

# Rutas Configuradoras para la Resolución de Conflictos desde las Voces de los Estudiantes<sup>1</sup>

Giovanna Fernanda Ballesteros Tequín<sup>2</sup>  
Diego Armando Enríquez Díaz<sup>3</sup>

## Resumen

El proceso investigativo, surgió del interés por reconocer las situaciones de conflicto que se presenta en el aula, entre los estudiantes del grado octavo en la Institución José María Obando, con el fin de proponer algunas rutas configuradoras para la resolución de los mismos, desde las voces de los actores inmersos en él. La investigación se abordó desde el paradigma cualitativo, partiendo de los sentires que los estudiantes tienen sobre el conflicto; así mismo, se usó el enfoque de investigación participativa, que permitió a los estudiantes reflexionar y afectar su realidad desde las necesidades e intereses propios; lo que llevó a reconocer las principales tipologías de conflicto, indagar sobre sus causas y consecuencias, para luego proponer algunas estrategias desde lo personal y social.

**Palabras Clave:** aula, estudiantes, estrategias, resolución de conflictos.

---

<sup>1</sup> Artículo derivado del macroproyecto de investigación, Gestión Escolar creando Puentes para Procesos Multiculturales. Liderado por la Dra. Beatriz Ramírez Aristizábal.

<sup>2</sup> Magister en Educación desde la Diversidad. Universidad de Manizales, Docente de la Institución Educativa José María Obando. Correo electrónico: [jhoanavalles@gmail.com](mailto:jhoanavalles@gmail.com). Código ORCID: 0000-0002-9148-6768.

<sup>3</sup> Magister en Educación desde la Diversidad, Universidad de Manizales, Docente Orientador de la Institución Educativa Guillermo Valencia. Correo electrónico: [diegoenriquezdiaz@gmail.com](mailto:diegoenriquezdiaz@gmail.com). Código ORCID: 0000-0002-5244-8697.

## **Configurative routes for conflict resolution from the voices of the students**

### **Abstract**

The investigative process came up from the interest in recognizing conflict situations that are presented in classroom, among eighth grade students at the José María Obando Institution, to propose some configurative routes for its resolution, from the voices of the actors immersed in it. This research was approached with a qualitative paradigm, starting from the feelings that the students have about the conflict; moreover, the participatory research approach was used, which allowed students to reflect and affect their reality from their own needs and interests; This allowed the students to recognize the main types of conflict, and also to investigate about causes and consequences of it, and then they were able to propose strategies from a personal and social.

**Key Words:** classroom, students, strategies, conflict resolution.

## **Rotas configurativas para Resolução de Conflitos a partir das Vozes dos Alunos**

### **Resumo**

O processo investigativo surgiu do interesse em reconhecer as situações de conflito que surgem em sala de aula, entre os alunos da oitava série da Instituição José María Obando, a fim de propor a partir das vozes dos atores alguns caminhos configuradores para a sua resolução. imerso nele. A pesquisa foi abordada a partir do paradigma qualitativo, a partir dos sentir que os alunos têm sobre o conflito; Da mesma forma, foi utilizada a abordagem de pesquisa participativa, que permitiu aos alunos refletir e afetar sua realidade a partir de suas próprias necessidades e interesses. Isto permitiu-lhes reconhecer os principais tipos de conflito, indagar sobre as suas causas e conseqüências e, em seguida, propor estratégias desde o quadro pessoal e social.

**Palavras chaves:** aluna, Sala de aula, estratégia, resolução de conflitos.

## Introducción

Una de las constantes preocupaciones en el ámbito educativo, ha sido el conflicto en el aula y las maneras de solucionarlo, de allí la importancia de ver el conflicto como algo inherente a la convivencia humana para, desde allí, aportar al crecimiento individual y social. Lo anterior invita a diseñar rutas configuradoras para su solución, como un deseo de no acallar las situaciones conflictivas, sino de explorarlas con respeto hacia la diferencia y utilizando el diálogo como mediación para ponerse de acuerdo en lo mínimo y conveniente para todos.

El conflicto en la Institución José María Obando, es visto como algo negativo, al percibirse como un factor que desmejora la convivencia y calidad de los aprendizajes; señalando que su resolución, se hace desde lo normativo, a través de los parámetros establecidos por la Ley 1620 del 2013, planteados por el Ministerio de Educación Nacional (MEN). Desde este marco de comprensión, los estudiantes del grado octavo, expresan el conflicto desde la agresión física, la agresión verbal, los desacuerdos y las rivalidades que se presentan en el devenir institucional y proponen estrategias de resolución, entre ellas, el diálogo, buscar mediadores, evadir la situación, responder de la manera como lo traten (incluye la violencia), autocorrigiéndose, ofreciendo disculpas, expulsando al agresor de la institución por faltas graves o a los que reincidan en faltas leves y buscando acuerdos entre los padres y estudiantes afectados.

Estas situaciones se modificaron en el mes de marzo del año 2020, por la presencia del “COVID 19”, fenómeno que impidió continuar con clases presenciales en las instituciones educativas del mundo, lo que llevo a desarrollar diferentes estrategias para continuar con los procesos formativos. En Colombia, por ejemplo, se implementó la educación mediada por dispositivos tecnológicos, lo que ocasiono el surgimiento de otras maneras de vivir el conflicto escolar en época de pandemia. A este respecto, Melero (2020) plantea: “se pueden presentar conflictos en las relaciones de respeto,

convivencia inclusiva, participación democrática y la colaboración, además en la resolución pacífica y dialogada de los conflictos” (p.7).

Una problemática central en la institución educativa, es su actual modelo pedagógico tradicional, que de acuerdo con Bastos (2014), se viene implementando, sin cambios estructurales desde el siglo pasado, aplicándose en todas las áreas y en todos los contextos; en general, este modelo no responde a las dificultades de violencia y conflicto que se viven en el municipio y que, a su vez, se ven reflejados en la institución, en las maneras de afrontar el conflicto, el cual es abordado desde la sanción o lo punitivo y generando miedo a las consecuencias.

Acorde con los diálogos establecidos con los estudiantes, docentes y directivos, dicha situación está generando un mal clima escolar, a la vez que cierto estancamiento en los aprendizajes, evidenciándose en ellos una concepción negativa respecto al concepto de conflicto y sus formas de resolverlo; de ahí que, en algunas de sus relaciones interpersonales, no se destaca el respeto ni la consideración hacia sí mismo o hacia los demás, lo que permite ver, cómo los estudiantes traen una carga agresiva de su contexto, la cual liberan con sus compañeros, profesores u otros miembros en el colegio.

Ciertamente, el conflicto no es negativo ni positivo, es una parte inherente de la vida, presente en todas las edades y contextos, atravesando todas las culturas y comunidades (Girald y Koch, 1997). En este sentido, la escuela está llamada a preocuparse, no sólo por aportar conocimiento, sino también por generar ambientes que posibiliten propuestas para la resolución de conflictos, en clave positiva; esto, haciendo uso del dialogo, el pensamiento crítico y la oportunidad de crear nuevas realidades como parte central de vivir con el otro.

## **Antecedentes**

Al realizar un rastreo sobre los estudios relacionadas con el objeto de estudio de la investigación, se encontraron desde el ámbito internacional, investigaciones que se centraron en indagar por estrategias para a resolución del conflicto, como las de Pérez y Gutiérrez (2016), Lorente (2015) y Aguilar y Castañón (2014), las cuales coinciden en la búsqueda de metodologías, evitando escenarios de violencia y permitiendo vivir mejor con los otros; estas investigaciones centran su interés en la perspectiva del docente, bien sea desde sus propias reflexiones o desde las prácticas para recomendar acciones pedagógicas.

Desde el contexto nacional, se encontraron los trabajos de Castro, García y Vergara (2010) y Fernández (2009), quienes parten de las perspectivas de los estudiantes, para proponer procesos de solución de conflictos, permitiendo mayores escenarios de participación y democracia. Un hallazgo importante es el que propone Fernández (2009), al afirmar que las acciones sancionatorias sustentadas en una concepción autoritaria de orden social, son insuficientes; en cambio, apelan por la reflexión constante de los procesos de convivencia, desde la participación activa de todos los involucrados.

En este sentido, es pertinente entender el conflicto como un proceso inherente a la condición humana, en tanto sujeto social y diverso que posee metas, intereses y valores opuestos; condición que en la vida cotidiana puede generar cambios positivos o negativos de acuerdo a la manera como se aborde. De ahí, la importancia que en los escenarios educativos se desarrollen competencias para la resolución de conflictos, en aras de favorecer una convivencia democrática, lo que requiere el reconocimiento de la diversidad desde un enfoque positivo y enriquecedor.

Lo anterior, permite ver la imperiosa necesidad de encaminar el conflicto y su resolución hacia nuevas dimensiones, por lo que pregunta que orientó el proceso de investigación, se centró en comprender ¿Qué lineamientos didácticos permiten la implementación de rutas configuradoras en contextos multiculturales, desde los

actores, para la resolución de conflictos en el aula, entre los estudiantes del grado octavo de la Institución Educativa José María Obando?

## **Objetivos**

### **General**

Diseñar lineamientos didácticos, que permitan la implementación de rutas configuradoras, desde sus actores, para la resolución de conflictos en el aula, con los estudiantes del grado octavo de la Institución Educativa José María Obando.

### **Específicos**

- Caracterizar la tipología de conflictos, que se presentan en el aula del grado octavo de la Institución Educativa José María Obando.
- Identificar y describir las estrategias más pertinentes que posibiliten la resolución de conflictos, desde las voces de los estudiantes.

## **Referente Conceptual**

La mayoría de maestros, en algún momento de su labor educativa, han vivido una situación conflictiva en sus clases, en ocasiones derivadas de constantes manifestaciones violentas que pueden ser reflejo de las condiciones socioculturales de los estudiantes, de ahí la importancia de que el proceso pedagógico se encamine a desarrollar habilidades para la resolución de conflictos de manera participativa y democrática, con el fin de construir escenarios de paz; sin embargo, desde la perspectiva de la pedagogía tradicional, se busca intervenir en el conflicto a través de mecanismos disciplinarios establecidos por la autoridad del profesor, quien se ubica

como un referente moral para orientar a los estudiantes hacia una buena conducta, haciendo uso, en ocasiones, del castigo (Pineda et al., 2020).

En este contexto, se requiere atender a la diversidad, ya que esto permite reconocer las particularidades, similitudes, potencialidades e intereses, además de las necesidades de los estudiantes; condiciones indispensables para construir ambientes de convivencia y democráticos, así como también desarrollar habilidades para la resolución de conflictos. De allí, la importancia de comprender, dentro del marco de la presente investigación, dos conceptos claves, a saber, el conflicto y la diversidad.

Para la comprensión del conflicto, se parte de los planteamientos de Lorente (2015), quien lo define como “un proceso natural en la vida del individuo como ser social” (p. 62). Se considera entonces, que, si éste es abordado de la manera adecuada, puede suponer una oportunidad de aprendizaje y crecimiento, tanto a nivel personal como relacional. Para otros autores, el conflicto es “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes” (Jares, 1991, p. 108), otros lo abordan como un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, señalando que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo (Lederach, 2000).

Para hablar de diferencias, es necesario referirse a la Diversidad, comprendida, desde los investigadores, como una disposición a valorar, de manera positiva la diferencia como condición inmanente de lo humano, en un ambiente de igualdad de oportunidades, equitativo, que favorezca el desarrollo humano y el convivir con el otro. Es pues, una postura que en términos de Freire (2005) se denomina radical, al determinarse en unas dinámicas democráticas de respeto, igualdad, fraternidad, dialogo y participación; contiene, a su vez, un enfoque de derecho que interpela todo sistema de poder, pues requiere poner en entredicho los conceptos de normalidad y los productos que el ejercicio de poder genera.

En este sentido, vivenciar la diversidad permite el conocimiento de las relaciones de influencia mutua entre los contextos y los sujetos que se desarrollan en la vida cotidiana; es a partir de ese acercamiento que se valoran las diferencias, se establecen relaciones de colaboración y se favorece la calidad de vida desde lo individual y lo grupal, en una construcción de sentidos constantes; tal como lo plantea González (2017), “es acercarnos a otro(os) para fundar las verdades, las mentiras, las neutralidades las indiferencias, cercanías, la poesía ...retarnos, sorprendernos, acercarse a lo extraño de sí, lo insólito, lo original” (p. 47).

### **Metodología**

Los cambios que actualmente vive la sociedad, requieren de miradas comprensivas sobre los fenómenos, en cuanto permiten analizarlos con mayor profundidad de lo que es posible, puesto que la realidad social presenta, como afirma Delgado (2009, p.16) “procesos y acontecimientos multirreferenciales, multidimensionales, interactivos y recursivos, con alto grado de aleatoriedad, incertidumbre e indeterminación”, características todas ellas poco apropiadas para un afrontamiento metodológico clásico y restrictivo de la investigación social. Es por ello que el presente estudio, es abordado desde una perspectiva cualitativa, específicamente desde la investigación participativa.

Este tipo de enfoque metodológico, permitió un acercamiento a la institución y a los estudiantes, con el propósito de indagar sus opiniones sobre los conflictos en el salón de clase y aproximarse a algunas propuestas para su resolución; sin embargo, debido a las circunstancias atípicas, ocasionadas por la pandemia, se realizó un tránsito del trabajo de campo in situ, hacia practicas asistidas por la tecnología de la información y la comunicación; de manera que desde ellas, se conservara el dialogo y la participación con los estudiantes, con el objetivo de conocer sus propias reflexiones y propuestas, consignadas en los distintos instrumentos de recolección de información, tales como la encuesta, la entrevista semiestructurada y la narrativa gráfica.

Estos instrumentos, permitieron profundizar sobre los tipos de conflicto y las estrategias para su resolución; cabe señalar que en la encuesta existe la posibilidad de obtener opiniones, sentires y tendencias, donde los individuos dan a conocer sus posiciones, en este caso, frente al conflicto y dar algunos indicios de cómo les gustaría que éste fuera abordado. Es así como en la encuesta diseñada para este ejercicio, se formularon preguntas que corresponden a los hechos que los estudiantes perciben en las aulas de clases.

Otra de las técnicas empleadas fue la entrevista individual, de tipo semiestructurada, la cual permitió acceder a una gama de pensamientos, sentimientos, percepciones, ideas y creencias sobre el conflicto y las distintas estrategias para su resolución. Finalmente, se hizo uso de la narrativa gráfica con el propósito de captar la atención de los jóvenes, por medio de las imágenes y casos de la cotidianidad que sirvieron de pretexto para lograr su participación.

Finalmente, la unidad de trabajo estuvo compuesta por 25 estudiantes de grado octavo, de la Institución Educativa José María Obando; de los cuales, los 25 diligenciaron la encuesta, 15 desarrollaron la narrativa gráfica y 10 participaron en la entrevista. Esta dinámica se ajustó a la disponibilidad de tiempos, espacios y medios, teniendo en cuenta las particularidades de la educación en tiempos de pandemia.

## **Hallazgos**

Partiendo de la interpretación de los datos recolectados a través de la encuesta, entrevista y narrativa gráfica, emerge como categoría central: *Conflicto Escolar: Escenarios de Comprensión*, la cual se disgrega en cuatro subcategorías, a saber: tipologías del conflicto, causas del conflicto, consecuencias del conflicto y estrategias para la resolución del conflicto.

**Gráfica 1: Sistema Categoral**



**Fuente:** elaboración propia.

En el presente apartado se iniciará con el análisis de cada una de las subcategorías mencionadas, con el fin de que estas permitan profundizar en las comprensiones del conflicto escolar.

### **Tipologías del conflicto**

Los estudiantes participantes en este trabajo investigativo expresan que existen diferentes escenarios en los que se presenta el conflicto, tales como el hogar, la calle y la institución escolar, en donde emergen diferentes tipos de conflicto, tanto a nivel cultural como físico y emocional.

Desde el escenario familiar, un estudiante señala: “[...] *por ejemplo un padre de familia llega borracho y digamos que maltrata a su hijo o a la mujer entonces el niño se llena de eso, entonces en el colegio va y bota toda la ira y todo el rencor que tiene y así se puede conformar un conflicto, la ira la puede descargar en alguien más pequeño*” (Carlos en comunicación personal, 23 de noviembre de 2020); con esto, el estudiante deja entrever que las dinámicas relacionales familiares nocivas, siembran en los jóvenes conflictos internos que los angustian o agobian, por no saber ni poder reaccionar frente a una figura familiar que los lastima. Estos malestares, van a permanecer latentes para emerger en cualquier momento o lugar, con consecuencias desconocidas, a lo que (Meece, 2000) refiere que las actuaciones positivas o negativas de convivencia son causadas, principalmente, por la relación saludable o nociva que tienen los estudiantes con sus padres. Lo que indicaría que los jóvenes con conflictos familiares dañinos son más propensos a establecer relaciones interpersonales inadecuadas cuando frecuenten otros espacios como, por ejemplo, la calle.

En este orden de ideas, la escuela resulta ser otro escenario significativo del conflicto, tal como lo mencionan los estudiantes, refiriendo: “*hay discusiones entre compañeros, peleas, también discusiones entre alumnos y profesores*” (Emir en comunicación personal, 23 de noviembre de 2020); discursos que indican que la escuela no solo es un espacio dado para los aprendizajes netamente académicos, sino también para los del *ser* y el *hacer*; ya que según el comentario dado por el estudiante, estas expresiones que confrontan a la autoridad, en ocasiones tienden a ser agresivas, ante lo que Lorente (2015) expresa: “Las agresiones de estudiantes a docentes, aunque son poco frecuentes, en algunos centros sí se han convertido en un problema importante. Incluimos aquí faltas de respeto, agresiones verbales y físicas” (p.72); lo que se ha convertido en un reto para los educadores, quienes deben lograr un clima adecuado en sus clases, en donde esas discusiones no se desvíen del ejercicio de enseñanza-aprendizaje; para ello, deben visibilizar el conflicto, con el fin de atenderlo y resolverlo asertivamente. Con relación a ello, Lorente (2015) afirma que “cuando el conflicto se niega y no se ponen en juego las medidas necesarias para afrontarlo, se genera agresividad; asimismo, cuando se ignora o se silencia” (p.74).

Por otro lado, en los escenarios del conflicto se manifiestan diferentes tipos de conflicto. Uno de ellos, es el cultural, ante lo que un estudiante refiere: *“pues peleando, porque si uno no va a pelear con los que uno tiene problemas entonces le dicen que uno es una niña, que a uno no le gusta pelear, por eso entonces todo mundo tiene que pelear así no le guste”* (Román en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020). Como se ve, en los adolescentes se destaca la necesidad de ser aceptado por un grupo social, aunque este maneje ciertos roles, comportamientos y actitudes que pongan en riesgo la autonomía y el autoconcepto de sus miembros, pero si se toma lo que dice Fernández (2013) *“la cultura se aprende, no es algo innato que nacemos con ello, es simbólica ya que es una forma de interpretar la realidad”* (p.26); de esta manera, aunque los estudiantes pueden replicar patrones culturales violentos, como los que vivencian en el municipio de Corinto, tienen, a la vez, la posibilidad de construir escenarios de paz.

Lo anterior se relaciona con otro tipo de conflicto, el acoso físico y emocional, en relación con esto los estudiantes traen a colación las situaciones relacionadas con el bullying, expresando: *“tuve varios amigos, amigas que les hacían bullying en el colegio y en las redes sociales [...] hay veces por las críticas, porque muchas veces la gente critica por la forma de ser, o la gente sube fotos de cómo son y personas envidiosas que no les gusta cómo se viste, su color de piel, su cabello y empiezan con críticas y hay veces que eso no se trata a tiempo y en ciertas ocasiones eso hace sentir muy mal a las personas y si esas personas tienen muy baja su autoestima; en ciertas ocasiones la puede llevar al suicidio”* (Alexa en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020). Comentario que puede ser entendido desde los conceptos de bullying y cyberbullying aportados por Martínez (2017), quien señala:

Bullying es un catálogo de conductas, en general permanentes o continuadas en el tiempo y desarrolladas por unos o más alumnos sobre otro, susceptible de provocar en la víctima sentimientos de terror, angustia e inferioridad, idóneo para humillarle, envilecerle y quebrantar, en su caso, su resistencia física y moral. Y cyberbullying es el uso o difusión lesiva y difamatoria en formato electrónico, la mensajería del texto a

través de teléfono o dispositivos móviles o la publicación de videos y fotografías en plataformas electrónicas. (pp. 21-22)

Aspectos que afectan las relaciones interpersonales y pone en juego, las necesidades e intereses de los sujetos, surgiendo en algunos, la imposición de un poder sobre otro y generando fricciones que pueden manifestarse en ataques físicos o emocionales que, según su gravedad, pueden afectar el autoconcepto, ocultar aspiraciones para evitar roces, producir temor e inseguridad y evitar una retaliación o castigo en el ser más vulnerable. Dichas situaciones, pueden presentarse en espacios físicos o virtuales, afectando las relaciones o terminando, incluso, en tragedia.

Por consiguiente, la escuela, en concreto, el aula de clase, se convierte en un espacio en el que se manifiestan los conflictos que se presentan en las familias, la calle y en la misma institución, lo que le exige prestar atención a las diferentes manifestaciones conflictivas, con el fin de modificar los valores, creencias y costumbres que afecten, de manera negativa, el autoconcepto de los educandos y, en cambio, construir caminos que mejoren sus condiciones de vida. En este orden de ideas, la labor del maestro debe centrar su accionar, en renovar en los estudiantes su comprensión del conflicto, con el fin de que adquieran habilidades para construir acuerdos, acordes a las condiciones del medio donde se desenvuelven los mismos.

## **Causas del conflicto**

Desde las voces de los estudiantes, las causas del conflicto en las aulas de clases, se deben a las dificultades en el autocontrol, el diálogo y las relaciones de género.

Con respecto al autocontrol, los estudiantes comentan: *“comenzaron a molestar a Antonio hasta que le partieron las gafas y todos los chicos que estaban molestando a Antonio culpaban a diferentes personas”* (Doris, historieta realizada el 3 de noviembre de 2020). Ahora bien, el autocontrol tomado desde lo que expresa Borda et al.

(2021), se asume como “la habilidad que posee el individuo para mantener el dominio y control de sí mismo, lo cual está estrechamente relacionado con su adaptación a una situación problemática o negativa” (p.59), donde el ser humano necesita tener un refuerzo o castigo a corto, mediano o largo plazo, que actúa como condicionante para contenerse o actuar acertadamente en situaciones conflictivas.

El hecho que los estudiantes residan en una zona del conflicto colombiano, como lo es el municipio de Corinto, donde se observa que frente a la diferencia de intereses prima la violencia, genera percepciones que incitan a que los estudiantes menosprecien el diálogo como estrategia válida; por el contrario, acuden a mecanismos donde solo sus propios intereses tienen relevancia, ubicándose en una posición de defensa o ataque cuando el conflicto se presenta, para evitar sentirse débiles y víctimas de otros. Por lo tanto, es necesario que la institución se salga de esquemas punitivos como respuestas inmediatas a las situaciones conflictivas y haga prevalecer el diálogo como herramienta que han de interiorizar los estudiantes, ayudándoles a manejar sus relaciones interpersonales.

### **Consecuencias del conflicto**

Para los estudiantes, las consecuencias del conflicto tienen repercusiones a nivel académico, personal y social, entendiéndose como las condiciones que rodean el conflicto y lo que de él se deriva; en este sentido, estas pueden ser negativas y positivas, basadas en la concepción del conflicto como una oportunidad de cambio o como una crisis, respectivamente (Pérez et al., 2020); sin embargo, en los relatos de los estudiantes, prima la percepción negativa, asociándolo con situaciones adversas, concepción que insta a evadir el conflicto o a ocultarlo, lo que termina acrecentándolo y desviándolo hacia escenarios menos participativos, coercitivos o violentos.

Entre las consecuencias negativas, se encuentran las académicas, que en su mayoría están intervenidas por los mecanismos coercitivos de los docentes; tal como lo

expresan los estudiantes, al mencionar que *“a los maestros ya le tienen que hacer caso porque podrían dañarle la disciplina”* (Brandon en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020), otras prácticas son bajar la calificación, realizar anotaciones en el observador del estudiante, imponer sanciones o, incluso, la expulsión del estudiante de la institución educativa, según se estipula en el manual de convivencia.

Por otro lado, se encuentran las consecuencias personales, que se hacen visibles cuando en el conflicto prima la agresión o la violencia; en este punto, algunos estudiantes agredidos o víctimas tienen afectaciones a nivel físico y/o emocional, esto es, en su integridad (Cabrera, García y Tabares, 2016), presentándose manifestaciones como aislamiento, ansiedad, agresiones físicas, cutting o daños a objetos personales; según lo mencionan ellos mismos *“uno se llegó a suicidar”* (Alexa en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020).

Por esta misma línea, se encuentran las consecuencias sociales, las cuales involucran dinámicas institucionales y grupales; respecto a ello, los estudiantes afirman *“si se le dice a la orientadora y ella manda a llamar a ese estudiante, entonces ya sabrá lo que pasó y que ya le contó, entonces le estarían molestando en el recreo o le harían Bullying entre compañeros”* (Cesar en comunicación personal, 25 de noviembre de 2020); en este punto, se advierte cómo los involucrados directos del conflicto y también el grupo, dirige represalias a quienes hacen uso de la institucionalidad para intervenir el conflicto y lo hacen visible a los docentes, directivos o padres de familia.

Así las cosas, se advierte que entre los estudiantes existen dos acuerdos establecidos, los del grupo de pares y las normativas institucionales, los que entran en conflictos, despliegan mecanismos de los cuales los estudiantes hacen uso según las particularidades de cada caso y conveniencia; en este sentido, mencionan que en situaciones que consideran graves, prefieren recurrir a los mecanismos institucionales, aun cuando no tienen una directriz clara, lo que convoca a impulsar procesos unificados, como política institucional para la gestión del conflicto y, con ello, cuestionar la percepción de que el conflicto siempre conduce a consecuencias desfavorables.

## **Estrategias de resolución de conflictos**

Las propuestas para gestionar el conflicto surgen de las voces de los estudiantes y, como lo sugiere García et al. (2019), de las particularidades de la Institución educativa, sus necesidades y cultura; dentro de estas estrategias de solución, se encuentran las personales, normativo-disciplinarias y sociales.

Las estrategias personales hacen referencia a los métodos, actitudes o habilidades que, a nivel individual, se implementan para darle manejo a los conflictos; entre las vías que contemplan los estudiantes está la agresión física o verbal, señalando que les permite descargar sus emociones, generar intimidación y obtener una ventaja personal sobre la otra parte inmersa en el conflicto; así lo dejan ver ellos mismos, al comentar: *“era mejor una pelea porque así se sacaba toda la ira y se ponían a decirse quién es el mejor, porque si usted se mete con él le pega”* (Carlos en comunicación personal, 23 de noviembre de 2020). Así las cosas, el hecho de que los estudiantes consideren el uso de la violencia como método para abordar el conflicto, lleva a reflexionar y actuar a nivel particular e institucional, sobre los roles que desde lo educativo, cada uno de los miembros de la comunidad desempeña.

Otra alternativa que se destaca a nivel personal, es la evasión del conflicto; tal como lo expresan los estudiantes en sus discursos *“pues nuestra solución ha sido quedarnos quietos, separados y al rato ya volvemos a estar jugando”* (Carlos en comunicación personal, 23 de noviembre de 2020) o como lo enuncia otro estudiante *“para mí una solución es ignorarlo y ya”* (Hernando en comunicación personal, 25 de noviembre de 2020); actitudes que pueden disipar el conflicto cuando es leve, pero que en otras condiciones, no permite que sea gestionado hacia procesos de desarrollo humano, como cuando se resuelve positivamente (Ceballos-Vacas, et al. 2021); en este sentido, aunque para los estudiantes es una opción válida, es claro que no

conlleva a escenarios de convivencia pacíficos duraderos, ni a procesos educativos de formación, es más, puede desencadenar en violencia o perpetuarla.

No obstante, no todas las estrategias personales pasan por el ejercicio de la violencia, también se traen a colación aspectos de la personalidad como la empatía, asertividad, solidaridad, escucha activa, habilidades que mejoran la comprensión del conflicto y el clima de aula, a la vez que permiten procesos catárticos (Cáceres, Giménez y Prado, 2017), así lo señalan los mismos estudiantes, al expresar: *“qué día estaba tan aburrida entonces sí le conté un poquito de cómo me sentía y me sentí mejor y como feliz”* (Alexa en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020). En sus discursos se resalta la escucha activa como una actitud de apertura, que reconoce la diversidad y la otredad, reconociéndose como una estrategia acertada en la resolución de conflictos; por su parte, comentan: *“para que un niño socialice más con los adultos, pues tratar de darle confianza, de no juzgarlo porque desde pequeños los adultos tuvieron una vida muy diferente a la que nosotros estamos teniendo”* (Alexa en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020), con ello, dejan clara la importancia de tener una comunicación asertiva que parta de la escucha activa y la comprensión del conflicto.

Así mismo, la vía de la no violencia, resultó ser otra de las estrategias, entendida esta como la capacidad de autocontrol, esto es, la gestión de las emociones, pensamientos y acciones; así lo refieren los estudiantes: *“tratar primero de analizar la situación, tratar de calmarme o sea respirar o pensar en otra cosa, para tratar de no enojarme y que el problema llegue a ser más grave”* (Emir en comunicación personal, 23 de noviembre de 2020). Por último, entre las estrategias personales, se encuentra la responsabilidad y el cuidado del otro; así lo dejan saber los estudiantes *“ser ciudadanos responsables y solidarios”* (Julieth en comunicación personal, 25 de noviembre de 2020); para ellos, es claro que sus actuaciones, sentires y pensares afectan su medio, por lo tanto, hacen un llamado a actuar sobre sí mismos, lo que repercute en la calidad de las relaciones familiares, institucionales y sociales; esta

relación sujeto-sociedad, resulta ser un insumo importante para gestionar las dinámicas de violencia social que vive el Municipio.

Por otra parte, se encuentran las estrategias normativo-disciplinarias, las cuales, según autores como Urraco y Nogales (2013) son mecanismos que ayudan a corregir o encauzar la conducta y las maneras de ser; éstas se ejercen en todo momento a través de la observación y control, implementando cotidianamente normativas y reglamentos, tales como el manual de convivencia, seguimiento al comportamiento, anotaciones en el observador del estudiante, calificación de la disciplina, entre otros ejercicios de los que hacen uso todos los miembros de la comunidad educativa.

Entre los mecanismos de disciplinamiento y normativos, existen los roles de autoridad, entendidos como agentes respaldados por algún tipo de normativa legal, institucional o social; los estudiantes mencionan a los padres de familia, directivos, docentes y funcionarios de instituciones externas como la policía, fiscalía, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o la Iglesia. Estos roles de autoridad se ponen en tensión, al ser interpelados por los estudiantes, como posibilidad de ayuda y a la vez como acción coercitiva; sin embargo, a nivel institucional no se permiten los espacios para que sean discutidos desde el dialogo participativo, y es que, ponerlos en cuestión, exige renunciar a una posición cómoda de poder; en este sentido, se torna necesario re direccionar el papel del docente para enseñar y aprender en el conflicto, desde un enfoque humanista.

Por otro lado, otra de las estrategias para la solución del conflicto propuesta por los estudiantes, son las estrategias sociales, las cuales involucran las relaciones interpersonales y sus dinámicas de organización. En relación a este aspecto, prevalecen en los estudiantes términos como: compartir, compañerismo, trabajo en equipo, armonía e igualdad, donde se propende por escenarios de ayuda mutua.

Entre las estrategias sociales, los estudiantes proponen, desde su experiencia, un proyecto de resolución de conflictos en el que participen directamente los

involucrados, con apoyo de estudiantes mediadores, docentes de aula y orientador escolar *“como un grupo en donde nos ayuden a solucionar todos los conflictos y a socializar con los demás”* (Alexa en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020); en este sentido, el contexto no ha de ser sancionatorio, antes bien, se aboga por el diálogo, la escucha, la empatía y la participación democrática; lo que además, tiene un componente terapéutico, artístico, y creativo, como lo señalan ellos mismos: *“los ponían a participar en varias cosas, juegos, y hablar de los problemas que tenían, como una terapia”* (Alexa en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020), reconociendo con esto la importancia de implementar ciertas estrategias sociales para la resolución de conflictos.

Por ejemplo, una de las estrategias sociales con mayor aceptación ha sido el diálogo; en este marco, se encuentran los agentes de resolución de conflictos, que hacen las veces de mediadores; a este respecto, los estudiantes comentan: *“creo que sería una autoridad o un compañero”* (Julián en comunicación personal, 25 de noviembre de 2020), así mismo, destacan los siguientes actores educativos: docentes de aula, orientadores, directivos, estudiantes, representantes de salón y padres de familia.

En este contexto, la mediación escolar resulta ser una estrategia fundamental en dichos procesos, entendiéndola como *“una estrategia educativa mediante la cual se pretende resolver el conflicto de manera que resulte satisfactoria para las partes a través del diálogo”* (Benítez et al. 2021, p.172). Algunas características del mediador son: poseer autoridad, inspirar confiabilidad, ser una guía moral por su experiencia y buen ejemplo, tener actitud de escucha, además de brindar apoyo socioemocional, relacionándose de manera fraterna en escenarios acogedores y seguros. En este orden de ideas, el mediador ha de demostrar interés genuino para brindar ayuda, como lo hacen saber los estudiantes: *“...que los docentes pongan más cuidado a nuestros estudiantes, psicológicamente”* (Ximena en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020), pues *“uno acude a un profe cuando sabe que puede contar con él con toda”* (Carlos en comunicación personal, 24 de noviembre de 2020), con cuyos discursos

dejan ver la trascendencia que le dan a la mediación del docente frente a situaciones conflictivas.

Respecto a dicha mediación, Ciuladiene & Kairiene (2017) señalan que esta se ha de dar “sin dañar la relación, perder la cooperación con los estudiantes o interrumpir el proceso educativo” (p.108), es decir, ir en contravía de una función meramente normativa o disciplinaria.

Otra de las estrategias sociales para la resolución de conflictos, es evitar su escalada, aquí la intención se centra en prevenir actos violentos y disponer de condiciones para el dialogo; en relación con ello, los estudiantes comentan que se debe intervenir “*donde se empieza a notar la agresividad verbal o física*” (Encuesta, 20 de noviembre de 2020), “*cuando se empieza a ver que se alteran las dos partes*” (Encuesta, 20 de noviembre de 2020), “*cuando podemos hacerlo sin arriesgar nuestra integridad*” (Encuesta, 20 de noviembre de 2020), o “*en el momento en que ninguna de las partes afectadas llegan a un acuerdo*” (Encuesta, 20 de noviembre de 2020); además, se observa cómo se entrelazan otras estrategias sociales como el autocontrol, las habilidades sociales y la mediación escolar, para disponer a los involucrados hacia el dialogo.

En la práctica, la resolución de conflictos se ha de manejar desarrollando procesos de cualificación, a nivel institucional, como lo proponen los mismos estudiantes: “*dando una charla sobre la violencia, sobre el bullying*” (Román en comunicación personal, 26 de noviembre de 2020); esto es, métodos educativos reflexivos, contextualizados y de formación en desarrollo humano.

Con todo esto, cabe señalar que existen variables condicionantes del conflicto, como por ejemplo, el ambiente; en lo que a este respecta, los estudiantes sugieren espacios donde se encuentren observados por una autoridad, que les brinde seguridad y protección “*si están los profesores, los resuelven dialogando y si no a veces a golpes*” (Yorman, encuesta, 25 de noviembre de 2020); condiciones con una connotación

disciplinaria de vigilancia y control, pero a su vez reclaman escenarios tranquilos, confiables y que inciten al dialogo, donde los espacios de esparcimiento encaminen el malestar personal y grupal hacia las vías de respeto y el diálogo.

Adicional a lo mencionado, otras estrategias que respaldan los procesos de resolución de conflictos son las manifestaciones públicas de rechazo a la violencia, así como pedir perdón y reparar el daño; a nivel institucional se propone socializar los acuerdos ante la comunidad educativa o los involucrados, según la privacidad que la información requiera.

### **Conflicto Escolar: Escenarios de Comprensión**

El análisis realizado de las subcategorías, permite ahondar en la categoría central: *Conflicto Escolar: Escenarios de Comprensión*; para ello, se parte de la concepción del conflicto que predomina en los estudiantes, quienes mencionan que “es una situación que implica un problema o dificultad”, “es guerra” o “agresiones, dañar, eliminar” (Encuesta, 19 de octubre de 2020), con cuyas percepciones, se advierte un tono negativo del conflicto que resulta tener consecuencias nocivas y conlleva a abordarlo desde lo normativo, disciplinario o, en algunos casos, a invisibilizarlo.

Para los estudiantes, este conflicto se manifiesta en tipologías que surgen en diferentes escenarios significativos; dado que el conflicto es dinámico, puede trasladarse de un escenario a otro con matices que requieren diferentes manejos.

Ahora bien, según estos actores, las causas del conflicto se relacionan con dificultades de autocontrol, resaltando el hecho de que gestionar inadecuadamente sus emociones, los lleva a hacer uso de vías violentas, acrecentando el conflicto; además, observan falencias en la disposición para el dialogo, y con ello, para negociar sus intereses y superar sus diferencias; es la misma dificultad la que impide trascender los patrones culturales de género, que en ocasiones, reproducen desigualdad e inequidad.

En este orden de ideas, las causas del conflicto generan consecuencias que para los estudiantes tiene una connotación negativa; ya que se destacan los daños en la integridad física y psicológica de los involucrados, sanciones en lo académico y comportamental, además de la sanción social que imparte el grupo sobre quienes hacen uso de los mecanismos institucionales.

Estas comprensiones del conflicto, suscitan en los estudiantes diferentes estrategias de solución; así, desde una concepción negativa del conflicto se despliegan estrategias normativas, disciplinarias, donde se emplean mecanismos que encausan la conducta desde el control, vigilancia y evaluación, para luego sancionar y mantener el *statu quo*; por otra parte, desde una visión positiva, se plantean rutas configuradoras desde el dialogo, el fortalecimiento de habilidades sociales y la apertura hacia la diferencia, como una riqueza que permite construir escenarios de convivencia incluyentes.

## **Conclusiones**

Dentro del análisis expuesto en la presente investigación, se evidencia la relación existente entre las tipologías del conflicto y los escenarios donde ocurren, de manera que un conflicto puede trasladarse a diferentes escenarios y cada uno de estos, a su vez, influye en el manejo que se brinde al conflicto; en este sentido, se destaca el papel de la institución educativa para abordar el conflicto como una herramienta de aprendizaje, influyendo en los diferentes escenarios, en aras a establecer relaciones interpersonales saludables y duraderas.

Por su parte, el contexto de violencia social que viven los estudiantes, influye en las maneras de direccionar el conflicto; encontrándose patrones donde se imponen los intereses de unos sobre otros, lo que conlleva a que el conflicto persista y se replique en diferentes escenarios. De ahí la importancia de que la escuela promueva espacios

donde el estudiante desarrolle competencias y habilidades para autogobernarse y convertirse en un actor político que transforme su realidad.

Contrario a lo anterior, la institución no desarrolla procesos de transformación a largo plazo; ya que cuando los conflictos suceden en el escenario escolar, se recurre a estrategias normativas y disciplinarias con carácter punitivo; en este sentido, y debido a que el conflicto adquiere una percepción negativa, su intervención se hace de manera rápida pero superficial; es decir, basada en criterios establecidos por las instancias de poder, mas no por los intereses y particularidades de los involucrados en el conflicto.

Así mismo, se resalta la necesidad de fortalecer los procesos de cualificación en resolución de conflictos y mediación escolar con toda la comunidad educativa; esta iniciativa debe plantearse como política institucional y mantenerse en el tiempo, en tanto el conflicto es consustancial a lo humano y afecta de manera categórica los procesos de enseñanza-aprendizaje, el desarrollo integral, el clima en el aula y la convivencia escolar.

Por su parte, los estudiantes reconocen el diálogo como la estrategia principal en la ruta configuradora para la resolución de conflictos, siendo una mediación transversal que permite la implementación de las demás estrategias propuestas; sin embargo, al momento de ejercerlo, se encuentran dificultades a nivel personal, familiar, institucional, social y cultural que lo interrumpen o impiden. En este sentido, se asume el diálogo como una mediación presente en todos los contextos, que irrumpe en la reproducción de pautas de comportamiento violentas, al establecer relaciones horizontales de igualdad y equidad que, con apertura a la diferencia, apunta a eliminar las conductas violentas y dar un manejo asertivo a las situaciones conflictivas.

Finalmente, se reconoce la investigación como un insumo importante a la hora de concretar un programa pedagógico de resolución de conflictos a futuro, ya que abre la posibilidad de profundizar sobre la influencia del contexto en las manifestaciones y maneras de resolver el conflicto, partiendo de las bases que ofrece la propuesta como

rutas configuradoras desde las voces de los estudiantes, entre las que se destacan el dialogo, el fortalecimiento de habilidades sociales y la vivencia de la diversidad.

## Referencias

- Aguilar, M. A. y Castañón, N. (2014). Propuesta actividades y estrategias pedagógicas que promuevan una cultura de paz y capacidad de resolución de conflictos en instituciones educativas venezolanas. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 18(34), p. 83-94. <http://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/71/77>
- Basto, L. C. (31 de agosto de 2014). Un obsoleto modelo educativo. *El espectador*. <https://www.elespectador.com/opinion/un-obsoleto-modelo-educativo-columna-513911>
- Benítez Moreno, F. J., Herrera-López, H. M. y Rodríguez-Hidalgo, A. J. (2021). Las habilidades socio-emocionales para la mediación escolar: una revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*, 10(6), p.171–194. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i6.1318>
- Borda, N., Eyzaguirre, L. A. y Ponce, F. A. (2021). Autocontrol, preocupación, desesperanza y nivel socioeconómico en un contexto de pandemia por Covid-19. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS*, 19(1), p. 59-89. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612021000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612021000100003&script=sci_arttext)
- Brenner, E. & Salovey, P. (1997). Emotion regulation during childhood: Developmental, interpersonal and individual considerations. In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), New York, NY: Basic Books, *Emotional development and emotional intelligence*, p. 168-179.

- Cabrera, C., García, D. y Tabares, C. (2016). Concepciones de conflicto escolar: un estudio del conflicto desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 28(2), p. 22- 30. <https://ojs.uniquindio.edu.co/ojs/index.php/riug/article/view/5>
- Cáceres, S., Giménez, M. y Prado, V. (2017). Formación para mediadores en habilidades comunicativas y emocionales para mejorar su intervención y prevenir el acoso escolar. *Calidad de vida y salud*, 10(1), p. 2-9. <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/312>
- Castro, R., García, A. y Vergara, A. (2010). *Solución de conflictos en el aula: una propuesta desde la perspectiva de los estudiantes*. [Tesis de maestría, Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá D.C.]. <https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/1614/CastroRoblesGarciaGonzalezVergaraCarreno2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ceballos-Vacas, E., Rodríguez-Ruiz, B., & Rodríguez Hernández, J. (2021). Fundamentación, descripción y análisis del cuestionario situacional de estrategias y metas de resolución de conflictos escolares. *Revista Interuniversitaria, Pedagogía Social*, 37(3), p. 83-97. <https://gredos.usal.es/handle/10366/145133?locale-attribute=de>
- Ciuladiene, G. & Kairiene, B. (2017). The Resolution of Conflict between Teacher and Student: Students' Narratives. *Journal of Teacher Education for Sustainability*, 19(2), p. 107-120. <https://sciendo.com/article/10.1515/jtes-2017-0017>
- Delgado, R. (2009). La integración de los saberes bajo el enfoque dialéctico globalizador: La interdisciplinariedad y transdisciplinariedad en educación. *Investigación y Postgrado*, 24(3), p. 11-44.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-00872009000300002&script=sci\\_abstract](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-00872009000300002&script=sci_abstract)

Delgado, M. (2013). Espacio público: discurso y acción. El papel de la calle en las movilizaciones sociales a principios del siglo XXI. *Revista Zainak*, 36: 37-60. , <https://www.aibr.org/antropologia/netesp/numeros/1602/160207.pdf>

Edet, A.O., Benson, U.R. & Williams, R.E. (2017). Principals' conflict resolution strategies and teachers' job effectiveness in public secondary schools in Akwa Ibom State, Nigeria. *Journal of Educational and Social Research*, 7(2), p. 153-176. [https://www.researchgate.net/publication/316901819\\_Principals%27\\_Conflict\\_Resolution\\_Strategies\\_and\\_Teachers%27\\_Job\\_Effectiveness\\_in\\_Public\\_Secondary\\_Schools\\_in\\_Akwa\\_Ibom\\_State\\_Nigeria](https://www.researchgate.net/publication/316901819_Principals%27_Conflict_Resolution_Strategies_and_Teachers%27_Job_Effectiveness_in_Public_Secondary_Schools_in_Akwa_Ibom_State_Nigeria)

Francés, F. J., Alaminos, A., Penalva, C. y Santacreu, O. (2015). *La investigación participativa: métodos y técnicas*. Cuenca, Ecuador: PYDLOS Ediciones. <http://hdl.handle.net/10045/52607>

Fernández, F. (2009). *Conflicto en convivencia escolar: formación del Sujeto político*. Maestría en Educación: Desarrollo Humano. Universidad de San Buenaventura Cali. Santiago de Cali.

Fernández, D. H. (2013). *Conflictos e interculturalidad en la convivencia escolar*. Universidad de Almería. España. <https://core.ac.uk/download/pdf/143458062.pdf>

Freire, P. (2005). *Pedagogía del oprimido*. Buenos Aires: Editorial siglo XXI. <https://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadelOprimido.pdf>

- García, L. y López, R. (2011). Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias. *Revista de Educación*, 356, 531-555.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3734833>
- García, L.; Boqué, M.C. y Grau, R. (2019). Valoración de la mediación escolar a partir de la opinión de alumnado de educación secundaria de Castellón, Valencia y Alicante (España). *Profesorado*, 23(1), p. 103-119.  
[https://redib.org/Record/oai\\_articulo3125563-valoraci%C3%B3n-de-la-mediaci%C3%B3n-escolar-a-partir-de-la-opini%C3%B3n-de-alumnado-de-educaci%C3%B3n-secundaria-de-castell%C3%B3n-valencia-y-alicante-espa%C3%B1a](https://redib.org/Record/oai_articulo3125563-valoraci%C3%B3n-de-la-mediaci%C3%B3n-escolar-a-partir-de-la-opini%C3%B3n-de-alumnado-de-educaci%C3%B3n-secundaria-de-castell%C3%B3n-valencia-y-alicante-espa%C3%B1a)
- Girald, K. y Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos en la escuela: manual para educadores*. Barcelona, España: Editorial Granica, S.A.  
[https://www.academia.edu/29995647/Resolucion\\_de\\_Conflictos\\_en\\_Escuelas\\_Girard\\_y\\_Koch](https://www.academia.edu/29995647/Resolucion_de_Conflictos_en_Escuelas_Girard_y_Koch)
- González, G. E. (2017). *Conductas agresivas que alteran la convivencia en los escenarios escolares*. Manizales: Universidad de Manizales.  
<http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3551>
- Herraz, M. y Lozano, S. (2006). *Técnicas de resolución de conflictos*. En Malik, B. y Herraz, M. (Coords.). *Mediación intercultural en contextos socio-educativos* (pp.151-177). Málaga: Aljibe.
- Jares, X. R. (1991). *Educación para la paz. Su teoría y su práctica*. Madrid. Popular.
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid: Los libros de la Catarata. [https://www.catarata.org/libro/el-abece-de-la-paz-y-los-conflictos\\_45449/](https://www.catarata.org/libro/el-abece-de-la-paz-y-los-conflictos_45449/)

Ley 1620 de 2013. Por la cual se 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. Marzo 15 de 2013. DO. N° 48733. Ministerio de educación nacional.  
<https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-322721.html? noredirect=1>

Lorente I.S. (2015). *La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria*. [Tesis doctoral, Universidad de Alcalá, España].  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=158782>

Martínez, R. J. (2017). *Acoso escolar: Bullying y cyberbullying*. España. Bosch Editor.

Meece, J. (2000). *Desarrollo de niño y del adolescente*. México: McGraw-Hill.  
<http://www.sigeyucatan.gob.mx/materiales/1/d1/p1/4.%20JUDITH%20MEECE.%20Desarrollo%20del%20nino.pdf>

Melero, D. (2020). *Política nacional de convivencia escolar en el contexto de pandemia*. [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=054dmwC1l60>

Murphy K. (6 de septiembre de 2020). Ahora todos somos socialmente torpes. *El Espectador*. <https://www.elespectador.com/opinion/ahora-todos-somos-socialmente-torpes/>

Otálvaro, O. M., Ceballos M. R., Bonilla M. L. y Gómez C. W. (2018). Violencias de género: un conflicto a transformar en la educación superior en Colombia. *Revista Entorno*, 66, p.136-147.  
<https://www.camjol.info/index.php/entorno/article/view/6733>

- Pérez-Archundia, E. & Gutiérrez-Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12(3), p. 163-180. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811010>
- Pérez Caicedo, C., Cuastumal Meneses, L., Obando Guerrero, L. M., y Hernández Narváez, E. D. L. (2020). Factores socioambientales de la violencia urbana y la convivencia escolar: panorama de tres instituciones educativas en Pasto (Colombia). *Territorios*, (43), p. 1-22. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/territorios/a.7356>
- Pérez, Y. M. (2017). *Influencia del conflicto armado en el desempeño escolar de los estudiantes de la Institución Educativa Técnica Miguel Zapata del Municipio de Argelia - Cauca*. [Tesis Maestría en Educación desde la Diversidad, Universidad de Mnaizales, Popayan]. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3444>
- Pineda, R., Ángel, M., Serrano, L., García, M.P., Altarejos, O. & José, A. (2020). School conflicts in the city of Machala, Ecuador [Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador]. *Revista de Ciencias Sociales*, 26, p. 243-259. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85097445749&partnerID=40&md5=1330561d1f0825fb7ea97876aa25eb78>
- Ratu, B., Yusuf, S., Maftuh, B., Ilfiandra, & Amirullah, M. (2020). Conflict Resolution Based on Games for Developing a Peace Culture in Vocational High Schools. *Journal of Physics: Conference Series*, 1477 (4), Art. No. 042073. [https://www.researchgate.net/publication/340651063\\_Conflict\\_Resolution\\_Based\\_on\\_Games\\_for\\_Developing\\_a\\_Peace\\_Culture\\_in\\_Vocational\\_High\\_Schools](https://www.researchgate.net/publication/340651063_Conflict_Resolution_Based_on_Games_for_Developing_a_Peace_Culture_in_Vocational_High_Schools)
- Rodríguez, L., Russián, G. y Moreno, J. (2019). Autorregulación emocional y actitudes ante situaciones de agravio. *Revista de Psicología*, 5(10), p. 25-44. [https://e-  
revistas.uca.edu.ar/index.php/RPSI/article/view/2496/2325](https://e-revistas.uca.edu.ar/index.php/RPSI/article/view/2496/2325)

Urraco, M. y Nogales, G. (2013). Michel Foucault: El funcionamiento de la institución escolar propio de la Modernidad. *Revista Andaluza de Ciencias Sociales*, 12, p. 153-167. [https://institucional.us.es/revistas/anduli/12/art\\_9.pdf](https://institucional.us.es/revistas/anduli/12/art_9.pdf)

Zapata, C. M. y Mesa, J. E. (2009). Los modelos de diálogo y sus aplicaciones en sistemas de diálogo hombre-máquina: revisión de la literatura. *Dyna*, 76(160), p. 305-315. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49612068021>