

LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN CONTEXTOS EDUCATIVOS

Martha Luz Páez Cala¹, Diana Marcela Roncancio Menjura, Lynda Dayam Torres Padilla,
Diana Marcela Velásquez Martínez, Andrea Camila González Londoño²

Resumen:

En este artículo se expone una investigación aplicada cuyo objetivo fue propiciar espacios que contribuyeran a la re-significación del cuidado de los vínculos, mediante el desarrollo de destrezas en mediación por parte de algunos alumnos de la institución educativa San José Vereda Fachadas del Municipio de Filandia Quindío, quienes voluntariamente accedieron a vincularse al proyecto; se evaluó igualmente el efecto que generó esta función en las interacciones de los jóvenes voluntarios y en la percepción de los compañeros hacia ellos. Con base en el análisis de procesos conversacionales y entrevistas semiestructuradas, las autoras reconfiguran los imaginarios de los estudiantes alrededor de la violencia escolar y la mediación y concluyen que la mediación en contextos escolares por parte de los jóvenes se constituye en una alternativa eficaz para la resolución de conflictos, y a la vez posibilita el desarrollo del liderazgo en los jóvenes, además de inculcar valores que permiten la prevención de la violencia escolar.

Palabras claves: Mediación escolar, Cuidado de los vínculos, Resolución de conflictos.

Abstract:

This article presents applied research was aimed at creating spaces that contribute to the re-signification linkages care through the development of skills in mediation by some students of the educational institution San José Vereda Fachadas in Filandia Quindío, who

¹ Magister, ex coordinadora, docente y asesora de prácticas e investigación de la Especialización en Psicoterapia y Consultoría Sistémica, Programa de Psicología, Universidad de Manizales.

² Psicólogas, estudiantes de la Especialización en Psicoterapia y Consultoría Sistémica, Programa de Psicología, Universidad de Manizales.

voluntarily agreed to be bound by the project also evaluated the effect generated by this function in the interactions of young volunteers and peer perception towards them. Based on the analysis of conversational processes and semi structured interviews, the authors reconfigure imaginary students about school violence and mediation and conclude that mediation in school settings by young people is an effective alternative for solving conflict, yet enables the development of youth leadership, as well as instilling values that allow the prevention of school violence.

Key Words: School mediation, linkages Care, Conflict Resolution.

Introducción

Generalmente se asocia conflicto con problema, como una situación irreconciliable o que no tiene solución aparente y a la que se le atribuyen connotaciones negativas. Se asume que la existencia de un conflicto implica diferencias incluso irreconciliables entre las personas que desembocarán en discusiones o en rupturas de los vínculos humanos; por ello la tendencia a evitarlos o incluso a minimizarlos. En ello incide la fragilidad de los vínculos establecidos entre los seres humanos y la vulnerabilidad de la condición humana, en la que se tiende a evitar el conflicto para no tener problemas, para que las personas no sean tildadas como conflictivas y probablemente, en la mayoría de los casos, para evitar la confrontación; esta última, debido a que es un proceso que requiere de autoconocimiento y reflexión personal.

Es posible que el temor a enfrentar situaciones de conflicto se deba a que en la mayoría de los contextos las personas no cuentan con las estrategias para afrontar las dificultades que se tejen alrededor del mismo. Gatti & Vargas (S.F.) definen el conflicto como “un tipo de relación en la que dos o más partes procuran objetivos que son, pueden ser o se perciben como incompatibles para alguna de ellas”. Para estos autores, algunas condiciones que propician el conflicto son:

1) De orden **Comunicacional**, en el que por carencia de información, diferencias de interpretación o malos entendidos, las personas no logran comunicarse asertivamente y se da lugar a situaciones conflictivas.

2) De orden **Relacional**, ocasionados por estereotipos, conductas o actitudes negativas, diferencias culturales y prejuicios sociales.

3) De orden **Estructural del sistema o la organización**, que se presenta principalmente en los ambientes laborales, en donde las partes del conflicto presentan interacciones deficientes, hábitos negativos, mal manejo del poder, de autoridad y estilos de liderazgo opuesto a las expectativas del otro, lo que genera choques que desembocan en conflicto

Por esto, cuando un conflicto no es abordado positivamente, se aumenta la intensidad y la extensión del mismo, lo que ocasiona la fractura y posible ruptura de los vínculos debido a una comunicación no asertiva y a la concepción negativa del conflicto.

Si bien la crisis puede llegar a ser destructiva al no abordarse de manera asertiva, también puede llegar a convertirse en un “motor de cambio” que contribuya en la construcción de nuevas ideas y afrontarla desde una perspectiva resiliente, propositiva y generativa de las personas y de las relaciones, al movilizarlas al cambio y a la búsqueda de nuevos horizontes y maneras creativas de afrontar las situaciones críticas.

El conflicto desde la perspectiva relacional simbólica

En la teoría sistémica Coleman (citado por Mínguez, 2013) considera que las relaciones ejercen influencia multidireccional entre los elementos del conflicto, lo que puede desencadenar que la situación se torne en un comportamiento coherente, estable, inclusive funcional, ocasionando así un equilibrio sistémico que permite su perpetuación en el tiempo, aun cuando su estructura se vaya modificando de manera continua. Para este autor, lo que se mantiene constante y funciona para perpetuar el conflicto son las dinámicas que definen las relaciones entre los mecanismos psicológicos y sociales dentro y entre los individuos y los grupos; el objetivo clave de la intervención en conflictos no debe ser fomentar un resultado determinado aparentemente positivo como acuerdos de paz, conciliaciones, etc., sino modificar los patrones de interacción de las partes implicadas.

Como afirma Ropers (2008), solo los cambios en los patrones interaccionales pueden propiciar que el cambio social se torne sostenible; al respecto propone seis preguntas orientadoras al momento de abordar un conflicto, que abarcan los elementos pertinentes desde la perspectiva sistémica y brindan herramientas para la construcción de hipótesis que faciliten la comprensión de estos fenómenos humanos:

- ¿Quiénes son las partes implicadas en el conflicto (y los actores clave), qué les caracteriza y cuáles son las relaciones entre ellos?
- ¿Cuáles son los temas conflictivos (en relación con las posiciones, intereses, valores y necesidades de las partes implicadas)?
- ¿Cuál es la historia del conflicto y en qué medida pueden estas características explicar la génesis y la dinámica de las hostilidades?
- ¿Cuáles son las características estructurales y contextuales que influyen en el conflicto y determinan su dinámica?
- ¿Cuál es la lectura que hacen del conflicto las partes implicadas y cuáles son sus necesidades para la resolución de éste?
- ¿Cómo pueden encuadrarse distintas opciones y preferencias en cuanto a la resolución de conflictos de forma que se apoye una transformación constructiva del conflicto?

La mediación desde la perspectiva relacional – simbólica

Desde la concepción sistémica se elige la perspectiva relacional simbólica, desarrollada por la escuela de estudios e investigación sobre la familia de la Universidad Católica de Milán, como referente conceptual que orienta esta experiencia investigativa, dado que se da un especial énfasis al cuidado de los vínculos, con interés en reparar los que se deterioran para establecer nuevos vínculos que les permitan a las personas aclarar y resolver diferencias, con miras a propiciar una sana convivencia. De esta manera si bien se respeta el lugar del conflicto y lo que este permite potenciar en las interacciones, a través de la mediación se

potencia restablecer los vínculos y el fortalecer el tejido social (Marzotto y Tamanza, citado en González, 2007).

La perspectiva relacional simbólica busca restituir la confianza y la seguridad como ejes para reconstruir los vínculos; se fundamenta en el valor del vínculo y en la visión de la persona como un eje articulador, donde confluyen relaciones biológicas, históricas, culturales y familiares que debe ser comprendido en sentido generacional (González, 2007).

En este sentido según Bramanti (citado en González, 2007), esta perspectiva considera el conflicto como evento crítico que posibilita promover políticas y buenas prácticas dirigidas a potenciar y regenerar los vínculos en la familia y en la comunidad, entre sujetos y grupos. A partir de esto se centra el interés en la construcción de relaciones significativas, su continuidad y la importancia de la pertenencia al vínculo, aún después de vivir una situación conflictiva.

Una de las estrategias que ha abordado el conflicto desde la perspectiva relacional simbólica es la mediación, en este sentido Marzotto y Tamanza, (citado en González, 2007) expresa que el paradigma relacional – simbólico le asigna a la mediación familiar la función de instrumento idóneo para el cuidado de los vínculos de pertenencia, indispensables para la salud de las relaciones.

El principal objetivo de la mediación según el abordaje relacional, consiste en utilizar el conflicto para promover prácticas dirigidas a potenciar y regenerar los vínculos desde el fortalecimiento de las relaciones significativas, además del interés por la continuidad y la construcción del sentido de pertenencia al vínculo aún después de una situación de conflicto. Este es un proceso esencialmente simbólico ya que se debe ir más allá de lo concreto del pensamiento y trascender a nuevas formas de relación, a un tipo de interacciones que se centren más en el afecto y la nutrición de las relaciones, que en el conflicto. Debido a esto existe la constante necesidad de cuidar los vínculos familiares y sociales, no solamente en situaciones límite o arriesgadas, sino también en las condiciones naturales de la vida cotidiana.

El individuo o la colectividad se constituyen por medio de la interacción y adquieren sentido en la relación que se basa en un código triádico: yo - tu - nosotros. Es por esto que

la mediación desde la perspectiva relacional puede ser efectiva porque abarca el yo, el tú y el nosotros y se centra en encontrar un punto de encuentro en los intereses de estas tres esferas, al mismo tiempo que se encarga de fortalecer sus vínculos y de evitar al máximo el daño entre los integrantes de las relaciones.

La mediación no solo es una técnica para gestionar y resolver conflictos, ha sido construida con la pretensión de fortalecer la acción transformadora orientada a regenerar el valor simbólico de los vínculos, por lo que la mediación desde la perspectiva relacional no se centra sólo en las personas sino en sus vínculos y en la historia de los mismos.

A nivel familiar la mediación introduce el ideal de continuidad de los vínculos familiares, además de la libertad de elección, aun cuando esté mediada por sistemas jurídicos y culturales debido a que la negociación no solo va a depender de la intervención de un tercero neutral (mediador) que ayude a llegar a un acuerdo, sino que también entran en juego sistemas jurídicos y culturales, como por ejemplo en la mediación del conflicto de un divorcio o una situación que implique alguna connotación penal.

Gatti & Vargas (S.F) proponen algunas características de la mediación, que aplican para cualquier contexto:

- Es de carácter voluntario y confidencial.
- A través de la mediación se pueden resolver conflictos en forma creativa y original sin dejar en manos de un tercero la responsabilidad de tomar una decisión.
- Es aplicable en conflictos de pareja, familia, comunidad y organizaciones.
- Es absolutamente confidencial, ninguna de las partes puede revelar el contenido del proceso.

Por estas razones la mediación se constituye en una buena técnica para intervenir situaciones conflictivas en diferentes contextos; la clave de este proceso radica en la voluntad de las personas involucradas en la situación para llegar a acuerdos que favorezcan a todas las partes, la capacidad para cuidar el vínculo y fortalecerlo.

La presente investigación se centra en la mediación en los contextos escolares, propuesta como alternativa para la resolución de conflictos, en donde los estudiantes, docentes, y padres de familia puedan constituirse en mediadores en su entorno y así contribuir al cambio en la institución y en otros contextos; igualmente en donde estudiantes y docentes construyan nuevas comprensiones frente al conflicto y por lo tanto generen nuevas estrategias para intervenirlo.

Mediación en contextos escolares

La violencia escolar, entre ella, el conocido bullying no solo se da en una etapa específica, ya que se presenta en niños de primaria o secundaria y en jóvenes universitarios. Más allá de las consecuencias inmediatas de esta problemática, existen repercusiones en las etapas posteriores de la vida de los involucrados, al igual que en sus familias.

La etapa escolar es muy importante en los procesos de socialización del niño y del adolescente, por lo que los ambientes educativos, sociales y familiares deben ser ámbitos en los que los niños y adolescentes aprendan y se desarrollen en paz y tranquilidad, donde se generen buenas posibilidades de interacción, aprendizaje y construcción de vínculos.

Sin embargo, esta no es una realidad en la mayoría de instituciones educativas, lo que genera que esta población pueda desarrollarse en un ambiente hostil, propiciando pautas de aislamiento, intimidación e inseguridad. Dichas situaciones afectan el rendimiento académico, las relaciones familiares, y sociales los que van deteriorando los vínculos afectivos del joven en su vida cotidiana, afectan su estado emocional donde la baja autoestima, el temor y la sumisión cobran relevancia, en los comportamientos de los jóvenes.

La violencia escolar se caracteriza por la exclusión social, agresión verbal y física, amenazas y acoso sexual en el ámbito educativo, en donde un grupo específico agrede a uno más vulnerable, aclarando aquí que ambos grupos son vulnerables y que en esta problemática están implicados no solo los agresores, también los observadores y a la vez los contextos familiares que favorecen y propician tal pauta de interacción.

Según García (2005) la violencia aparece marcada por la necesidad de ocupar un lugar visible dentro del grupo, un lugar que les permite cierta posición y consideración por parte de los otros; por lo tanto dichas actitudes se convierten en fuente de conflictos, en donde predominan las agresiones verbales como físicas; aquí las diferentes formas de violencia marcan el inicio de una vida escolar conflictiva tanto para la persona que es sometida como para la que propicia esta pauta de interacción debido a que la persona que asume el papel de intimidador presenta grandes carencias en cuanto a sus habilidades sociales, interaccionales y comunicativas, generando así, dificultades en la resolución de conflictos.

Por lo tanto, se considera pertinente que el sistema educativo brinde herramientas necesarias que apunten al desarrollo de estrategias de afrontamiento que contribuyan a una adecuada resolución de conflictos y a la modificación de tal pauta de interacción. Facilitar el desarrollo de estrategias para resolver los conflictos en el aula de clase, contribuye a que la Institución Educativa fomente en sus educandos el desarrollo de habilidades y destrezas que beneficien tanto a niños y a jóvenes, así como a sus familias, al estar informados, al conocer cómo pueden afrontar tal situación y al tener un espacio en el que los actores del conflicto puedan hablar del tema sin recibir críticas o juzgamientos al abordar la problemática.

Esta investigación pretende realizar un aporte en particular a esta comunidad educativa, en cuanto al desarrollo de habilidades para resolver los conflictos, al posibilitar que un grupo de alumnos desarrollen destrezas como mediadores, esperando con esto conservar la integridad de los vínculos de la población y propiciar encuentros novedosos y sanos que fomenten la sana convivencia, repercutiendo en sus contextos familiares y sociales.

La intención es proponer al joven estudiante como un joven capaz de liderar procesos de mediación, de cuidado y protección de los vínculos, mediar, de tomar distancia y de empoderarse de su rol como joven político, En este punto recae la novedad de la investigación, al fomentar la autoreferencia y el empoderamiento de los estudiantes, para que desde una posición propositiva, autónoma y vinculante, se constituyan en actores y autores de escenarios de convivencia pacífica, donde se destaque lo positivo, lo que integra y rescata la convivencia ciudadana, para dar un salto de la problematización a la búsqueda

de alternativas de mejoramiento y cambio, de la victimización o indiferencia ante la misma, a la promoción del auto cuidado y del cuidado de los otros, de los vínculos, del entorno.

En este orden de ideas, que los jóvenes se visibilicen como agentes del cambio, capaces de generar modificaciones en su contexto educativo, así como en su núcleo familiar y social.

La mediación escolar favorece el desarrollo de los factores de protección que se encuentran en el sistema educativo y así mismo ayuda a mitigar los factores de riesgo, por lo tanto, contribuye a la disminución de los conflictos en el entorno escolar, de manera democrática y participativa, propiciando el desarrollo de la autoestima, de las habilidades sociales y comunicacionales que faciliten la resolución de conflictos asertiva y el bien común de la comunidad, en donde todos los actores pueden ganar.

Antecedentes

Como antecedentes investigativos y prácticos en otros países, se encontró que la comunidad europea realizó en 1997 en Utrecht (Países Bajos), la conferencia “Escuelas más seguras”, a partir de la cual se desarrollaron muchos otros encuentros sobre el tema. En Europa, España sobresale por el considerable volumen de documentos investigativos, de implementación de experiencias y sistematización evaluativa de las mismas, a la vez que publicación de proyectos en torno al tema de la mediación y la solución pacífica de conflictos.

En la Comunidad Europea Fernández García y Orlandini (2001) realizaron un proyecto preventivo de innovación educativa, aplicado a estudiantes entre los 11 y los 16 años y en el que participaron tres centros educativos de Madrid, Italia y Portugal. El objetivo fue mejorar la calidad de las relaciones escolares, especialmente entre estudiantes, a partir de la resolución de conflictos en el aula. Las estrategias se centraron en dos modelos de intervención: ayuda entre pares y mediación en conflictos. Entre las conclusiones preliminares destacan la importancia del acompañamiento de alumnos colaboradores, lo cual incrementa la autoestima de este alumno y la valoración que sus compañeros le otorgan.

La anterior experiencia y otras muy valiosas de formación y acompañamiento de los centros educativos, aparecen en el manual para la formación de mediadores en instituciones educativas, texto que publica Torrego (2003) con apoyo de la consejería de educación de Madrid; el objetivo es aportar al aprendizaje de estrategias, la promoción de un clima socio afectivo y la prevención de la violencia entre los estudiantes. Se resalta el paso importante que se da del castigo y la censura, a la búsqueda de soluciones constructivas a los conflictos, a través de la mediación.

Conclusión semejante a la de Ponce (2008), quien aplica la Mediación Escolar a conflictos interculturales, al fracaso escolar, ausentismo y la violencia en general. Ponce considera que si bien la mediación no sustituye ni excluye la sanción, puede constituirse en un atenuante a ella. En esta misma línea de ideas Rabazo & Castillo (2013) demuestran con evidencia la importancia de incluir los programas de mediación en el contexto educativo, dada la importancia de enfatizar la prevención en mayor grado que la sanción, además del aporte al incremento de la educación emocional y el desarrollo de habilidades psicosociales.

Ponce (2008) resalta el principal aporte de la mediación al mejoramiento de la convivencia y la prevención de la violencia, centrada en formar en valores y promover la participación de todos los sectores de la comunidad. Tuvilla Rayo (2004) define la convivencia como un valioso factor protector para prevenir, detener y reducir la violencia, y la convivencia escolar como una interacción tendiente a construir cada vez mayores espacios de confianza y consenso, en pro de mejorar la calidad de la convivencia educativa.

Torrego y Galán (2008) en su publicación evalúan el impacto del programa de mediación en 24 Centros Educativos de Madrid, adscritos al Programa de Mediación de Conflictos en Centros Escolares. A través de un análisis de datos mediante entrevistas y grupos de discusión con los coordinadores del proyecto, concluyen que la mediación contribuye a disminuir acciones negativas de los estudiantes, a partir de la canalización del conflicto y la negociación. Identifican que más del cincuenta por ciento de los Centros Educativos valoran la mediación como estrategia positiva para el tratamiento de los conflictos, y analizan como los equipos de mediadores trascienden sus funciones de mediación de conflictos para contribuir a la cualificación de la convivencia entre los estudiantes.

Osete Gómez (2011) en su investigación Educación Para la Ciudadanía y Mediación Escolar analiza las implicaciones de la asignatura “educación para la convivencia”. Establece como primera hipótesis que la convivencia ciudadana contribuye a formar ciudadanos responsables y con habilidad para resolver conflictos; como segunda hipótesis plantea que la educación para la ciudadanía y la mediación escolar, aunque comparten objetivos mediante senderos paralelos, no aprovechan la potencialidad para crear procesos sinérgicos que den mejores resultado. Sus resultados permiten concluir que estos programas curriculares son muy eficaces para resolver dificultades, aportan en las relaciones interpersonales y son benéficos para toda la sociedad, ya que los alumnos trascienden la implementación de estas habilidades a otros contextos en los cuales se desenvuelven, como son la familia, amigos, vecinos, etc.

Postura semejante a la de Viana (2012) quien concluye que los procesos mediadores potencian la capacidad de influir positivamente en el entorno. Este autor elabora un análisis comparativo entre los observatorios para la convivencia escolar y la mediación escolar, a través de un breve estudio comparativo en una región española. Plantea que la mediación cumple una función social con efectos a corto, mediano y largo plazo: a corto plazo, aporta a la resolución de un conflicto específico, a mediano plazo a la adquisición y desarrollo de las competencias básicas, y a largo plazo se constituye en motor de cambio social. La mediación, al promover actitudes más dialogantes y abiertas hacia la diversidad, contribuye a desarrollar capacidad de empatía hacia posturas socioculturales diversas.

Además establece cómo la creación y función de los observatorios está más relacionada con la prevención de la violencia que con la promoción de la convivencia, en el sentido de que realizan actividades relacionadas con el acoso escolar y otras formas de violencia escolar. Insiste en la importancia de sistematizar la información relacionada con todas las experiencias de mediación, para avanzar en la investigación sobre el uso de la mediación en los centros educativos españoles.

Prada & López (2013), creadores del proyecto Armonía (2007) en sus publicaciones sobre mediación escolar analizan los modelos en los que se fundamenta, las fases y el modelo empleado en un plantel de educación secundaria en la provincia de León, donde esta estrategia se emplea desde el 2003. Como conclusiones destacan que cada centro educativo

debe elegir el modelo de mediación que mejor se adapte a sus necesidades e incluir a toda la comunidad educativa desde la perspectiva de un proyecto a largo plazo, que debe propender por la creación de la cultura de mediación.

En América, la Secretaría de Salud Pública de México publica en el 2011 un documento que busca fortalecer las instituciones responsables de la prevención social de la violencia, prevenir los conflictos y apoyar en su resolución o contención. Como conclusiones relevantes enfatizan la importancia de crear entornos seguros que propendan, mediante la mediación, por desestructurar las actitudes que bloquean los elementos positivos para una mejor convivencia escolar; igualmente relievan cómo la construcción de entornos seguros aporta beneficios al contexto familiar y al cambio cultural.

En Chile, Varela & Tijimes (2008) presentan un compendio de experiencias de varios académicos en el tema de la violencia escolar, en el que se incluye un trabajo de Jeffrey Sprague, experto en la creación de estrategias integrales de prevención de la violencia en establecimientos escolares, quien en Chile orientó un taller en el 2007, que presenta como protocolo de análisis, atención y prevención de la violencia en contextos escolares desde la perspectiva cognitiva comportamental.

En Puerto Rico, Camacho (2011) elabora su tesis de maestría en artes de la educación con especialidad en currículo y enseñanza, donde elabora una amplia documentación teórica acerca de la violencia, la mediación y la resolución de conflictos. Igualmente asume la mediación escolar como un método de resolución de conflictos exitoso, rápido e inclusivo, que contribuye a la democratización de las escuelas; presenta cifras de efectividad entre un 82% y un 100% en contextos escolares en donde los docentes actúan como mediadores. Destaca además la relevancia de la integración de toda la comunidad educativa si maestros y estudiantes se forman adecuadamente en mediación, puesto que es una técnica que requiere fundamentación teórica previa a la práctica, si se aspira a generar ambientes de paz.

García (2004) presenta un proyecto para optar al título de licenciada en educación, cuyo objetivo es proponer la mediación como estrategia de abordaje ante la violencia en niños de la etapa I de la escuela básica Andrés Bello del municipio del Chacao, Venezuela. El referente conceptual se centra en temas como violencia escolar y dificultades de

aprendizaje. La población a estudiar fueron los docentes y alumnos del aula psicopedagógica, a quienes les aplicaron dos instrumentos diseñados y validados para ese objetivo. La autora plantea que los comportamientos de violencia en estos niños tienen origen en situaciones familiares, sociales y económicas adversas que repercuten de manera negativa a nivel académico, personal y social. Basada en su experiencia, concluye que la mediación como estrategia de abordaje posibilita la disminución e incluso la extinción de algunos de estos comportamientos.

Otro estudio en Venezuela, etnográfico, lo realizaron Caldera & Russo (2013) con el objeto de diseñar un programa piloto dirigido a niños (as) de educación inicial, con el propósito de incentivar una convivencia armónica, a la vez que orientar y transformar el conflicto, en aras de una formación integral de la persona humana desde la educación inicial. Para ello se destaca la importancia de establecer un currículo de educación inicial, que incluya objetivos y aprendizajes esperados en cuanto a la generación de auto confianza y seguridad al abordar diversas circunstancias; esto incluye fortalecer las habilidades sociales, habilidad para el control de emociones, inteligencias múltiples entre ellas la inteligencia emocional, teoría de la resiliencia, riesgo, y aportes de la psicología constructivista. Para ello proponen una metodología activa, participativa, reflexiva y dialógica. El objetivo es propiciar el aprender a resolver los conflictos de manera transformadora desde los primeros niveles de socialización. La propuesta abarca tres ejes principales: desarrollo de habilidades sociales e interpersonales, desarrollo de habilidades para el control de emociones y bloques de contenido y estrategias para la educación transformadora del conflicto.

En Colombia se está adelantando un programa liderado por la Universidad de los Andes, denominado Aulas en Paz (Ramos, Nieto & Chauz, 2007), para la prevención de la agresión y promoción de la convivencia pacífica, a partir de la formación ciudadana en cuanto al desarrollo de competencias, especialmente emocionales, cognitivas, comunicativas e integradoras. Se parte de un currículo que busca incentivar las competencias ciudadanas en el aula, a la vez que incluye un componente extracurricular dirigido a trabajar con grupos integrados por dos menores que presenten comportamientos agresivos y cuatro menores prosociales; a lo anterior se suma la intervención a familias, mediante talleres y visitas. La implementación inicial de este programa evidenció una drástica disminución en conductas agresivas, indisciplina y un incremento importante de

comportamientos prosociales, acompañado de seguimiento de normas y redes de compañerismo. En cuanto a la intervención en contextos violentos, los autores analizan como muy efectivo el integrar componentes universales y focalizados.

Zubiría, Castilla & Peralta realizan en el 2009 una investigación acerca de la violencia escolar entre compañeros en una muestra de colegios privados de Bogotá, con el objeto de identificar de qué manera se manifiesta la violencia escolar, su forma, grado y frecuencia en que se presenta. Lo anterior con el antecedente de que en el año 2006 la Alcaldía de Bogotá, el Dane y la Universidad de los Andes habían efectuado una investigación en colegios públicos de diversos estratos socioeconómicos, con una población de 211 estudiantes de grados quinto y once; en ella identifican altos niveles de violencia entre compañeros. Para ello emplearon la misma encuesta creada por el DANE para la investigación efectuada en el 2006; los resultados evidencian que en la escuela privada predomina la agresión verbal y la exclusión social, igualmente identifican que 3 de cada 10 estudiantes aceptan haber presenciado situaciones de agresión verbal y/o física y 1 de cada 10 reconoce haber agredido a sus compañeros. Como principales conclusiones identifican que el bullying se presenta más en el grado quinto, mientras que en el grado once se observaron más actitudes de permisividad ante la intolerancia, la impulsividad y la homofobia; los autores concluyen que a medida que se incrementa el grado escolar, aunque disminuye el número de agresiones, se incrementan las actitudes que las generan.

Para optar al grado de Trabajadora Social, Medina (2007) efectuó una investigación en el colegio María Auxiliadora del Municipio de Chía Cundinamarca; participaron 35 alumnas de los grados 10 y 11 en edades comprendidas entre los 15 y 19 años, con el fin de capacitar y sensibilizar a las estudiantes sobre mediación escolar, como mecanismo alternativo de solución de conflictos. Para ello empleó talleres grupales, juegos de roles, simulacros, retroalimentaciones de conceptos y aplicación de encuestas a alumnas y padres de familia. Los resultados evidencian que las estudiantes inician la percepción del conflicto como una oportunidad de aprendizaje, adquieren destrezas para abordar un conflicto de manera respetuosa y neutral a la vez que se genera mayor cultura de paz y se propicia la transferencia de los conocimientos en mediación a otros contextos.

Metodología

Se trata de un proceso de investigación cualitativa, en la que se buscó sensibilizar a los estudiantes de los grados octavo y noveno de la institución educativa San José Vereda Fachadas del Municipio de Filandia Quindío, en torno a la violencia escolar y a la mediación como mecanismo para solucionar conflictos; siendo estos estudiantes seleccionados para el proceso investigativo, por el rango de edad en que se encuentran y porque son estudiantes que estarán entre tres y cuatro años más en la institución, posibilitando esto que lo trabajado en el proceso pueda verse reflejado a largo plazo.

Las estrategias utilizadas para esta investigación fueron la entrevista semi-estructurada y el grupo focal para la recolección de información; Sandoval (1996) describe el grupo focal como un medio de carácter colectivo, que contrasta con la singularidad personal de la entrevista en profundidad y recibe su nombre por dos sentidos: el primero se centra en el abordaje a fondo de un número muy reducido de tópicos o problemas; en el segundo, la configuración de los grupos de entrevista se hace a partir de la identificación de alguna particularidad relevante desde el punto de vista de los objetivos de la investigación. Para efectos del presente estudio el grupo focal se asumió como un conversatorio acerca de violencia escolar, en el que los estudiantes podían manifestar sus imaginarios frente al tema.

El proceso investigativo inició con la participación de veinticuatro estudiantes de los grados octavo y noveno, grupo que se constituyó voluntariamente ya que luego de explicarles el proceso, accedieron a participar en él. Se culminó con ocho estudiantes en edades entre los 11 y 20 años, los rangos de edad son variados debido a que existen estudiantes que han sido promovidos de grado por el buen rendimiento académico, otros estudiantes corresponden a la edad estándar para dichos grados y por otro lado se encuentran los estudiantes extraedad que han reiniciado años escolares al no alcanzar algunos logros propuestos por los programas académicos.

El grupo culminó con un número reducido de estudiantes debido a que estaba finalizando el periodo académico, lo que dificultó la asistencia de algunos jóvenes quienes debían recuperar logros y entregar trabajos pendientes. Los ocho estudiantes que culminaron no tenían logros pendientes y contaban con permiso académico, situación que facilitó la asistencia a las sesiones.

Por razones de tiempo y duración del proceso investigativo, el proyecto solo se llevó a cabo con estudiantes en línea con la pretensión de que se constituyeran en líderes activos y propositivo en el proceso de mediación, sin desconocer la importancia del papel que desempeñan los docentes en un centro educativo, razón por la cual se invitó a una docente como observadora, con el fin de que ella conociera el proceso de manera cercana y a la vez movilizara acciones al interior del grupo de docentes y directivos.

Durante la investigación se efectuaron cuatro encuentros cuyo objetivo general fue el de propiciar espacios que contribuyeran a la re-significación del cuidado de los vínculos, mediante el desarrollo de algunas destrezas en mediación por parte de los estudiantes participantes.

- En el primer encuentro el objetivo fue establecer empatía con el grupo de jóvenes, así como conocer las percepciones acerca de la violencia escolar en su centro educativo a través de un conversatorio mediante la modalidad de grupo focal y procesos conversacionales, en donde el tema tratado fue la violencia escolar. Se identificó en ese momento los imaginarios de los jóvenes en torno al tema, además de observarse de qué manera se presenta este tipo de violencia en el contexto educativo y que estrategias de afrontamiento privilegian los estudiantes. Para finalizar, se realizó la selección de los participantes de la investigación, en donde algunos estudiantes de manera voluntaria manifestaron deseos de hacer parte del proceso y se mostraron motivados para generar cambios en su contexto escolar.

- En el segundo encuentro el objetivo se centró en que los jóvenes voluntarios conocieran y comprendieran la mediación y sus características, como un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos. Por otra parte se buscó identificar el perfil de los participantes; para ello se usó como estrategia inicial la aplicación del cuestionario (CIMEI) abreviado por una consultora peruana, *Mak consultores*³ con el fin de identificar si los jóvenes participaban como víctimas, victimarios. Seguidamente se proyectó un video

³ Tomado de la página web <http://makconsultores.wordpress.com/2012/04/13/test-sobre-bullying-escolar/> el día 6 de abril del 2013.

sobre mediación en el que se describían sus fases y habilidades del mediador, el cual fue sustentado por una conversación final frente al tema.

- El objetivo del tercer encuentro fue propiciar en los jóvenes el desarrollo de destrezas en mediación por medio del juego de roles, con la pretensión que este generara un espacio a través del cual los participantes lograran poner en práctica lo aprendido en situaciones hipotéticas comunes en su contexto.

- En el cuarto y último encuentro el objetivo fue observar las capacidades de liderazgo de los estudiantes, así como identificar el grado de apropiación en la temática y la diversidad y creatividad en la elaboración de su propuesta para que mediante la modalidad de formación de formadores (Herraiz, 1994) hagan extensivas esas vivencias de aprendizaje obtenidas a otros grupos en la institución.

- En la última sesión se realizó una entrevista semi-estructurada con el fin de indagar acerca de las motivaciones por parte del grupo de estudiantes en torno a la participación en la investigación, los beneficios que ellos percibieron de la mediación escolar y como podrían aplicar estos conocimientos a otros escenarios de sus vidas.

Resultados

Primera sesión: Imaginarios de los jóvenes alrededor de la violencia, las alternativas para la resolución de conflictos y la mediación.

Los estudiantes definen la violencia escolar como un estilo de algunos alumnos o alumnas, sin diferencias de género, de emplear burlas, golpes, sobrenombres, insultos y bromas hacia otros, etc.; entre las posibles motivaciones para ello señalan envidias y falta de información frente al tema. Consideran que la violencia se presenta en el colegio por parte de un grupo mayoritario de estudiantes, como una manera de llamar la atención y sentirse reconocidos por otros, generando esta situación “repugnancia” por parte del estudiantado, inclusive en quienes ejercen dichos comportamientos agresivos, lo que se evidencia en testimonios como: *“Cuando veo que le pegan a Sergio, siento asco y repugnancia porque no puedo hacer nada para ayudarlo”; o “Yo sé que no está bien lo que hago y a veces siento repugnancia de pegarle a los otros, pero a veces creo que se lo merecen”* y *“No me gusta*

que se aprovechen o se burlen de Alejandro, siento asco por los que le pegan porque él no tiene la culpa de tener un retardo”.

Igualmente se indagó frente a la forma como ellos resolvían los conflictos, situación en la cual consideran que la mejor alternativa es manifestarles la situación a los coordinadores, docentes y luego comentarle a los padres para recibir apoyo y protección de ellos *“Cuando vemos que hay pelea, corremos a llamar a los profes y si se pone muy mal la cosa, a la directora para que pongan el orden”*; *“A mi hubo un tiempo que me pegaban y yo lo que hacía era decirle a mi papa para que me cuidara y no dejara que me pegara”*.

En cuanto a los recursos para el afrontamiento de conflictos, destacan: el respeto y el dialogo. Comentan los estudiantes: *“Lo único que tenemos para enfrentar los problemas es el respeto, por uno y por los otros”*; *“Yo creo que lo que más sirve es poder hablar con los otros, dialogar con ellos”* y *“Hablando se entiende la gente, eso me dice mi mamá”*.

La mediación la asumen como una forma de solucionar los conflictos, no solo en el contexto escolar, sino también en el familiar, e identifican el papel de un tercero que interviene, con el fin de que las partes involucradas lleguen a un acuerdo; así comentan: *“Eso de la mediación no solo nos sirve para el colegio sino para aplicar en otras partes donde uno tenga problemas principalmente en la casa con la familia”* y *“Si se va a hacer una mediación pues debe haber alguien que no esté en el problema y que ayude a aclararlo”*.

Segunda sesión:

A partir de los 16 cuestionarios aplicados a los jóvenes, las respuestas más comunes. Son: Reírse de alguien y dejar en ridículo, como una de las formas más frecuentes de maltrato entre ellos.

Sin embargo, los jóvenes manifiestan que, en el aula pocas veces los compañeros los han maltratado e intimidado. Por otra parte estas situaciones de intimidación suelen producirse cerca al colegio, al salir de clase, aunque uno de los lugares donde también suceden estas situaciones de intimidación es en el salón de clase cuando no hay ningún docente. Al respecto Los jóvenes comentan: *“Siempre que a uno le van a pegar lo esperan a la*

salida”; “A veces a mí me han esperado a la salida, otras me han cascado aquí mismo en el colegio” incluso mencionan situaciones en las que son observadores: *“A veces uno ve peleas de gente del colegio en otras partes y es que se ponen citas para que no los sancionen ni llamen a los papas”*.

En las respuestas de los jóvenes es común encontrar que los docentes son quienes deberían orientar frente a casos de intimidación, siendo estas las personas que pueden mediar entre los casos que se presentan; sin embargo, consideran no hay muchos docentes que lo hagan debido a que no tienen la formación para ello o no es un tema de su interés. En el caso de esta institución específica, solo se cuenta con el apoyo de una docente psicoorientadora quien ofrece apoyo a los estudiantes en este tipo de situaciones, este apoyo es de orden empírico ya que la docente no cuenta con la formación que requiere para este tipo de conflictos y lo hace de acuerdo a lo que considera que puede calmar el problema en el momento y mejorar la situación; esto ocasiona que la alternativa no sea muy potente en el contexto educativo.

Según algunos testimonios, los jóvenes consideran que sus compañeros intimidan a otros con la intención de “molestarlos o hacerles una broma”: *“Yo no es que quisiera hacerle bullying a Daniel, solo quería molestarlo un rato porque es muy serio y casi no se ríe”; “Ella es muy sapa, por eso la molestamos a veces para que deje de hacernos quedar mal”*.

Otra respuesta común es que los jóvenes desconocen cómo actuar para solucionar un inconveniente, generándoles inquietud la manera como tendrían que actuar en una situación conflictiva y las estrategias que emplearían para no llegar a medios violentos en pro de solucionar una dificultad.

Por otro lado la motivación para participar en el proceso se evidenció mediante el cuestionario sobre violencia escolar (CIMEI) abreviado por una consultora peruana, *Mak consultores*⁴ el cual consta de 12 ítems y cuyo propósito es evaluar la presencia del Bullying en las aulas y tiene como objetivo determinar qué tan cerca o lejos están los jóvenes de la temática, lo cual permite dar cuenta de los conocimientos que tienen éstos

⁴ Tomado de la página web <http://makconsultores.wordpress.com/2012/04/13/test-sobre-bullying-escolar/> el día 6 de abril del 2013.

frente a la problemática social: evidenciando en las respuestas de los jóvenes que la mayor motivación de estos para continuar en el proceso de mediación es la adquisición de nuevos conocimientos sobre este tema, la forma como ellos lo transmiten a las diferentes personas con el objetivo de contribuir en el mejoramiento de la convivencia escolar, contando con el apoyo de los docentes y ayuda de la institución frente al rol de mediadores que ellos asumen.

Tercera sesión:

El objetivo fue propiciar en los jóvenes el desarrollo de destrezas en mediación por medio del juego de roles.

De acuerdo a lo observado en la sesión se pueden establecer dos categorías de análisis principales como:

- 1) El reconocimiento por parte de los docentes del papel que juegan los jóvenes estudiantes en el proceso de mediación escolar.
- 2) La aceptación por parte de los estudiantes de la mediación como estrategia para la resolución de conflictos.

A partir de las mismas, se considera que la sesión fue exitosa ya que estas categorías de análisis fueron los resultados más visibles de la intervención y manifestaron una respuesta positiva a los objetivos propuestos.

En general se destaca que la mediación contribuye no solo a la resolución pacífica de conflictos, también a que en el entorno educativo es posible generar nuevas formas de resolver los conflictos; esta alternativa consiste en que los docentes conjuntamente con un grupo de estudiantes se constituyan en agentes de cambio al propiciar que los estudiantes identifiquen sus conflictos y los observen e intervengan desde otras perspectivas generativa, propositiva, constituirse en artífices de nuevas soluciones y por lo tanto, en agentes del cambio.

Esta circunstancia genera en ellos la posibilidad de resolver los conflictos con un mayor grado de autonomía, en donde la mediación cobra importancia y se propician espacios en

los que puede hacer uso de sus recursos internos, fortaleciendo así sus habilidades para la vida como la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales, la toma de decisiones y el manejo de problemas y conflictos.

Los jóvenes estudiantes manifiestan que la mediación les permite adquirir nuevas destrezas y habilidades sociales que serán de utilidad en sus interacciones sociales y vínculos establecidos ya que al emplearla, mejorará la convivencia y la comunicación en su vida personal, familiar y social y por supuesto en el contexto educativo. Lo anterior se evidencia en comentarios como: *“La mediación sirve de verdad porque uno no se imagina que otra persona le va ayudar a ver las cosas de otra forma y menos que otro compañero le va a ayudar a solucionar los problemas”* y *“Eso de la mediación es bueno porque ayuda a que la gente se exprese y no pelee más porque hablan y hay alguien que los hace entenderse”*.

Cuarta sesión:

Las categorías de análisis que emergieron de la entrevista semi estructurada realizada a los estudiantes fueron la motivación de los estudiantes hacia el proceso de investigación, la mediación aplicada en otros escenarios y los beneficios de la mediación.

La motivación de los estudiantes hacia la presente experiencia, fue el hecho de aprender a solucionar problemas de manera adecuada por medio del proceso de mediación, igualmente crear y aplicar una estrategia que les permitiera compartir sus conocimientos con otros, asimismo la posibilidad de implementar lo aprendido en situaciones de conflicto que visualizan en su diario vivir, las cuales pueden ayudar a resolver por medio de la mediación, teniendo así un mejor presente y futuro para sí y para otros.

Con respecto a la mediación aplicada en otros escenarios, se encontró un marcado interés de los jóvenes en realizar campañas tendientes a transferir sus aprendizajes frente a la mediación, para apoyar a otros en conflicto y lograr así armonía en sus familias, con amigos y en las diferentes veredas.

Otros beneficios de la mediación es aportar a la resolución de conflictos en su familia, vereda y colegio, favoreciendo así el vivir en armonía, ganar respeto y ayudarse mutuamente. Por otra parte lo trabajado les propicio tolerancia, comprensión, identificar nuevas soluciones a un problema y reconocer que el dialogo es una adecuada manera de solucionar conflictos y de llegar a acuerdos entre las partes, existiendo la posibilidad de un gana-gana. A sí mismo la mediación les permitió reconocer que como personas pueden emplear nuevas estrategias para afrontar las situaciones de conflicto y así mismo ayudar a otros en la solución de sus dificultades.

Discusión

Diversos estudios a nivel nacional e internacional han demostrado que el tema de la violencia escolar es importante para los académicos en cualquier lugar del mundo; esto debido a que la etapa escolar es crucial en el desarrollo cognitivo, emocional y psicosocial del niño y el adolescente, situación que en caso de no abordarse, existe el riesgo de que los conflictos existentes en esta etapa de la vida trasciendan etapas posteriores del desarrollo. Por esta situación se han realizado varios estudios especialmente en otros países y como pionero España acerca de la violencia en contextos escolares y posteriormente se ha presentado un auge en las investigaciones concernientes a la violencia escolar, el bullying, enfocadas principalmente en estrategias para su intervención, en lo cual nuestro país ha ido acrecentando un interés floreciente en el tema.

Se ha demostrado que las intervenciones en violencia escolar más exitosas son aquellas que cuentan con el apoyo de los docentes y las familias, en donde se deja de lado el énfasis en la violencia y se centran en la búsqueda propositiva de alternativas de cambio que no pretenden erradicar la violencia, sino desarrollar en los niños y adolescentes los recursos emocionales y sociales que les permitan interactuar asertivamente con los otros, resolver los conflictos de manera creativa y novedosa y construir en conjunto con los docentes y padres, escenarios escolares donde prime la convivencia pacífica.

En este orden de ideas, la mediación escolar entra en escena, con una propuesta novedosa en los contextos escolares. En las búsquedas bibliográficas, se encontraron investigaciones

referentes a la mediación en instituciones educativas, se propone al docente como mediador de los conflictos entre estudiantes y se manifiesta que trae resultados muy favorables, el hecho de incluir un tercero neutral que pueda mediar un conflicto.

El presente estudio si bien se focalizó en los estudiantes, no ignora la importancia de vincular activamente a toda la comunidad educativa: docentes, administrativos, familias, proceso que se hará en un siguiente proyecto. Por ahora el interés, como ya se especificó, se centró en que los estudiantes adquirieran destrezas y competencias en mediación, como mecanismo para solucionar los conflictos entre ellos, haciendo esto que el proceso fuera novedoso ya que se permitió potenciar las habilidades y competencias de los mismos estudiantes en pro del cuidado de sus vínculos en situaciones de conflictos, teniendo la participación del docente no como un experto, si no como un observador que promoviera en sus pares (docentes), procesos en los cuales se trascendiera lo aprendido y vivido con los estudiantes a instancias administrativas y con los docentes, brindando protagonismo a los estudiantes, quienes por medio de la adquisición de elementos fundamentales para llevar a cabo un buen proceso de mediación, lograron generar cambios positivos en la manera como percibían la violencia escolar y como actuaban frente a este tipo de situaciones.

De acuerdo a los resultados encontrados en el cuestionario CIMEI aplicado a los estudiantes, se logró identificar que el perfil de la mayoría de los jóvenes es el de agentes dinamizadores del cambio, al ser propositivos y tener conciencia de la importancia del mejoramiento de la convivencia ente iguales y docentes. Hay jóvenes que ejercen un fuerte liderazgo positivo en el grupo y que representan el mayor recurso humano para llevar a cabo la mediación escolar.

Por otro lado, es importante destacar la importancia de la red de apoyo con la cual cuenta cada uno de ellos (Compañeros, profesores, familia), que de diferente manera, han realizado aportes significativos para mejorar esta problemática social.

Son jóvenes que han asumido su rol de mediadores dentro de la institución con mucho compromiso e interés, para transmitir sus conocimientos con los compañeros y, de esta manera, convertirse en agentes de cambio.

Su entrega en el proceso, discreción e imparcialidad, son aspectos que favorecen su rol de mediadores, permitiendo así trabajar por un bienestar colectivo. De esta forma es importante que los jóvenes sigan trabajando en beneficio de la comunidad educativa, reduciendo los índices de violencia escolar, con el objetivo de comunicar los aprendizajes adquiridos en el proceso.

De acuerdo a los cuestionarios también se podría concluir que, aunque, estos jóvenes pocas veces han participado en situaciones de intimidación con sus compañeros, se hace importante destacar que son individuos que se sienten motivados y han asumido un compromiso para continuar en el proceso.

Los cambios percibidos en los estudiantes que participaron en el proceso fueron significativos. Siendo así como desde la perspectiva relacional simbólica se pudo destacar que durante el juego de roles implementado como estrategia para que los jóvenes conocieran y pudieran potenciar sus habilidades como mediadores, se promovió observar ese conflicto hipotético, narrado por los estudiantes voluntarios, no a través del rompimiento del vínculo que se encontraba fragmentado, si no de la construcción de relaciones significativas, por medio de la mediación, lo que permitió que los jóvenes estudiantes observaran nuevas alternativas para resolver las situaciones conflictivas en su diario vivir; ya que durante la sesión los mismos jóvenes estudiantes simulaban situaciones de conflictivas, donde representaban las dos partes en conflicto y el mediador.

A través de la implementación del juego de roles, se pudo observar y evidenciar la adquisición de destrezas comunicativas entre los jóvenes, así como la potenciación de las habilidades sociales, que permitieron los acuerdos entre las partes en conflicto, dirigida esta prácticas a potenciar y regenerar los vínculos.

Al ser la etapa escolar un momento vital en los procesos de socialización de los niños, jóvenes y adolescentes, es fundamental procurar que los espacios académicos no se encuentren marcados por procesos de violencia como lo son procesos de intimidación, el dejar en ridículo y el reírse de otros, ya que dichas situaciones propenden al deterioro o rompimiento de los vínculos, siendo estas situaciones poco presentadas en la institución

pero que cuando se evidencian genera un ambiente hostil que conlleva al aislamiento, inseguridad o baja autoestima, tanto de la víctima como del agresor.

Ahora bien, el sistema educativo debe llevar a cabo la implementación de herramientas que posibiliten a los estudiantes el desarrollo de habilidades para la solución de sus conflictos, ya que en la mayoría de los casos estos los resuelven por medio de violencia o evitación, ya que esta es la única manera que conocen de solucionar sus dificultades.

En relación a lo anterior Osete Gómez (2011) en su investigación Educación Para la Ciudadanía y Mediación Escolar, concluye en su investigación que la asignatura “educación para la convivencia”, propició en los centros educativos intervenidos, que los estudiantes fueran ciudadanos responsables y con habilidad para resolver conflictos, siendo dicho elemento esencial ya que al implementar en los centros educativos ciertas alternativas como la descrita y como la trabajada en el proceso investigativo, se favorecerá en los estudiantes el encontrar diversas alternativas para actuar frente a situaciones que comúnmente se presentan y a las cuales no saben cómo responder; siendo este el interés de los estudiantes de la institución quienes al implementar alternativas poco sanas en situaciones de violencia escolar, tenían como consecuencia mayores dificultades y deterioros en sus relaciones.

Por otro lado, el interés de los estudiantes de compartir los conocimientos adquiridos en el proceso de investigación con otras personas, aludió a la capacidad de liderazgo que poseen algunos de ellos al querer guiar y dar a conocer la mediación con el objeto de influir en su entorno, buscando trasladar sus aprendizajes sobre mediación, por medio de campañas con el fin de generar armonía a nivel de sus familias, amigos, vecinos y veredas sugiriendo que el proceso de mediación a largo plazo puede llegar a influir positivamente en el entorno de dichos jóvenes.

Los beneficios detectados de la mediación para estos jóvenes, fueron que a través de este proceso se generó mayor tolerancia y comprensión, donde el dialogo jugó un papel relevante en la resolución de los conflictos. Todo esto mostrando que la mediación para los jóvenes es una oportunidad para el mejoramiento de la convivencia, teniendo en cuenta que este proceso forma en valores y previene la violencia; al respecto dice Viana (2012)

que la mediación promueve el dialogo y actitudes abiertas hacia la diversidad, lo que ayuda a desarrollar la capacidad de empatía hacia la diversidad y así propiciar en los estudiantes mecanismos que favorezcan el buen clima en el aula de clase y el cuidado de las relaciones entre sus compañeros, lo cual propendió en la institución cambios significativos en los participantes y se espera que en la institución en general, a través de la implementación de las estrategias sugeridas por el grupo de estudiantes para trasladar lo aprendido a todo el centro educativo.

Conclusiones

La mediación es una estrategia que permite establecer relaciones significativas a través del fortalecimiento del vínculo, ya que posibilita los acuerdos entre los seres humanos donde la escucha activa y las habilidades comunicativas de las personas sobresalen en la resolución de sus conflictos. Uno de los posibles efectos a largo plazo de la mediación, sería el cambio social en las esferas más próximas de los estudiantes a razón de que la mediación trasciende el escenario educativo permeando otros ámbitos, siendo el familiar el más cercano y por ende otros espacios de interacción.

El proceso de mediación liderado por estudiantes permite el desarrollo del liderazgo además de inculcar valores que permiten la prevención de la violencia escolar, esto resalta lo novedoso de nuestra investigación, al encontrar que la mediación escolar propicia escenarios diferentes donde los estudiantes se encuentran y establecen nuevos vínculos afectivos a través de una comunicación asertiva, caracterizada por una escucha activa y valores como el respeto y la tolerancia que son necesarios para vivir en armonía.

El sistema educativo debe promover estrategias que posibiliten a los estudiantes el desarrollo de habilidades para la solución de sus conflictos, ya que en la mayoría de los casos estos los resuelven por medio de violencia o evitación, debido a que esta es la única manera que conocen de solucionar sus dificultades.

De acuerdo a las evidencias de la investigación, cualquier persona con el debido acompañamiento de profesionales en el tema, puede desarrollar destrezas en mediación que contribuyan a la adquisición de alternativas para la resolución asertiva y propositiva de los

conflictos en sus contextos más próximos, esto puede constituirse en un proceso sencillo y de fácil acceso a la población en general.

El docente observador juega un papel importante en el proceso de investigación, debido a que fue incluido con el fin de que participara en la observación de como la mediación escolar restablece los vínculos afectivos de los estudiantes, evidenciándose con esto que los docentes forman parte activa en la educación de los jóvenes y que más allá de verlos como estudiantes pueden verlos como personas empoderadas de sus vidas capaces de resolver sus conflictos de manera creativa.

El docente observador a partir de esto, pudo brindar información al cuerpo docente acerca de cómo la mediación es una alternativa útil para la resolución de los conflictos entre los estudiantes, configurándose así el papel que puede desempeñar el docente y dándole un mayor protagonismo a los estudiantes como jóvenes capaces de generar cambios positivos en su entorno.

Referencias Bibliográficas

Caldera, L. & Russo, F. (2013) Programa piloto en la orientación y transformación de conflictos en la educación inicial. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. Publicación No.10.

Camacho, B. (2011). La mediación escolar: Método alternativo para la resolución de conflictos en el entorno escolar. Universidad Metropolitana. Puerto Rico

García, B. (2004) La mediación como estrategia de abordaje de los comportamientos violentos en los niños de la I etapa que asisten al aula Psicopedagógica en la escuela básica “Andrés Bello” Municipio Chacao, Estado Miranda. Universidad Nacional Abierta, Venezuela.

- García, M, & Madriaza, P. (2005). Sentido y Sinsentido de la Violencia Escolar: Análisis Cualitativo del Discurso de Estudiantes Chilenos. *Psyche (Santiago)*, 14(1), 165-180.
- García, I & Orlandini, G. (2001). La ayuda entre iguales: un proyecto de innovación educativa para la mejora de la convivencia. Cuadernos de Pedagogía. 304- (97-100). España.
- Gatti, C & Vargas, L. (S.F) La mediación como alternativa para la resolución de conflictos. La Pluma, revista del colegio de escribanos de la provincia del Chaco. Artículo de Revista electrónica.
- González, M. (2007). El cuidado de los vínculos: Mediación familiar y comunitaria. Colección de textos de psicología. Editorial universidad del Rosario. Bogotá.
- Herraiz, ML. (994). Formación de formadores: manual didáctico. Montevideo, OIT/Cinterfor.
- Mínguez, X. (2013). Una perspectiva psicosocial del conflicto profundo desde la complejidad. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. Publicación # 10 Enero – Junio 2013.
- Medina, C. (2007). Programa De Mediación Escolar Gestoras de Paz. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Programa de Trabajo Social. Bogotá D.C.
- Osete Gómez, J. (2011). Educación Para La Ciudadanía y Mediación Escolar. Máster en Gestión y Resolución de conflictos: Mediación – Grupo 2. Universidad De Barcelona
- Ponce, T. (2008). La mediación escolar en los Centros Educativos. Revista Digital, Innovación y experiencias educativas. Número 13.
- Prada, J & López, J. 2007). Proyecto Armonía: Mejorar la Convivencia Escolar. Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.

- Prada, J & López, J. (2013). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Documentación social 148. Pp 99 a 116.
- Ropers, N. (2008). Transformación sistémica de conflictos: Reflexiones acerca del conflicto y del proceso de paz en Sri Lanka. Berghof Research Center for Constructive Conflict Management.
- Rabazo, M. & Castillo, J. (2013). Los Programas de Mediación Entre Iguales en la Construcción De La Convivencia. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Familia y educación, aspectos positivos. INFAD Revista de Psicología, N° 1- Vol 1. Pp 291-300.
- Ramos C, Nieto A. M. & Chauz E. (2007). Aulas en Paz: Resultados preliminares de un Programa Multi-Componente. *Revista Interamericana de Educación para la democracia*. RIED IJED. Interamerican Journal of education for democracy. Vol.1 No.1.
- Sandoval, C. (1996). Investigación Cualitativa (módulo cuatro) ISBN: 958-9329-18-7. Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior, Icfes.
- Secretaría de Salud Pública. (2011). Resolución Pacífica de Conflictos en la construcción de entornos escolares seguros. México: Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana Dirección General de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
- Torrego, J.C y otros (2003) Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea Ediciones
- Torrego, J. & Galán, A. (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares. *Revista de Educación*, 347. Septiembre-diciembre 2008, pp. 369-394
- Tuvilla Rayo, J. (2004). Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Junta de Andalucía, Consejería de educación y Ciencia. Dirección general de educación orientativa y solidaridad. Plan Andaluz de educación para la cultura de paz y No violencia. Artes Gráficas Gandolfo.

- Varela, J. & Tijimes, C. (2008) *Violencia escolar: Estrategias integrales de prevención. La experiencia nacional e internacional*. Fundación Paz Ciudadana, Chile.
- Viana, M. (2012). *Mediación escolar y observatorios para la convivencia*. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones Pedagógicas*, 21, 2011/2012, pág. 229-248
- Zubiría, J., Castilla, D., & Peralta, D. (2009) *La violencia escolar entre compañeros en una muestra de colegios privados de Bogotá*. Tesis de grado de Peralta D. y Castilla D., para optar al título de bachiller en el Instituto Alberto Merani.