda entre los profesores.

De acuerdo con Megías (2011), los ámbitos donde se deben de buscar la mejora en la convivencia en los centros educativos son: a) Obtener un conocimiento más ajustado del alumnado que permita una mejor respuesta educativa: autoconcepto y autocontrol, competencias instrumentales, etc. b) Introducir cambios en el currículum escolar, haciéndolo más inclusivo y democrático y reconstruyéndolo en torno a los valores democráticos. c) Estimular y consolidar el funcionamiento del grupo-clase, especialmente a través de normas de comportamiento en el aula y en el plantel. d) Favorecer la colaboración de las familias con el centro educativo participando en los procesos relativos a los temas de convivencia. e) Tomar medidas que afronten la influencia del contexto social cercano del alumnado. f) Revisar y mejorar las estrategias docentes de gestión del aula, interacción verbal, discurso docente, estilo motivacional y reacción inmediata a la disrupción. g) Desarrollar en todos los miembros de la comunidad educativa habilidades sociales de comunicación y resolución de conflictos. h) Crear instrumentos

y estructuras en el nivel institucional del centro para promover una convivencia más racional y saludable. i) Trabajar con normas de convivencia en el centro y criterios comunes de seguimiento y evaluación ante los incumplimientos, desarrolladas en procesos que surjan desde las aulas y j) Garantizar las condiciones mínimas de seguridad en el centro: seguridad física y respuestas específicas ante situaciones graves.

Para los autores, la convivencia escolar son los acuerdos que comparten las personas y los grupos ante un interés particular, comprendiendo el punto de vista del otro para que de esta manera se pueda vivir en armonía, de manera pacífica, imperando el respeto y la confianza. No perdiendo de vista que los conflictos manejados de manera efectiva se pueden convertir en oportunidades, trayendo el diálogo y empatía. Por otro lado, las escuelas son llamadas a dar los conocimientos necesarios sobre la convivencia y cultivarlas en todas las esferas de la institución para que llegue a ser uno de los elementos más importantes que garantice el logro de sus objetivos.

En todo lo anteriormente planteado, se observa cómo la convivencia es fundamental en las instituciones en general, pero sobre todo en las educativas y cómo estas deben poner todo su empeño en el logro de una convivencia escolar sana y armoniosa. Es en el ambiente escolar en donde se dan las condiciones propicias para formar los valores que conlleven a los niños, niñas y jóvenes a relacionarse mejor, y a afrontar las situaciones de diferencias entre ellos de manera consensuada y pacífica. Es importante que todos los elementos de la comunidad educativa se comprometan con este propósito, que los esfuerzos que se hagan a nivel de Estado, por medio de las instituciones, como el Ministerio de Educación

Nacional entre otros, debe verse reflejado en el trabajo al interior de las IEs. Por ello, estas deben tomarse muy en serio el manejo de los conflictos escolares y comprometerse en el mantenimiento de la sana interrelación, buscando los mecanismos que le garanticen el logro de este objetivo.

## **MARCO LEGAL SOBRE LA CONVIVENCIA ESCOLAR**

En Colombia, siguiendo a Maturana, Pesca, Urrego y Velasco (2009), con la Constitución Política de 1991, se le anexaron a la educación responsabilidades particulares con relación a la formación para la paz y la convivencia, enfocadas a instruir ciudadanos que tengan respeto por la ley, formados con concepciones democráticas, que respeten la diversidad y las diferencias, y sean capaces de negociar y resolver sus conflictos de manera pausada, sin necesidad de recurrir a la violencia. De igual concepción, la Constitución Nacional de 1991 reconoce desde su preámbulo a la convivencia como peón fundamental que nutre las relaciones entre la ciudadanía y que el mismo Estado se asegurará de que se fortalezca la convivencia dentro de su marco jurídico, democrático y participativo.

Siguiendo con la misma idea, el artículo segundo de la Carta Magna instituye los fines importantes del Estado colombiano y, en una de ellas, se encuentra el afirmar la convivencia pacífica, dándose una gran importancia a la convivencia ciudadana. Además, en el artículo 22 se establece la paz como un derecho y un deber que se debe de cumplir de manera obligatoria.

Antes estas aseveraciones, se puede comprobar que el Estado colombiano se preocupa por ejecutar de manera integrada, de la mano con la ciudadanía, el aseguramiento de la convivencia pacífica, el erra-

dicar la violencia y elaborar acciones que busquen contribuir con la prevención de delitos, riesgos y amenazas, seguido con el establecimiento de la aceptación del pluralismo, generando para ello espacios para el diálogo, que es el componente fundamental de la resolución de conflictos.

La Ley General de Educación, Ley 115 de 1994, se fundamenta en los principios de la carta magna colombiana, la cual 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. Además, la educación, es un proceso permanente, que se fundamenta en la integralidad del individuo, en su dignidad, en sus deberes y derechos. Esta define objetivos comunes para todos los niveles de la educación y destaca el proporcionar una sólida formación ética y moral, fomentando la práctica del respeto a los derechos humanos.

Asimismo, el Decreto 1860 de 1994 del Ministerio de Educación, en su artículo 17, establece pautas y objetivos para los Manuales de Convivencia Escolar que deben formar parte de todos los establecimientos educativos y del Proyecto Educativo Institucional (PEI). Debe incluir, entre otros: las reglas de higiene personal y de salud pública, los criterios de respeto, valor y compromiso ante el manejo y mantenimiento de los bienes personales como colectivos, las normas de comportamiento con relación al cuidado del medio ambiente en la escuela, las normas conductuales de estudiantes y de profesores que fomenten el respeto mutuo, procedimientos para la formulación de quejas o reclamos, ordenanzas para dar solución con oportunidad y justicia a los conflictos, tanto individuales

como colectivos, que se den en el entorno comunitario, esforzándose en el diálogo y la conciliación.

El Plan Decenal de Educación (2009), es un conjunto de propuestas, acciones y metas que tienen que ver con la voluntad educativa que el país afronta dentro de 10 años (2006-2016). Su proyección principal es un pacto social por el derecho a la educación, de la mano de las instituciones y de la ciudadanía en general, para tomar las mejores decisiones que traigan transformación y desarrollo en el ámbito educativo. Ahora, en el tema de la educación en y para la paz, la convivencia y la ciudadanía, este plan presenta 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, a través de los PEI, se 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, enfatizando la igualdad de oportunidades, la tolerancia, el respeto, la participación y la solidaridad.

El Ministerio de Educación Nacional, en el año 2013, por medio de la Ley 1620, 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. En el, 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 dé fortaleza a la convivencia escolar. Esto lleva a reconocer que las experiencias que vivan los estudiantes son definitorias 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.

A través de ella, se contará con herramientas de tipo jurídico que permitirán dar funcionamiento a los comités nacionales de convivencia escolar y a los comités municipales, departamentales y escolares. Además de dar ajustes al Manual de Convivencia de las instituciones educativas para poder tener una escolaridad cada vez en avance y manejar las situaciones que perturben la convivencia escolar, los derechos humanos, sexuales y de reproducción de los discentes.

Siguiendo con la idea anterior, tal manual da autoridad al docente en el rol de orientador y mediador sobre escenarios que infrinjan la convivencia escolar y vulneren los derechos de los alumnos, así como detectar de manera temprana tales situaciones. Para llevar adelante tales guías, la Guía Pedagógica para la Convivencia Escolar - Guía N° 49 (2013), brinda herramientas de tipo pedagógicas a las instituciones educativas que facilitan el procedimiento de ajuste de los manuales de convivencia de forma participativa, la iniciación de la ruta de promoción, prevención, atención y de seguimiento para lograr la convivencia educativa, a la vez que es la razón de ser de las familias, el equipo de profesores y el grupo de discentes en este proceso.

Por otro lado, resulta muy importante resaltar que, en esta oportunidad, los estudiantes podrán tener participación en la implementación de las acciones para manejar situaciones problemáticas a través de una ruta de atención integral. Es por ello, que se considera necesario la implementación de una estrategia de resolución de conflictos de convivencia escolar, el cual es coherente con el objetivo de la presente investigación, que busca desarrollar

una estrategia acorde con las necesidades y oportunidades de cambio.

Por último, la Ley 1732 de 2014, por la cual se da inicio a la Cátedra de la Paz en todos los niveles educativos de todas las instituciones de educación del Estado colombiano, es una clase que dará enseñanza a las personas a convivir y a fomentar el respeto, siendo una asignatura independiente, pero de carácter obligatorio. Al respecto, Armel (citado en Castro, 2014), enfatiza que el fin de la cátedra es rescatar la enseñanza y defensa de valores y poner al tanto a las IE, las cuales están formadas por la juventud y para la convivencia pacífica, el crear un hábito de vivir en armonía. Esta iniciativa se refuerza debido a que toma como referencia el artículo 22 de la Carta Magna, el cual establece como un derecho y un deber de carácter obligatorio en su cumplimiento, la búsqueda de la paz en toda la nación colombiana y, del artículo 95, que consagra la participación en la vida política, cívica y comunitaria favoreciendo el establecimiento y mantenimiento de la misma.

Ante lo dicho, se concibe que el objetivo de tal cátedra es el crear y consolidar espacios para la reflexión, el aprendizaje y el diálogo sobre una cultura de paz y de desarrollo sostenible, lo cual traerá bienestar y buscará mejorar la calidad de vida de la población, buscando soluciones a las necesidades no satisfechas en salud, educación, saneamiento ambiental y agua potable.

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 ella. La calidad educativa en este tema es determinante en la configuración del acuerdo

social, esto porque la comunidad educativa es un espacio único y de privilegio en la formación y el 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.

## **LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO DE LA VIDA ESCOLAR**

### **Conceptualización del conflicto**

Existen muchas maneras de referirse al término conflicto, al igual que se puede conocer una gran cantidad de definiciones del mismo. Etxeberria, Esteve y Jordán (2001) expresan que no es correcto la asociación entre conflicto y violencia, ya que el conflicto responde a situaciones de la cotidianidad en la vida social y escolar, en la que se presentan enfrentamiento de intereses, discusiones y la necesidad de abordar el problema; la violencia, en cambio, es una de las formas en que se enfrenta a una situación arriba descrita. Ante esto, se puede afirmar que existe una relación entre ambas, pero que no es bidireccional. Es decir, que la violencia siempre va de la mano de nuevos conflictos, pero este no siempre da nacimiento a situaciones violentas, o debido a que las personas disponen de una amplia gama de comportamientos con los que se puede enfrentar las situaciones de confrontación de opiniones e intereses con otros, sin necesidad de llegar a la agresividad.

Para Romero (2011), el conflicto es confrontar ideas, cuando dos posiciones que tienen diferentes puntos de vista sobre una problemática se encuentran, lo cual produce tensión por los diferentes intereses que

hay, esto produce la salida de una zona de confort a una de riesgo, pero ofrecen muy buenas oportunidades para la construcción de nuevos aprendizajes. Los elementos conflictivos que se presentan entre los grupos humanos son: la poca tolerancia, la falta de diálogo, la discriminación, las rivalidades, la falta de respeto, difícil aceptación de la pluralidad, entre otros.

La violencia escolar es para Candas y Lucero (2008), determinadas conductas agresivas que repercuten en el clima relacional en la escuela. Existen agentes que generan los conflictos entre los estudiantes, entre los cuales se puede resaltar el ambiente familiar, el entorno social cercano, los medios de comunicación masiva y el ambiente (Jares, 1997). Esto trae a colación que la violencia en los niños puede ser activada por el rechazo social o por la falta de afectividad emocional (Bravo, 2012). Por lo tanto, las acciones violentas no solo se presenta en el entorno societal del individuo, sino que también está en su interior.

Ahora, la sociedad que es muy competitiva, al estimular desde temprana edad que las cosas se deben de obtener por medios egoístas, de la mano con la educación ineficaz y la intolerancia, alimenta la violencia. De igual manera, Shawartzmann (1976) manifiesta que las conductas violentas en los niños se da por las palabras ganar-perder, los cuales dan nacimiento a relaciones competitivas que pueden traer agresividad entre los individuos. Asimismo, Jares (1997) afirma que la escuela, al ser propiciadora de relaciones, en sí misma es productora de conflictos que se manifiestan a través de diversos matices como son los culturales, políticos, económicos, entre otros.

Siguiendo esta misma línea, Vinyamata, Alzate, Burguet y Moreno (2003) expresan

que los conflictos se originan en aspectos políticos, sociales, espirituales, filosóficos, biológicos, psicológicos y de preservación. A su vez, determinó que en las organizaciones, los conflictos se pueden dar por dos causas que son: la carencia de equilibrio entre competitividad y capacidad de cooperación y la falta del reconocimiento ante las labores ejecutadas.

Ante estas conceptualizaciones, se puede inferir que el conflicto, en primer lugar, es inherente al ser humano, por lo que es de carácter universal, es más, Lorenz (1966) a través de sus investigaciones, al comparar los comportamientos del animal y del ser humano, concluye que el instinto agresivo es genético y forma parte de su supervivencia; sin embargo, a través del desarrollo de la raza humana se produce el desarrollo intelectual, el cual busca justamente dejar la fuerza bruta, pero cuyo resultado se expresa en una violencia psicológica (Freud, 1972) y, en segundo lugar, por ser propio de la raza humana la individualidad y la diferenciación, es latente que se presenten incompatibilidades entre individuos y grupos, lo cual tiene su génesis cuando una de las partes detecta o percibe que la otra u otras le afectan o afectarán de manera negativa. Cualquiera discrepancia en las metas, visión, objetivos o intereses que se den entre dos partes se le debe de considerar un conflicto (Johnson y Johnson, 2004).

Por otro lado, los conflictos pueden ser clasificados en constructivos y destructivos, según Johnson y Johnson (2004). Estos autores expresan que los conflictos destructivos se presentan cuando se los tratan de manera inadecuada en las escuelas, no dándoles la importancia y, los conflictos constructivos, son aquellos manejados desde la escuela para elevar la calidad de la enseñanza, el aprendizaje y la vida escolar. Sin embargo, los conflictos pueden ser me-

dios de cambio que se pueden manifestar en formas de oportunidades y avances, así lo expresa Galtung (2004), al decir que se necesitan tres principios básicos, los cuales son: la no violencia, la creatividad y la empatía. Esto quiere decir, que una de las partes no debe permitirse contagiarse de la agresividad de la otra, despersonalizar el conflicto y más bien colocándolo en otro escenario definiendo una nueva situación. Es decir, revalorizar lo propio reconociendo al otro.

Para Parker, (2006), las escuelas son el primer espacio social público donde los estudiantes tienen constante interacción con la diversidad del ser humano, esto quiere decir, que hay personas con distintas formas y maneras de pensar, de tener creencias religiosas, existe diferencia de género, esto de la mano con un entorno social, económico, cultural y étnico diferentes. Debido a esto las aulas de clase se convierten en sitios clave de posible confrontación en donde los alumnos entran en contacto con conflictos sociales tales como la marginación, la exclusión y la agresión. Sin embargo, estos espacios son propicios para que los estudiantes puedan aprender a enfrentar y manejar de manera constructiva estos conflictos (Hevia, 2009).

Los conflictos que con mayor frecuencia se presentan en las aulas de clase, según Viñas (2007), son: en primer lugar, los que tiene que ver con el aspecto relacional, el cual se puede tratar por medio de la afectividad y el manejo de los sentimientos; en segundo lugar, los conflictos de rendimiento, lo cual se visualiza en resultados académicos negativos; en tercer lugar, los conflictos de poder, que se presentan cuando se usa el poder de manera indebida; y, por último, los conflictos de identidad, los cuales tienen relación con el aspecto motivacional, la autopercepción, las expectativas, etc.

Cuando la violencia escolar se vuelve repetitiva puede causar grave daño psicológico y moral tanto en la víctima como en el agresor, de manera que un estudiante o grupo de ellos, al verse inmerso en acosos permanentes, sin que puedan evitarlo, sufrirán un quebranto del concepto del sí mismo y de su autoestima lo cual repercute en un bajo rendimiento académico. Finalmente, se afectarán los otros compañeros de estudios, el clima social de la institución educativa y el desempeño de los docentes.

Ante esta situación, se puede comprender que el conflicto es un elemento constitutivo de las relaciones humanas debido a las diferencias en necesidades, intereses y valores que tienen las personas, tanto a nivel personal, grupal y estructural. Debido a esto, los conflictos deben de solucionarse o evitarse a través de métodos no violentos que busquen eliminar las causas sistémicas que las originan.

De igual manera, Lorenz (1996) sostiene que se deben de evitar las manifestaciones de violencia y ello es posible por medio de la reflexión que permitirá que el comportamiento se manifieste de manera concientizada, pero también por su prevención, debido a que es mejor evitar en los niños la iniciación de conductas violentas. De afirmación similar, Herrera en el año 2001, expresa que la violencia se presenta como parte del todo del proceso formativo y que se debe de buscar la interpretación, su tratamiento y su transformación. Por lo tanto, lo que los autores refieren es la importancia de la investigación que busque entender las causas de la violencia y poder prevenirlo, afrontarlo y erradicarlo de las instituciones educativas y de su entorno.

Al respecto, la investigación hecha por López (1999), la que trata sobre un estudio del desempeño del docente de nivel pri-

mario para mejorar la violencia y como esta repercute en el rendimiento escolar. Se pudo constatar que la administración escolar está fuera de lugar ante la realidad que se presenta en la escuela, debido a que no se realizan diagnósticos que puedan servir para planificar y tomar decisiones en lo concerniente a la violencia escolar. Además, este proyecto muestra que sí existe relación entre el bajo rendimiento y la violencia existente en las aulas.

Otra investigación hecha por Martínez (2000), explica la importancia de la capacitación al docente para que pueda influir en la creatividad del docente, esto debido a que al mejorarse la calidad de la enseñanza dará como resultado la motivación al estudio y generar ideas creativas, lo cual será un freno a que los estudiantes piensen en acciones no deseables.

A su vez, Gutiérrez (2001), en sus investigaciones da un reconocimiento a la integración del contexto estudiantil con el comunitario, considerando imprescindible dar nacimiento a cambios en la forma pedagógica que se imparten en las aulas y la que se presenta en el hogar, esta dualidad es requisito para mejorar la calidad educativa, sin embargo, no se toma en cuenta el papel del estudiante como parte activa de este proceso.

Se destaca, también, la investigación hecha por Calzón (s/f), el cual enfatiza la gran necesidad de generar investigaciones para conocer la razón del por qué se presenta violencia en las escuelas, tomando en cuenta al docente el cual puede ser instrumento generador de violencia, debido a que no se toma al estudiante como objeto activo y la dirección del proceso educacional se toma de manera autocrática. Tales docentes no confían en sus alumnos y ellos, a su vez, no cuentan con prestigio

ante los discentes, trayendo como consecuencia la desmotivación, evasión, angustia y conductas violentas.

Estas investigaciones fortalecen la necesidad de definir una política de prevención escolar que busque elevar el nivel de los procesos de aprendizaje y disminuya los actos de violencia en las instituciones educativas. Debido en gran parte al no considerarse al estudiante como un ente activo y protagonista, no considerando sus necesidades e intereses, provocando que se refuerce la violencia en vez de disminuirla. Por ello, se da la importancia de la implementación de estrategias de convivencia para formar jóvenes como seres activos que puedan mediar en los conflictos que se presenten en las escuelas.

### **La prevención y la mediación de conflictos en el ámbito escolar**

Para Bravo (2012), la prevención se contextualiza en lo educativo como una práctica permanente. Esto va de la mano con lo que dice la UNESCO (2007), el cual plantea que se debe de promover la educación preventiva, donde los educandos sean actores activos por medio de compromisos personales y sociales fortaleciendo la personalidad del estudiante. Además, exhorta a las instituciones educativas para que ofrezcan información oportuna y precisa, llevado de la mano con buscar el cambio de malos comportamientos por buenos.

Esto da a entender que se debe de hacer todo lo posible, de manera permanente, evitar los problemas que puedan producir comportamientos violentos y, si se presentasen, no permitir que tengan consecuencias fatídicas. Para que esto se pueda dar, es imperativa una aguda reflexión de la realidad educativa, a través de la investigación, la planificación, trabajo en equipo y visión.

Esto, con el desarrollo, desde la infancia, de valores que traigan conciencia a los estudiantes sobre la problemática dicha.

San Martín (2003) plantea que la mediación 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 deben de formar equipos que dinamicen los procesos de resolución de conflictos de manera pacífica, y además, que las actores busquen de manera consciente y voluntaria acercase al equipo de mediadores. Munné y Mac-Gragh (2006) se refieren al proceso de la mediación escolar como un proceso educativo, voluntario, confidencial y con poder decisorio para las partes, tal como lo expresan en las siguientes líneas:

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. (p. 83). Es ese entender al otro desde el propio yo,

es comprender 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 buscan 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:

- 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.

Ante estos puntos, se puede inferir que la mediación escolar busca la paz, en las que se ofrece a los individuos en conflicto el sentarse juntos, de manera voluntaria, con una persona que hace de mediador, para que se pueda llegar a soluciones positivas y colaborativas. Todo esto tiene un procedimiento a seguir, que se da a través de fases que se van desarrollando paso

a paso. He allí la importancia de diseñar una estrategia pedagógica para potenciar la resolución de los conflictos en una institución educativa a través de una cartilla pedagógica.

Por su parte Rodríguez y Palomero (2001) definen a la mediación como un procedimiento que busca resolver conflictos y donde es necesaria la intervención de un tercero ajeno e imparcial al conflicto y sin poder de decisión, el cual es aceptada por los implicados, cuyo fin es facilitar que las partes contrarias lleguen por sí mismos a un acuerdo por medio del diálogo. Esto evita que las diferencias se prolonguen trayendo como consecuencia el deterioro de las relaciones. Es por ello que, los docentes, como agentes próximos al conflicto entre los estudiantes, deben de contar con los conocimientos y las habilidades necesarias para ser un elemento positivo dentro del manejo de los conflictos en las escuelas y que no se debería de tomar como una dificultad adicional a otros que existan en el medio educativo.

De similar apreciación, Bermúdez, Prats y Uribe (2000) expresan que la mediación es un recurso al alcance de personas que pueden actuar como un puente entre dos partes en conflicto, cuyo fin traiga un cambio positivo en tales relaciones.

Ante estos conceptos, se puede comprender que la mediación favorece el reconocimiento de la otra parte como diferente y que, a pesar de ello, se puede favorecer el acercamiento, la comunicación y la comprensión mutua, buscando la convivencia pacífica.

Uno de los aspectos positivos de la mediación consiste en favorecer el crecimiento personal. Se trata de aumentar la capacidad de un individuo o grupo para adoptar

y expresar decisiones que se puedan transformar en acciones y resultados deseados.

En lo que respecta a la temática del manejo de los conflictos estudiantiles, son diversas las estrategias que pueden ser implementadas, es por ello que los estudiantes del tema han planteado mecanismos tales como: transformaciones curriculares, formación emocional para el manejo de sentimientos y emociones, generación de actitudes positivas, formación de los docentes, convivencias, estudios de historia, cambio de roles, entre otros procedimientos. Se hace necesario recalcar que cada sujeto desde su formación y perspectiva realiza el abordaje de los conflictos a los cuales se ven enfrentados, debido a que confluyen aspectos externos (contexto) e internos (autoestima y manejo de las emociones), que en conjunto, darán un matiz de sus formas de respuesta.

Dentro del concepto de convivencia escolar existen dos perspectivas teóricas; el primero, la conceptualización restringida de la convivencia, la cual se centra básicamente en torno a la disminución de los niveles de violencia escolar, además que enfatiza el control de los comportamientos agresivos de los estudiantes. El segundo, incorpora una visión mucho más vasta, la cual integra las relaciones democráticas (instituciones, culturales e interpersonales) y las estructuras de participación como principales elementos para la edificación y consolidación de la paz.

Para poder dar una mayor claridad entre las dos perspectivas en convivencia escolar, se hace necesario distinguir dos tipos de paz: la paz negativa y la positiva (Galtung, 1969). La primera es caracterizada por la ausencia de la violencia, en sus manifestaciones tales como: la guerra, el abuso físico o psicológico. En cambio, la

positiva, tiene connotaciones más amplias, debido a que no significa solamente contener las manifestaciones violentas anteriormente citadas, sino que busca revertirlas estructuralmente, entre ellas se encuentran: la explotación, la exclusión y la distribución no equitativa del poder, los recursos y las oportunidades en la vida, además de la violencia cultural. En otras palabras, la paz positiva se dirige hacia una distribución equitativa del poder y de los recursos, atendiendo lo que provoca la violencia en todas sus manifestaciones ya dichas, por medio de la construcción de relaciones humanas que se basen en la justicia, la equidad y la autorrealización. Esto de la mano con la eliminación de los perjuicios que incentivan la injusticia y la exclusión social.

### **ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS COMO FORMAS DE PREVENIR Y MEDIAR EN LOS CONFLICTOS**

Según De Toro (citado en Quintero y Rentería, 2009) la palabra estrategia tiene su raíz en el griego *strategia*, que quiere decir el arte de dirigir. A su vez, Torricella (2007) lo expresa al decir que ella es un plan de acción de manera ordenada que busca un fin determinado y también la habilidad para dirigir un asunto. Estos autores lo expresan así, debido a que tal vocablo proviene de la estructura militar, que debido al avance en los deportes, en el nivel empresarial y político, tal palabra se ha inclinado a otros aspectos de la vida en sociedad. Además, para que un proyecto se pueda llevar a cabo, se deben definir qué estrategias se van a desarrollar y permitirán alcanzar sus objetivos (Serna, 2003).

Por otro lado, enfocándose en el ámbito educativo, la estrategia es decidir conscientemente por una o varias decisiones de tal manera que logren asentarse de la me-

jor manera a las condiciones del contexto, para así conseguir que un objetivo se logre de forma eficiente y repercuta en el aprendizaje y la enseñanza. (Monereo, Castelló, Clariana, Palma y Pérez, 1999). Esto quiere decir, que las conductas son planificadas con el fin de seleccionar y organizar mecanismos de adquisición de conocimientos, con el propósito de hacer frente a situaciones problemáticas de aprendizaje. Esto va de la mano con lo que dice Parra (2003), al afirmar que tales, son actividades de manera intencional que van a guiar las acciones con la mira en lograr metas de adquisición de conocimientos por parte del discente, teniendo presente que cada estrategia dará un producto o resultado cognitivo.

Las estrategias pedagógicas, para Briceño (2008), son las acciones que realizan los maestros cuyo fin es facilitar la formación y el aprendizaje de las disciplinas en los discentes. Esta debe de tener su base en un marco teórico que al docente le permita tener un cúmulo de teorías válidas. Ahora, ella deben de ser creativas para que se pueda dar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Por su parte, Rodríguez (2011), señala que la estrategia no es rígida, sino que puede ser modificada, precisada y demarcada de manera constante por medio de los propios cambios que se vayan presentando en el sujeto que se está transformando.

A su vez, Addines (s/f), enfatiza que la estrategia pedagógica trae transformaciones en un sistema educativo para lograr objetivos trazados con anterioridad, ya que debido a las acciones ejecutadas se obtendrán cambios organizativos, didácticos, metodológicos, educativos, etc. Se puede inferir de los anteriores conceptos, que las estrategias pedagógicas, al ser

acciones desarrolladas en las instituciones educativas, buscan el cambio de los sujetos que conforman la población estudiantil. Esta dependerá de las características del objetivo que se persigue y deben de ser flexibles, que permitan hacer ajustes durante el proceso, además de estar conformada por etapas o pasos a seguir. Por consiguiente, el diseño de un manual pedagógico para la formación de jóvenes mediadores de conflictos, debe de tener determinadas actividades y su estructura se amolde a las edades y el contexto de los discentes.

Por otro lado, es pertinente tomar en cuenta los postulados en aprendizaje significativo de Ausubel (citado en Moreira, Caballero y Rodríguez, 1997), el cual expresa que “es el proceso a través del cual una nueva información (un nuevo conocimiento) se relaciona de manera no arbitraria y sustantiva (no-literal) con la estructura cognitiva de la persona que aprende”. (p. 2). Es importante acotar que el proceso del aprendizaje significativo, el material de enseñanza se vuelve en significado psicológico para el individuo. Cuando se habla de que no es arbitraria, quiere decir que el componente objeto de aprendizaje no se va a relacionar de manera despótica con el conocimiento que ya está en la estructura cognitiva del individuo. Al contrario, el conocimiento previamente asimilado va a servir de puente para la incorporación y comprensión de nuevos contenidos que permitirán que estos se retengan en el aprendizaje. Ahora, el que sea sustantiva, es cuando lo que se va a incorporar en la persona es la esencia del nuevo conocimiento, no necesariamente las palabras literales usadas.

Con relación a lo anterior, existen estrategias que buscan mejorar el clima de convivencia escolar, en este caso, se toma como ejemplo a la Dirección de Tutoría y Orien-

tación Educativa del Ministerio de Educación del Perú (2009), el cual elaboró una guía que tiene como título: “*Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*”, trabajo enfocado en los directivos y docentes de primaria y bachillerato, cuyo objetivo principal es dar herramientas metodológicas para docentes y tutores para que puedan iniciar e incentivar entre los estudiantes resolver conflictos de manera pacífica, democrática y con creatividad tales conflictos estudiantiles.

Por su parte, Saldivia (2008), en el proyecto: *Concepciones asociadas a la convivencia escolar que manejan los docentes directivos, docentes de aula, asistente de la educación, apoderados y alumnos, que conforman la comunidad educativa del liceo municipal del sector sur-oriental de la capital chilena, ubicado en la comuna de la Pintana*, buscó determinar las áreas de necesidad y brechas de mejora que sean prioritarias y, entonces, poder darles ayuda en el proceso de planificación para ejecución de planes de acción, colocando los recursos humanos y materiales posibles a disposición de los planteles. Se buscó develar el mundo de significados que se relaciona de manera implícita y explícita con el término de convivencia escolar, recogiendo y analizando el discurso de los integrantes de la comunidad educativa.

Se concluye que el término de convivencia escolar no es una herramienta útil de acción. Existe un uso laxo del vocablo y, el significado concreto del mismo, no parece preciso para ningún entrevistado. Algunos de ellos, expresaron explícitamente que la convivencia es un concepto dado fuera de la escuela y que para los que integran el plantel les parece como algo impuesto, carente de sentido y descontextualizado. Además, este tema es tomado en cuenta cuando suceden problemas, pero no se

toma como la acción proactiva que debería de ser, lo cual llevaría a construir ambientes más apropiados para el aprendizaje de la temática.

La Cruz Roja Juventud de España (2002), llevó a cabo un proyecto cuyo fin fue el de establecer estrategias educativas para la prevención de la violencia por medio del diálogo y la mediación. Este, determinó que los problemas que se presentan para resolver conflictos son la autoridad, el castigo y el clima tensional, entre otros. Los hallazgos científicos de esta investigación arrojó que la población objeto de estudio presentaba dificultades al momento de expresar opiniones, debido a que al darlas se manifestaban los gritos y los insultos como forma de imponer su punto de vista.

Debido a esto, se desarrolló una guía de orientación, donde a través de varios capítulos, se centra en el análisis y el desarrollo de alternativas a situaciones de prevención y de intervención del conflicto, abordando los problemas de convivencia, desmotivación, conflictividad y violencia escolar. Además, ofrece estrategias didácticas para trabajar habilidades sociales en la realidad escolar así como otras iniciativas prácticas que enmarcan las líneas y objetivos de la Cruz Roja Juventud.

Parra (1995), llevó a cabo una investigación que tiene como nombre Atlántida. En esta, se evidenciaron que lo que estuvo produciendo violencia en la escuela era la homogenización y exclusión. Es decir, que el comportamiento violento se debe a la homogenización que sujeta al estudiante por lo que dice el reglamento de la institución educativa. Debido a ello, es preciso que el alumno tome una actitud crítica ante la normatividad que lo regula, lo cual permitirá que se puedan dar a luz posturas que sirvan para mejorar las líneas directrices de la escuela.

Por lo tanto, se puede indicar que a través de una cartilla pedagógica diseñada conforme a las necesidades de los discentes, se puede incentivar y generar en estos, el deseo por conocer procesos apropiados para la conducción de sus conflictos y poder aplicarlos en su vida cotidiana.

## CONCLUSIONES

Las instituciones educativas son espacios donde se dan la convivencia y el aprendizaje. El ser humano tiene una naturaleza de convivencia, pero esto no quiere decir que las relaciones interpersonales no se puedan dañar. En el interior de las personas se dan las respuestas a diversas situaciones ante lo cual tendrán diferentes puntos de vista, por lo cual es imperativo la buena comunicación y diálogo; su falta producirá desacuerdos, tensiones, enfrentamientos intra o intergrupales que pueden generar conductas violentas o destructivas, dañando la convivencia.

En la carta magna colombiana de 1991, en sus acápites sobre la educación, se considera a la convivencia como el eje fundamental que nutre las interrelaciones entre los habitantes y que el Estado pondrá su empeño en fortalecer la convivencia dentro de su ámbito jurídico. Es así, como la Ley General de Educación, Ley 115 de 1994, establece como un fin de la educación la formación en el respeto a la vida y de los derechos humanos, de la mano de la paz, equidad y tolerancia. Ante esto, se puede reconocer que las experiencias que tengan los estudiantes definirán el desarrollo de su personalidad y que dejará huella en la construcción de su proyecto de vida.

La medicación en el ámbito escolar busca prevenir y ayudar a la resolución de los conflictos que se puedan presentar en las aulas de clase y que, por medio de la crea-

tividad, se puede lograr armonizar las partes que se encuentran en conflicto, trayendo respeto y tolerancia.

Las estrategias pedagógicas traen consigo transformaciones dentro de las instituciones educativas y busca conseguir los objetivos trazados por la dirección, sin perder de vista que pueden ser modificados y demarcados ante los cambios que se presentan en los planteles

Por lo anterior, las estrategias pedagógicas son mecanismos que permiten manejar situaciones conflictivas que se presentan en las escuelas, entre los que destacan la mediación, la negociación y el arbitraje.

Por lo tanto, se puede indicar que a través de una cartilla pedagógica diseñada conforme a las necesidades de los discentes, se puede incentivar y generar en estos, el deseo por conocer procesos apropiados para la conducción de sus conflictos y poder aplicarlos en su vida cotidiana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

Bermúdez, K., Prats, G. y Uribe, E. (2000). *La mediación intercultural, un puente para el diálogo*. Barcelona: Desemvolupament Comunitari.

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.

Briceno, 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 el 5 de diciembre de 2013 de <http://www.escolar.com.ar/paralaescuela/directivos/notas/violencia-llego-escuela.htm>

Castro, G. (2014). Aprobada ley cátedra de la paz, de Ariel Armel Arenas. Recuperado el 30 de julio de 2014 de <http://www.verbienmagazin.com/aprobada-ley-catedra-de-la-paz-de-ariel-armel-arenas/>

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

Constitución Política de Colombia (1991). Constitución Política. Recuperado el 20 de agosto de 2014 de [http://www.cna.gov.co/1741/articles-186370\\_constitucion\\_politica.pdf](http://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_constitucion_politica.pdf)

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

Definición. DE. (20145). Definición de convivencia. Recuperado el 20 de enero de 2014 de <http://definicion.de/convivencia/>

Etxeberria, F., Esteve, M. y 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 2014 de <http://them.polylog.org/5/fgj-es.htm>

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

- 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
- Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, 15, 53-73.
- Johnson y Johnson (2004). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós
- Ley General de Educación (1994). Ley 115. Recuperado el 20 de agosto de 2014 de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=292>
- Lorenz, R. (1996). *La delincuencia infantil y juvenil. El papel del Estado*. Caracas: Editorial Siglo XX.
- López, R. (1999). *La delincuencia infantil y juvenil. El papel del Estado*. Caracas: Editorial Siglo XX.
- Martínez, M. (2000). La formación académico-docente y las tendencias creativas en la educación básica. VI Taller Internacional La Educación del Siglo XXI. Caracas.
- Maturana, G., Pesca, A., Noguera, C. y Castro, J. (1994). Currículo y modernización. Cuatro décadas de educación en Colombia. Foro Nacional por Colombia. Bogotá: Corporación Tercer Milenio
- 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 agosto de 2014 de [http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/CooperacionEInmigracion/Inmigracion/EspInformativos/MesasDi%C3%A1ly-Conv/Distritos/Villa%20Vallecas/Actypu/Fichero/2.%20INFORME\\_sept2008.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/CooperacionEInmigracion/Inmigracion/EspInformativos/MesasDi%C3%A1ly-Conv/Distritos/Villa%20Vallecas/Actypu/Fichero/2.%20INFORME_sept2008.pdf)
- Mena, I., Romagnoli, C. y 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 del Perú. (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 el 25 de septiembre de 2014 de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201732%20DEL%2001%20DE%20SEPTIEMBRE%20DE%202014.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). Ley 1620 de Convivencia Escolar. Recuperado el 15 de enero de 2014 de <http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-322486.html>
- Ministerio de Educación Nacional. (1994). Decreto 1860. Recuperado el 10 de enero de 2014 de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-172061\\_archivo\\_pdf\\_decreto1860\\_94.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-172061_archivo_pdf_decreto1860_94.pdf)
- Ministerio de Educación de Chile. (2001). *Política Nacional de Convivencia Escolar*.
- Ministerio de Educación de Chile. (2002). *Política 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. y Rodríguez, M. (1997). Aprendizaje significativo: Un concepto subyacente. *Actas del Encuentro Internacional sobre el Aprendizaje Significativo*. Burgos, España, pp. 19-44
- 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. y 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 Researchers*, 35, 8, 11-18
- Perez-Juste, R. (2007). Educación, ciudadanía y convivencia. Diversidad y sentido social de la educación. *Revista Bordon*, 59, 2, 239-260.
- 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.
- 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 el 1 de agosto de 2014 de <http://portal.inder.culindex.php/recursos-informacionales/art-cient-tec/10514>
- Rodríguez, M. y Palomero, J. (2001). Violencia en las aulas. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 41, 115-132
- Ruiz-Silva, A. y 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
- Saldivia, S. (2008). Concepciones sobre convivencia escolar que manejan los docentes directivos, docentes de aula, asistentes de la educación, apoderados y alumnos, que conforman la comunidad educativa de un liceo municipal del sector sur-oriente de la capital. Tesis Maestría en Educación, Universidad de Chile, Chile.
- Shawartzmann, H. (1976). The study of children's play. *Annual Review of Anthropology*. Vol 5.
- Sánchez, V. y 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. y 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.
- Torricella, R. (2007). Ministerio de Educación Superior. Recuperado el 23 de febrero de 2014 de <http://revistas.mes.edu.cu/Pedagogia-Universitaria/articulos/2004/5/189404509.pdf/view>
- UNESCO. (2007). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Informe.
- UNESCO. (2011). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Informe sobre Educación y Conflicto. Una crisis encubierta
- Vinyamata; Alzate; Burguet; Moreno; y otros. (2003). *Comprender el conflicto y actuar educativamente. Aprender del conflicto*. España: Graó.

Viñas, J. (2007). *Conflictos en los centros educativos*. España: Graó.

**ALAIN CASTRO-ALFARO**

Magíster en Gestión de la Alta Dirección de la Universidad Nacional Federico Villarreal - Perú. En la actualidad se desempeña como docente investigador del Grupo Cartaciencia de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Corporación Universitaria Rafael Núñez - Cartagena (Colombia)

**GUILLERMO MARRUGO-PERALTA**

Licenciado y Maestrante en Educación de la Universidad Autónoma del Caribe. Actualmente se desempeña como Coordinador de la Institución Educativa Técnica Agropecuaria de Villanueva - Bolívar (Colombia)

**JORGE LUIS GUTIÉRREZ-HURTADO**

Licenciado y Maestrante en Educación de la Universidad Autónoma del Caribe. En la actualidad se desempeña como Rector de la Institución Educativa Pio XII en Mocoa - Putumayo (Colombia)

**YOLIMA CAMACHO-CONTRERAS**

Licenciada y Maestrante en Educación de la Universidad Autónoma del Caribe. Actualmente se desempeña como docente de la Institución Educativa de El Guamo - Bolívar (Colombia).

Para citas: Castro-Alfaro, A., Marrugo-Peralta, G., Gutiérrez-Hurtado, J., & Camacho-Contreras, Y. (2014). La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar. *Panorama Económico*, 22, 169-190.

Recepción del artículo: 18 de mayo de 2014

Concepto de evaluación: 10 de agosto de 2014

Aceptación del artículo: 27 de agosto de 2014