

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
GENERADOS POR LA VIOLENCIA ESCOLAR
EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES DEL MUNICIPIO DE
CLEMENCIA – BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019 - 2020**

JOSÉ DEL CARMEN MORALES BOLÍVAR

CRISTIAN ADOLFO GARCÍA MORALES.



**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
EN EXTENSIÓN SABANALARGA**

2021

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
GENERADOS POR LA VIOLENCIA ESCOLAR
EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS OFICIALES DEL MUNICIPIO DE
CLEMENCIA – BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019 - 2020**

JOSÉ DEL CARMEN MORALES BOLÍVAR

CRISTIAN ADOLFO GARCÍA MORALES.

Proyecto de Investigación

Asesores

PAOLA CARVAJAL MUÑOZ

BELIÑA HERRERA TAPIAS

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA
DEPARTAMENTO DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
EN EXTENSIÓN SABANALARGA**

2021

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DE JURADO

JURADO

JURADO

Barranquilla, 2021

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de grado a Dios quien nos dio la vida y fuerzas para sacar adelante esta meta a la que hoy llegamos satisfactoriamente, a nuestra familia, fundamental en todo.

A todos aquellos que nos apoyaron moral y económicamente, esto es por ustedes y para ustedes.

A nuestros maestros, en quienes se concretó la máxima que las palabras convencen, pero los ejemplos arrastran.

Y a toda nuestra familia, porque sin su apoyo hubiese sido infructuoso este sacrificio.

A Irene Bolívar Jiménez... algún día, algún día.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Agradecimientos

En este trabajo de grado hoy agradecemos a Dios por darnos la vida y bendecirnos en nuestro andar para poder llegar a este momento, por ser la luz y guiarnos a lo largo de nuestro camino en la existencia, por ser la fortaleza y más que eso el apoyo en esos momentos duros que nos presenta la vida, momentos de debilidad, de tensión, de angustia, de dificultad y también en aquellos que no sabíamos cómo manejar lo que sucedía. Por eso hoy dirigimos nuestro agradecimiento primeramente a Él, ya que ha sido quien ha forjado nuestro camino y nos ha conducido por el sendero correcto pese a muchas variantes, ha estado en todo comento socorriéndonos y ayudándonos incluso enseñándonos a aprender de nuestros errores. Por ser quien guía el destino de nuestras vidas, Gracias Padre Amado.

Nuestra familia, un pilar muy grande e importante que sin duda alguna sostiene nuestro andamiaje de crecimiento. Porque fueron ellos ese bosque que nos brindó sombra, protección y alimento en todos los momentos que los necesitamos, desde los más pequeños hasta los más grandes. Hay seres queridos que ya no están y es por ellos que crece día a día la sed de seguir adelante y que debe ser saciada mediante logros obtenidos. Gracias por brindarnos aportes muy significativos e invaluable que nos sirvieron para el crecimiento en la vida. Ustedes son el cimiento de nuestra construcción. Son el motor que nos impulsa a salir adelante y ser mejores cada día.

No podemos dejar por fuera a nuestra universidad que amorosamente nos acogió y nos presentó un exquisito grupo de docentes que nos compartieron su conocimiento y sabiduría, además de sus experiencias que sin duda nos enseñaron y también nos dieron momentos muy lindos y enriquecedores.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Resumen

En los últimos años la sociedad se ha visto aquejada por el incremento de la violencia en todos los contextos; a ello no ha sido ajeno el campo educativo y es así como hoy son permanentes las situaciones en las que la agresión, el matoneo y todo tipo de acontecimientos marcados por la intimidación campean por las instituciones educativas. Por esta razón se hace necesario analizar las posibles opciones para encarar esta problemática, en la que se han tenido en cuenta los mecanismos alternativos de solución de conflictos como una opción en la que a través del diálogo se puedan llegar a los mejores acuerdos que como seres humanos se puedan materializar. De esta manera, se ha realizado una investigación socio jurídica en la que a través de un método holístico se ha podido evaluar la eficacia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar en el periodo 2019 – 2020; teniendo en cuenta los factores de su generación y el tratamiento que se le ha dado a través de los manuales de convivencia. En la que se contó con la participación de docentes y directivos docentes oficiales que prestan su servicio en este ente territorial. Con ello se busca desde la academia dejar un constructo en el que se articula lo jurídico a lo social, buscando la materialización de los derechos fundamentales a la paz y a la educación.

Palabras clave: mediación, Violencia escolar, Rutas de atención integral, Manuales de convivencia

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Abstract

In recent years, society has been affected by the increase in violence in all contexts; The educational field has not been alien to this and that is how today the situations in which aggression, bullying and all kinds of events marked by intimidation are permanent are prevalent in educational institutions. For this reason, it is necessary to analyze the possible options to face this problem, in which alternative mechanisms of conflict resolution have been taken into account as an option in which through dialogue the best agreements can be reached as beings humans can materialize. In this way, a socio-legal investigation has been carried out in which, through a holistic method, it has been possible to evaluate the effectiveness of mediation as a method in solving conflicts generated by school violence in official educational institutions of the municipality of Clemencia - Bolívar in the period 2019-2020; taking into account the factors of his generation and the treatment that has been given to him through the coexistence manuals. In which there was the participation of teachers and official teaching directors who provide their service in this territorial entity. With this, the academy seeks to leave a construct in which the legal to the social is articulated, seeking the materialization of the fundamental rights to peace and education.

Keywords: mediation, School violence, Comprehensive care routes, Coexistence manuals

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Contenido

Lista de tablas y figuras	11
Introducción	13
CAPITULO I	15
Tema y problema de investigación	15
1. Problema de investigación.....	15
1.1 Delimitación del Tema	16
1.1.1 Espacio.....	16
1.1.2 Periodo.	16
1.1.3 Sujetos.....	16
1.1.4 Objeto de Conocimiento.....	17
1.1.5 Planteamiento del Problema.	17
1.2. Objetivos	18
1.2.1. Objetivo General.	19
1.2.1.1. <i>Objetivos específicos</i>.....	19
1.3. Justificación	19
CAPITULO II	21
2. Marco Referencial	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1 Factores asociados a la violencia escolar.	21
2.1.2. La mediación escolar una artista socio jurídica en el contexto educativo.....	23
2.2. Marco Teórico.....	25
2.2.1 Violencia escolar, una arista de la descomposición social en el Siglo XXI.	25
2.2.1.1 <i>Teorías generales sobre la violencia escolar</i>.....	26
2.2.1.1.1 <i>Teorías Activistas o Innatistas</i>.	26
2.2.1.1.2. <i>Teorías reactivas o ambientales</i>.	27
2.2.1.1.3. <i>Teorías psicológicas</i>.	27
2.2.1.1.4. <i>Teorías sociológicas</i>.	27

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.2.1.1.5. <i>Teorías antropológicas</i>	28
2.2.1.1.6. <i>Teoría ecológica</i>	29
2.3. Factores que pueden generar la violencia en los contextos escolares	30
2.3.1. Factores relacionales.	30
2.3.2. Factores familiares.	30
2.3.3. Factores escolares.	31
2.3.4. Factores individuales.	32
<i>2.3.4.1. Factores genéticos, biológicos y psicológicos.</i>	<i>33</i>
<i>2.3.4.2. Factores biosociales, edad y género.</i>	<i>33</i>
<i>2.3.4.3. Factores sociales.</i>	<i>34</i>
<i>2.3.4.4. Medios de comunicación.</i>	<i>34</i>
<i>2.3.4.5. Relación entre pares.</i>	<i>35</i>
2.4. La Mediación de Conflictos en el Ambiente Escolar de las Instituciones Educativas ...	36
2.4.1. La mediación, un elemento fundamental en la resolución de los conflictos escolares.	39
2.4.2. La Figura del mediador en las Instituciones Educativas.	41
2.4.3. La mediación en el manejo de los conflictos escolares en las instituciones educativas	43
2.5. Marco Normativo	43
2.5.1 Marco normativo internacional.	43
<i>2.5.1.1 La mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos en el ámbito internacional.</i>	<i>43</i>
2.5.2 Legislación colombiana vigente para la prevención de la violencia escolar	44
Constitución Política Nacional.	44
<i>2.5.2.1 Ley 1098 de 2006, Nuevo código de infancia y adolescencia.</i>	<i>45</i>
<i>2.5.2.2 Ley General de Educación (La ley 115 de 1994) y el Decreto 1860 de 1994.</i>	<i>45</i>
<i>2.5.2.3 Leyes 446 de 1998 y 1563 de 2012.</i>	<i>46</i>
CAPITULO III	46
3. Diseño Metodológico	46
3.1. Tipo de Investigación (metodología)	47
3.2. Diseño	47
3.3. Población	48
3.4. Muestra	49

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.4.1. Muestra en estudio cualitativo.	49
3.4.2. Muestra en Estudio Cuantitativo.	49
3.5. Técnicas de recolección de datos.....	50
3.6. Participantes en la investigación	52
3.7. Fase Campo Focus Group (Grupo Focal).....	53
3.7.1. Composición Focus Group.	54
3.7.2. Periodo y Modalidad de Ejecución.	54
3.7.3. Encuesta.....	55
CAPITULO IV.....	55
4. Análisis de Resultados.....	55
4.1. Resultados Cuantitativos.....	57
4.1.1. Eficacia de la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar en el periodo 2019 – 2020.	57
4.1.2. Factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.	61
4.1.3. Implementación de la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.....	63
4.1.4. Análisis de las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia escolar con el marco normativo de los Manuales de Convivencia de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.....	66
4.2. Resultados Cualitativos	69
5. Conclusiones	75
6. Recomendaciones	79
7. Referencias	81
ANEXOS	93

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Lista de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1. Composición de grupos.....	544
-------------------------------------	-----

Figuras

Figura 1. Institución Educativa para la que labora el participante	57
Figura 2. Conocimiento de los métodos alternativos de solución de conflictos por parte de los docentes y directivos docentes.	58
Figura 3. Conocimiento de la mediación como métodos alternativos de solución de conflictos por parte de los docentes y directivos docentes	59
Figura 4 Importancia del mediador en la solución de conflictos escolares. Fuente: Propia de los autores (2020)	60
Figura 5. Factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar	61
Figura 6. Existencia del Comité de Convivencia en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.....	63
Figura 7. Importancia del Comité de Convivencia en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.....	64
Figura 8. Conocimiento de la ruta de atención integral de convivencia en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar	64
Figura 9. Disminución de la violencia escolar con la implementación de la Ley 1620 de 2013 en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.....	65
Figura 10. Conocimiento de los docentes y directivos docentes de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar del Manual de Convivencia Escolar	67

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Figura 11. Conocimiento de los docentes y directivos docentes de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar sobre las normas para la prevención y el tratamiento de la violencia escolar.	68
Figura 12. Conocimiento de los docentes y directivos docentes de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar de la ruta de atención integral para la solución de los conflictos generados por la violencia escolar.....	68
Figura 13. La Mediación en el contexto escolar.	69
Figura 14. Violencia escolar.....	72

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Introducción

La convivencia pacífica ha sido una de las aspiraciones más grandes que ha tenido el ser humano a través de la historia, pero al mismo tiempo se ha convertido en la más esquiva, tanto así que la hostilidad ha hecho mella en las diferentes sociedades sin distingo alguno. Colombia no ha sido ajena a esta crisis y parte de ella se ve reflejada en las instituciones educativas donde a diario se vienen presentando situaciones que rompen con el equilibrio armónico producto de la violencia que se presenta en los entornos escolares.

Por esta razón se hace necesario darle solución a esta crisis a través de la mediación; como mecanismo alternativo de solución de conflictos; que por años ha demostrado ser una herramienta eficaz para resolver situaciones disímiles en la sociedad.

De esta manera, esta investigación desde la perspectiva socio jurídica ha realizado un estudio que permita evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar en el periodo 2019 – 2020; para ello ha sido necesario:

Identificar los factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en estos centros educativos; describir el proceso para la implementación de la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en estas instituciones y contrastar las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia escolar con el marco normativo de los Manuales de Convivencia de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Todo ello fundamentado teóricamente en los estudios sociológicos, psicológicos y educativos en los que se analiza la violencia escolar teniendo en cuenta sus múltiples factores. De igual manera se han tenido en cuenta la postura bibliográfica de la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos y demás disposiciones legales y jurídicas que posibilitan el estudio articulado entre lo social y el derecho.

La metodología aplicada fue histórica hermenéutica desde una perspectiva etnográfica; donde se cuenta con la participación de un grupo de docentes y directivos docentes de las instituciones oficiales del municipio de Clemencia, empleando un método mixto para el análisis de los resultados, en el que se complementan la información cuantitativa arrojada por la encuesta; con la cualitativa originada en el grupo focal.

Se espera con esta investigación contribuir con los estudios científicos desde la academia, en la que se ha tenido en cuenta un problema de carácter socio jurídico de repercusión universal.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CAPITULO I

Tema y problema de investigación

1. Problema de investigación

La violencia ha sido un fenómeno que ha permeado todas las esferas sociales y todos los contextos en los que se puede citar también el educativo; y es así como en los últimos años ha sido motivo de preocupación el incremento de situaciones en las que se pone en peligro la salud física y emocional de la comunidad educativa del municipio de Clemencia Bolívar.

En el año 2013; fue promulgada la Ley 1620 con el ánimo de mitigar y controlar todas las situaciones relacionadas con la violencia escolar, indicando a las instituciones educativas la imperiosa necesidad de implementar la ruta de atención integral para la convivencia escolar; en la que la mediación juega un papel protagónico como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Con base en lo anterior se hace necesario evaluar cuál ha sido la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar en el periodo 2019 – 2020.

Para ello, se hace indispensable identificar los factores exógenos y endógenos generadores de la misma; describir el proceso para la implementación de la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en estas instituciones y contrastar las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

escolar con el marco normativo de los Manuales de Convivencia de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.

1.1 Delimitación del Tema

1.1.1 Espacio.

El proyecto investigativo que busca evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar tiene como espacio de investigación las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.

1.1.2 Periodo.

Para el desarrollo del proyecto de investigación se tendrá como período para la delimitación temporal el periodo 2019 – 2020; en él se evaluará la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.

1.1.3 Sujetos.

Los sujetos sobre los cuales se soporta el presente proyecto al tratarse de un trabajo de investigación de carácter socio-jurídico, se tienen sujetos de carácter jurídico informantes claves. A docentes y directivos docentes de las instituciones oficiales del municipio de Clemencia, quienes cuentan con más de quince años de experiencia y que tiene relación directa con las situaciones permeadas por la violencia institucional; a la luz de los fundamentos y referentes constitucionales y legales, y de toda la legislación colombiana en materia de convivencia escolar.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1.1.4 Objeto de Conocimiento.

La mediación y la violencia escolar constituyen el objeto de conocimiento del presente proyecto de investigación y los sujetos activos son los integrantes de la comunidad académica de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.

1.1.5 Planteamiento del Problema.

La violencia ha sido un agente determinante que ha permeado todas las esferas sociales de Colombia a lo largo de su historia, a ello no ha escapado el sistema educativo quien en los últimos años ha tenido que enfrentar un incremento relevante de la misma, la cual en diversas situaciones ha producido consecuencias lamentables.

De acuerdo con un análisis realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) entre los países miembros, reporta que 40% de los estudiantes han sido víctimas de bullying, 25% recibieron insultos y amenazas, 17% golpes y 44% han vivido algún episodio de violencia verbal, psicológica, física y a través de las redes sociales.

Según un estudio realizado por el Comité Departamental de Convivencia Escolar de la Secretaría de Educación de Bolívar en el año 2019 , se encontró que en los grados quinto de primaria y noveno, en bachillerato, se registran altos casos de agresiones durante la edad escolar, apoyándose en los resultados obtenidos a través de las pruebas 'Saber' que aplica el Ministerio de Educación Nacional; con unos niveles de victimización cercanos al 38% para quinto grado y el 27% para noveno, lo cual ubica al departamento como uno con los de mayor índice de casos de violencia en edad escolar.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

De igual forma y tal como lo refleja la estadística anterior, el municipio de Clemencia en los últimos años ha tenido un incremento de conductas que afectan la convivencia escolar lo cual ha sido motivo de preocupación para las autoridades educativas y civiles de esta localidad.

En aras de dar solución a tan preocupante situación; se hizo imperiosa la necesidad de promulgar la Ley 1620 en el año 2013, buscando con ella dar un tratamiento integral a todas aquellas situaciones que alteran la sana convivencia en los entornos escolares. En los que se exhorta a priorizar la mediación como uno de los mecanismos alternativos en la solución de los conflictos escolares; dinamizando los procesos de convivencia a través del diálogo armónico entre todos los integrantes de la comunidad educativa.

Esta Ley obliga a todas las instituciones de educación a implementar una ruta de atención integral para la convivencia escolar; en la que a través de la mediación y otras estrategias se puedan superar todas aquellas situaciones que alteran la armonía colectiva.

Con base en lo anterior surge la siguiente pregunta problema:

¿De qué manera la mediación favorece a la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar en el periodo 2019 – 2020?

1.2. Objetivos

Este proyecto de investigación buscará desarrollar el siguiente objetivo general y los objetivos específicos que a continuación se describen:

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1.2.1. Objetivo General.

- Evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar en el periodo 2019 – 2020.

1.2.1.1. *Objetivos específicos.*

- Identificar los factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.
- Describir el proceso para la implementación de la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.
- Contrastar las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia escolar con el marco normativo de los Manuales de Convivencia de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.

1.3. Justificación

Uno de los cuatro pilares de la Educación es aprender a vivir juntos, es decir que se promueva la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio, además, tal como lo ha afirmado la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), es el Estado quien debe garantizar el amparo de la persona humana y el disfrute de

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

todos sus derechos, de la normalidad de su vida, de su libertad y su percepción de la propia seguridad.

Sin embargo, en la última década toda la sociedad colombiana viene siendo azotada por una cantidad de fenómenos violentos a los que no escapa ningún estrato, contexto ni entornos; situación que también viene afectando a las instituciones educativas las cuales no son más que el reflejo de la sociedad que la circunda.

El municipio de Clemencia quien cuenta con dos centros escolares oficiales, uno de carácter urbano y otro rural; no ha escapado a esta realidad y es así como existe un clamor generalizado por la búsqueda de estrategias que permitan dar solución a la crisis que generan los conflictos escolares que en la mayoría de los casos terminan revestidos de actos violentos.

El Estado colombiano para dar cumplimiento a uno de sus fines esenciales, como lo es el de convivir en paz ha querido direccionar a través del Ministerio de Educación Nacional (MEN) el manejo de los conflictos en las instituciones educativas a la luz de la Ley 1620 de 2013; en la que precisa que es necesario abordar las situaciones violentas con una Ruta de atención integral que fomente la convivencia; en la que exaltando a la mediación como uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos capaces de superar todas las situaciones marcadas por la agresión y demás manifestaciones violentas.

No obstante, después de siete años de promulgada la Ley, no se tiene certeza si ésta ha cumplido con su objetivo y si en realidad; los mecanismos alternativos de solución de conflictos y en el caso particular de la mediación, ha permitido superar las situaciones de violencia escolar generadas en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Con esta investigación se busca desde la perspectiva socio jurídico hacer un aporte a las ciencias humanas y en especial a las del derecho al articular la normativa legal con las realidades sociales que viven algunas poblaciones del Caribe colombiano.

CAPITULO II

2. Marco Referencial

2.1. Antecedentes

Generalmente, los problemas se solucionan no con nueva información, sino ordenando lo que siempre hemos conocido. (Ludwig Wittgenstein)

Al hacer un análisis documental, dada la magnitud de esta investigación y las categorías que en ella se presentan, se debió realizar un recorrido por la producción científica escrita desde la perspectiva nacional e internacional teniendo en cuenta los factores que generan violencia escolar.

2.1.1 Factores asociados a la violencia escolar.

En el trabajo realizado para la universidad autónoma indígena de México por Zapata Martelo, Emma & Ruiz Ramírez, Rosalba (2015), se muestran las circunstancias que evidencian falencias en cuanto a la normativa para la prevención, atención, mitigación y sanción de la violencia escolar ya que hasta la fecha han sido ineficientes e ineficaces en su aplicación a la población académica de El Fuerte, ha ello se suma el desconocimiento de la normativa por parte de los funcionarios públicos y de la población en general y la falta de gestión por parte del sistema educativo en materia de recursos que permita la convivencia armónica en las instituciones escolares.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En la misma perspectiva, Chirinos Cazorla (2017), muestra la relación que existe entre la violencia escolar y las habilidades socioemocionales de acuerdo a las características demográficas del estudiantado en las que se nota una incidencia significativa de éstas en cuanto al género femenino, lo cual sugiere la estructuración de programas que enfatizen las estrategias pedagógicas permeadas por la asertividad, empatía y la regulación emocional como instrumento de prevención de la violencia escolar.

De igual manera, Míguez, Daniel (2017), en el trabajo titulado *Reflexiones sobre la violencia en el medio Escolar*, evidenció unas posibles causas políticas de acuerdo a los sistemas de dominación en la generación de la violencia escolar; las cuales no solo se ven reflejadas en el campo educativo si no también el campo social a través de los procesos delictivos, en el contexto familiar a través de las múltiples agresiones y en lo concerniente a lo étnico si se tiene en cuenta la discriminación.

No obstante, Dobarro, A ; Álvarez-García, D; Núñez, J. (2014), a través de una investigación de corte experimental, realizan una serie de cuestionarios en los que tanto docentes como estudiantes opinan sobre los aspectos que generan la violencia escolar en la educación secundaria partiendo de manifestaciones como la agresión física, verbal, virtual, la exclusión social y la disrupción en el aula; en la que se concluye que el bajo nivel en el manejo de las competencias emocionales y la carencia a nivel curricular de la estructuración de éstas hacen posible el aumento de la violencia escolar.

A nivel nacional, cobra relevancia una investigación realizada por Polo Vargas; Jean & Celis Rogett, Leonardo (2017), quienes analizan el impacto que ha tenido el conflicto armado colombiano como una posible hipótesis en la generación de la conducta

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

violencia que ha permeado todas las esferas institucionales del país y de la que no es ajena la institución educativa.

De igual forma, Valencia Murcia (2014), realizó para la universidad San Buenaventura (sede Cali) una investigación que tituló: *Creatividad y Resolución de Conflicto en la escuela*, en la que se evidenció una serie de estrategias que permiten el manejo de la violencia y la resolución de los conflictos que se generan en las instituciones escolares a través del análisis documental y de algunos referentes teóricos que en materia histórica existen sobre esta temática y que promueven la sana convivencia escolar.

Así mismo, Vega Umbacia, L.A, Fernández-Gallego, AA & Giraldo-Navia, N.R (2017), realizaron una investigación que titularon: *Los entornos sociales y su relación con el conflicto y la violencia escolar en las ciudades de Armenia y Manizales*, en la que se presenta la influencia de los entornos sociales y familiares en la generación de la violencia escolar mostrada en las instituciones públicas educativas de las ciudades antes mencionadas. Ella mostró como resultado que el pertenecer a ciertos grupos tales como barras, pandillas y otro tipo de organización llamativo para los jóvenes hace que estos tengan una mayor exposición al consumo y ventas de sustancias psicoactivas las cuales repercuten en el desarrollo armónico de las actividades académicas en las instituciones académicas.

2.1.2. La mediación escolar una artista socio jurídica en el contexto educativo.

La mediación es un mecanismo de resolución de conflictos que se extrapola del contexto jurídico hacia los contextos educativos escolares y del cual son muy pocas las investigaciones que existen sobre este tema tan fundamental para la convivencia.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Según Silva y Martínez (2019). “Es un método no adversarial, en el cual el mediador es agente de realidad y puente de comunicación con el propósito de que sean las partes quienes lleguen al acuerdo total o parcialmente de forma voluntaria y autónoma”. p.268.

En el contexto internacional España se encuentra como abanderado en este proceso investigativo, más precisamente la región de Andalucía; muestra de ello es el trabajo realizado por Junco Herrera, inmaculada (2015) quien a través de una investigación titulada: *Conflictos Y Estrategias De Mediación En La Escuela*, expone la importancia que tiene la mediación en el proceso de la resolución de conflictos en los entornos escolares debido a que pone en práctica la educación para la paz y el actuar democráticamente. En ella se describen las características del mediador escolar y su función en materia de prevención y resolución de los conflictos.

Por otra parte, se encuentra que a nivel nacional Castro-Alfaro, Alain, Marrugo-Peralta, Guillermo, Gutiérrez-Hurtado, Jorge Luis & Camacho-Contreras, Yolima (2014), quienes realizaron una investigación en la Institución Educativa Técnica Agropecuaria de Villanueva Bolívar, titulada *La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar en la que se expone la función de la mediación como estrategia pedagógica en la resolución de los conflictos escolares*, en la que se pudo encontrar una serie de confusiones en cuanto a la aplicación de algunos métodos alternos de solución de conflicto que no tienen aplicación en las instituciones tales como el arbitraje.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Violencia escolar, una arista de la descomposición social en el Siglo XXI.

Entrar a definir el concepto de violencia escolar en las instituciones educativas es un trabajo en los que connotados teóricos plantean ciertas aseveraciones, convergiendo en algunos aspectos, pero también contrariándose en otros, por ello, autores como Maturana (2009), expresan que existen personas que utilizan afirmaciones tendientes a confundir pues consideran que la violencia es sinónimo de convivencia, agresividad, bullying o de conflicto.

Por esta razón, Olweus e Inger (1998), explican que, para superar estas confusiones, es pertinente aclarar que el Bullying se diferencia de la violencia escolar, ya que éste tiene un carácter repetitivo, sistemático y dado con la intención de perjudicar al más débil; mientras que la violencia escolar puede darse por acontecimientos esporádicos que pueden conllevar a las mismas consecuencias; estableciendo así que todo Bullying es violencia escolar pero no toda violencia escolar es Bullying.

En ese contexto, Galtung (1984), define la violencia escolar como una intimidación indirecta producto de la injusticia y desigualdad de la estructura social, aunada a la violencia cultural que está presente en el lenguaje, la ideología y todo tipo de creencias.

Por otra parte, Hurrelmann & Loser (1990), afirma que la violencia escolar tiene que ver con todo aquello que cause dolor o lesiones físicas o psíquicas a las personas que conviven en el entorno académico.

Por otra parte, Serrano e Iborra (2005), consideran que cualquier tipo de acto agresivo que se de en las instalaciones escolares o en sus alrededores y que pueda ir

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

dirigido a los estudiantes profesores o propiedades institucionales puede considerarse como violencia escolar.

2.2.1.1 Teorías generales sobre la violencia escolar.

A lo largo de la historia de la sociología, la psicología y el derecho se han introducido un sin número de teorías que buscan explicar el origen de la violencia y que en esta investigación se pretenden resaltar:

2.2.1.1.1 Teorías Activistas o Innatistas.

Esta teoría justifica el origen de las conductas agresivas al componente genético tal como lo asevera Ramos (2008), exponiendo además que ésta es el producto de procesos bioquímicos y hormonales que dejan de manifiesto la relevancia de la carga hereditaria.

Por su parte, Lorenz (1963), basado en los postulados de Freud, afirma que la agresividad es instintiva y que se gesta al interior de cada individuo, liberándose por una estimulación. Este impulso por ser biológicamente manejado hace posible la supervivencia del individuo y de la especie.

Esto, aunque parezca contradictorio, muestra que en opiniones diferentes puede existir verdad en la medida que se observe y analice el contexto de lo que se está diciendo o dando a entender. Mientras un autor manifiesta que la violencia se asocia a la parte hereditaria mostrando que genéticamente puede ser así; el segundo, lo relaciona con algo instintivo que puede ser estimulado; guardando esto una relación entre ambos conceptos sin ser lo mismo, ya que existe una carga genética por parte de ambos padres que se puede atenuar o aumentar con la conexión de uno y otro progenitor que puede manifestarse agresivamente si recibe estímulo del entorno.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.2.1.1.2. Teorías reactivas o ambientales.

Estas afirman que el origen de la violencia está dado por el medio ambiente que rodea al ser humano, de tal manera que una agresión puede considerarse como una reacción ante la sociedad en todo su conjunto; confluendo así ideas desde la perspectiva psicología, antropológica o ecológica que a continuación se analizan.

2.2.1.1.3. Teorías psicológicas.

Uno de los pioneros de estas teorías es Rotter (1966), quien expresa que las conductas en los sujetos son consecuencia de las experiencias previas que le ha tocado vivir, lo cual ha catalogado como el aprendizaje social. Cada una de estas conductas es reforzada de acuerdo con el valor y la situación psicológica que le da el ser humano.

Sin embargo, autores como McDougall (2003), plantea la teoría de la imitación, en la que describe la violencia como una predisposición instintiva del ser humano, lo cual Bandura (1976), complementa cuando afirma que las conductas de los seres humanos son el producto de todo aquello que observan, principalmente los niños y adolescentes que hacen parte del colectivo más vulnerable. Este postulado se conoce como la teoría del aprendizaje observacional.

Lo anterior, se complementa con la teoría del aprendizaje por condicionamiento operante, expuesta con Skinner (1938), en la que expone que toda conducta violenta se adquiere y se mantiene de acuerdo al tipo de refuerzo que pueda darse.

2.2.1.1.4. Teorías sociológicas.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Existen dos teóricos que a través de sus postulados se complementan al tratar de justificar el origen de la violencia desde la perspectiva sociológica, partiendo de Durkheim (1967), quien afirma que el conflicto y la violencia son fenómenos anormales que rompen con el funcionamiento equilibrado que hace parte de lo normal y deseado. Éstos se generan debido a la falta de normas o a la prescindencia de ellas; esta idea fue reforzada por Merton (1968), quien planteó que el origen de toda acción contraía al orden social se encuentra en la estructura de esta misma, producto de las divergencias que se presentan entre la realidad y las normas validadas socialmente; generando una tensión entre los sujetos lo cual conlleva a que algunos sean conformistas, innovadores y otros que se rebelan en contra de ella; surgiendo así las instituciones sociales que buscan reducir ese tipo de resistencia.

Otros autores como Cohen (1955), consideran que la desviación social no es más que una respuesta de grupos subculturales que se sienten frustrados debido al estatus en el que se haya y por ello rechazan todo tipo de normas.

2.2.1.1.5. Teorías antropológicas.

Existen diversos estudios que tratan de explicar el origen de la violencia desde una perspectiva antropológica, es así como Goubourdieu (1977), considera que en el contexto social los individuos muestran sus intereses y se dejan influenciar dependiendo de algunas variables como: el género, la edad, entre otros aspectos. Este autor plantea que existe un poder que está dado por ciertos recursos que él denomina capitales, el segundo, que se haya concentrado en la lucha entorno a las formas de capital lo cual denomina campos de poder en las que se haya el poder práctico donde está presente el simbolismo y la violencia.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.2.1.1.6. Teoría ecológica.

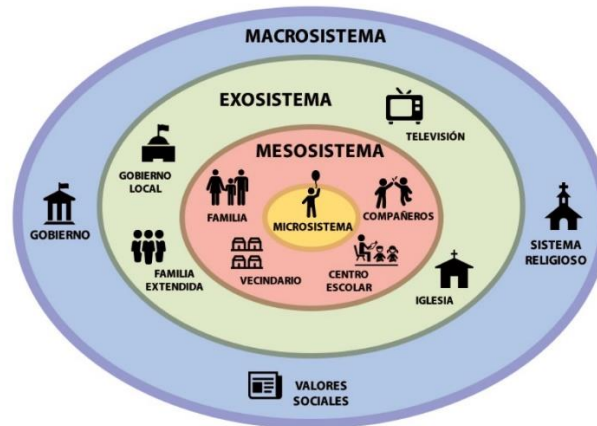


Figura 1. Teoría Ecológica. Fuente: <https://educacionbasicaii.blogspot.com/2019/05/teoria-ecologica-urie-bronfenbrenner.html>

Esta teoría tiene como promotor a Bronfenbrenner (1987), quien señala como multicausal el origen de la violencia, al tener en cuenta la reciprocidad que se presenta entre el sujeto y su entorno; planteando que la sociedad está estructurada en cuatro niveles que influyen directamente en la conducta de los sujetos.

El primero, lo nombra como microsistema en el que se haya la familia, la escuela y los amigos.

El segundo, lo denominó Mesosistema, en el que se analiza la relación que se da entre los contextos del microsistema.

El tercero al que denomina Exosistema, en él se enuncia todos aquellos hechos que pueden afectar a los contextos anteriores, aunque la persona no sea agente activo y por último el Macrosistema el cual representa el momento histórico en el que se desarrolla el ser humano, cultivando su identidad socio-cultural.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.3. Factores que pueden generar la violencia en los contextos escolares

Las Instituciones educativas son el reflejo directo de la sociedad en la que se encuentran, de ahí que al momento de analizar los factores que originan la violencia en los entornos escolares, se deben analizar las apreciaciones de diversos tratadistas sobre la materia.

2.3.1. Factores relacionales.

Para analizar estos factores cabe hacer mención a la frase: “El hombre no existe, coexiste, no vive, convive” citada por Verdugo Marinkovic & García Bazelatto (2005), al hacer referencia a la naturaleza social que tiene el ser humano teniendo como eje de desarrollo el núcleo familiar.

2.3.2. Factores familiares.

La Constitución política Colombia preceptúa en su artículo 42 que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad, con lo cual deja claro que sin ella es imposible que pueda existir una colectividad desde la perspectiva social, es por ello y tal como, lo afirma la UNICEF (2009), que la composición estructural y dinámica que se gestó al interior de ella tiene una influencia en el aprendizaje de comportamientos, actitudes, valores e ideas en la vida de los niños y las niñas. Esto se articula con lo expuesto por Olweus (1998), quien afirma que existen unas variables que pueden generar conductas violentas desde el seno del hogar entre las que se pueden enunciar:

- Las deficientes relaciones a nivel familiar tales como: el rechazo y la hostilidad del padre a los hijos o viceversa.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- La ausencia de manifestaciones afectivas y la atención necesaria entre los miembros de la familia.
- Los conflictos conyugales.
- El autoritarismo, caracterizado por el exceso de castigos.
- Un estilo permisivo, permeado por la tolerancia a las manifestaciones violentas.
- La tolerancia a las interacciones agresivas entre los miembros de la familia.
- Las crisis conductuales en los padres a raíz de un trastorno psicológico.

2.3.3. Factores escolares.

Es muy coloquial escuchar que la escuela es el segundo hogar de los seres humanos ya que en ella se moldean aspectos significativos que van a repercutir en la estructuración de la personalidad, sin embargo, Jimeno (2011), afirma que las instituciones educativas manejan una dualidad si se tiene en cuenta que los estudiantes van a ella con el fin de aprender conocimientos, valores y destrezas pero en muchas ocasiones termina aprendiendo conductas que distan mucho de la misión y visión institucional.

En concordancia con lo anterior Torres (1999), afirma que la convivencia en las instituciones académicas abarca tres ámbitos: el aula, las relaciones entre los estudiantes y las interacciones entre el estudiantado y el profesorado, todas ellas conforman el clima institucional por lo cual sugiere tener en cuenta ciertas acciones para la prevención de la violencia entre las que se destacan:

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- La organización y gestión institucional.
- La creación de equipos que propendan la mediación en las relaciones conflictivas y
- Los manuales de convivencia como rutas que propicien la armonía institucional.

Esto último si se tiene en cuenta lo expuesto por Mateo (2010), quien atribuye la violencia escolar a un sistema disciplinario frágil, laxo, ambiguo o en algunas ocasiones demasiado severo y poco reglamentado lo cual fomenta conductas violentas o intimidatorias entre los estudiantes

Al tenor de lo anterior, Menéndez (2006), afirma que los cambios en las leyes y en los sistemas educativos han dejado relegado un componente integral en la formación de los seres humanos como lo es la inteligencia emocional, proscribiendo la implementación de algunos mecanismos alternativos de resolución de conflictos en el manejo de la convivencia escolar los cuales se vienen a convertir en factores generadores de problemas conductuales en los entornos educativos.

2.3.4. Factores individuales.

Estos factores la Organización Panamericana De la Salud OPS (2005), al igual que Lorenz (1963), consideran que hay una serie de situaciones inherente a los seres humanos tales como: las características físicas, biológicas, fisiológicas entre otras que determinan el comportamiento de los sujetos lo cual hace que puedan convertirse en víctimas o victimarios; a lo que se puede sumar algunas características como la edad, el nivel educativo o socio-económico

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.3.4.1. Factores genéticos, biológicos y psicológicos.

Estos factores al igual todo lo que hasta el momento se ha analizado no poseen un consenso desde la perspectiva científica y muestra de ello se aprecia en el planteamiento de Oliva (1997), quien afirma que hay una relación directa entre la genética y el contexto donde se desarrolla el ser humano; lo cual es refutado por Torres (2007), quien plantea que la predisposición biológica no es suficiente para determinar la agresividad, si se tiene en cuenta que esta tiene tres pilares fundamentales a saber:

- La disfunción de los mecanismos que inhiben el sistema nervioso central.
- El surgimiento de una emoción diferente, y
- Los efectos de los andrógenos en la conducta.

Sin embargo, existen otras características que sin ser trastornos pueden discurrir en un factor de riesgo y este es el caso de la hiperactividad, el egocentrismo, la impulsividad, la irritabilidad, la autoestima entre otras.

2.3.4.2. Factores biosociales, edad y género.

Uno de los grandes problemas que afronta la sociedad actual es el marcado consumo de sustancias psicoactivas que conllevan a la comisión de delitos; estos los enmarca Otero (2001), como factores biosociales.

Por otra parte, y tal como lo teoriza Piaget (1967), la edad se constituye en un factor de riesgo para la comisión de conductas desviadas marcadas sobre todo en el paso de la adolescencia a la adultez en la cual juega un papel muy importante la madurez social.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Por último, Ibarra (2017), considera al género como una variable significativa pues provoca diferencias que son relevantes en el comportamiento de los sujetos. Afirma que en la mayor parte de los casos de maltrato y acoso escolar hay una prevalencia del género masculino lo cual ha tenido una incidencia marcada por muchos años.

2.3.4.3. Factores sociales.

Los factores sociales tal como lo expresa Cuevas del Real (2003) son los factores intrínsecos y extrínsecos que establecen el nivel de afectación del bienestar físico y psicológico de una persona, lo cual tiene influencia en ésta y en el entorno social donde se encuentra y del cual hace parte la escuela.

Cabe anotar que Buvinic (1999), La sociedad actual ejerce una presión muy fuerte en el desarrollo adolescente y muchas veces esa situación no es entendida por sus miembros que buscan el interés personal frente al del grupo. Desde esta óptica, se considera fundamental el papel que juega la sociedad en los problemas de conflictividad de los centros educativos.

2.3.4.4. Medios de comunicación.

Con respecto a los medios de comunicación, Delval (1998) en su teoría psicoanalítica de la adolescencia, considera que estos presentan una arista positiva y otra negativa en el proceso de formación; la primera se presenta cuando estos son utilizados por los docentes y algunos estudiantes en el proceso formativo de los jóvenes, mientras que la negativa se da al tener en cuenta que cada vez son mayores las series de televisión, internet y los videojuegos dirigidos a menores, en donde la violencia física, y verbal, son constantes y sirven, en ocasiones, como modelos a

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

imitar. A pesar de que en la sociedad hay una conciencia bastante generalizada sobre el problema, muchos adolescentes siguen accediendo a estos programas con total impunidad, lo cual evidencia un peligro si se tiene en cuenta que éstos son agentes vulnerables en la etapa evolutiva en la que se encuentran.

2.3.4.5. Relación entre pares.

El ser humano tiene su desarrollo a plenitud en medio de la sociedad a través de los procesos de convivencia y de ahí que requiera de otras personas con las que se tenga afinidad para compartir de manera colectiva; teniendo en cuenta este proceso, Fau (1976), afirma que los grupo de pares puede tener un doble papel; por un lado positivo que sería cuando un sujeto se ve amenazado por algo externo y éste lo protege, o bien de forma negativa haciéndole que cometa actos negativos y contrarios a la convivencia, alentándolo a ello. En esta situación aparece la necesidad de auto-afirmarse buscando cosas que le diferencien del resto, cuando esto ocurre, suele darse una separación de los padres, no sólo física, sino que empieza a tener su propia forma de ver las cosas, en casos similares a la del grupo, y que empieza a diferir de la de sus padres. Todo ello unido a las características psicológicas del momento, hacen que empiece una situación de convivencia que puede ser llevada de mejor o peor forma por todas las partes. Por tanto, el grupo de iguales es una importante fuente de refuerzo o mantenimiento de conductas agresivas, y en algunos casos de ayuda o control.

En este orden de ideas, Ortega y Mora-Merchán (2008) confirman que aspectos como la pertenencia a grupos sociales marginados o excluidos, vivir insertos en ambientes delictivos o conflictivos, y pertenecer a un ambiente desfavorecido, incrementan la

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

presencia de conductas violentas ya que las víctimas son claramente rechazadas y aisladas por sus compañeros mientras que los agresores mantienen prototípicamente un rol popular originándose una situación de responsabilidad compartida por el grupo, y sería aquella en la que el grupo es sancionado por alguna acción contraria a las normas, compartiendo el castigo todos los miembros y por igual. Esto puede reforzar el sentimiento de grupo, por ello como actividad educativa se recomienda separar a los miembros del grupo para que este factor reforzador no se produzca. Está constatado que las agresiones cometidas por un grupo de sujetos son mucho más graves, más intensas y más frecuentes que cuando las realiza un sujeto solo.

2.4. La Mediación de Conflictos en el Ambiente Escolar de las Instituciones Educativas

Un elemento fundamental de las ciencias jurídicas que ha permeado todas las esferas, son los métodos alternos de resolución de conflictos sobre todo lo concerniente a la mediación; teniendo en cuenta que ella se ha convertido en una herramienta que hace posible la sana convivencia en los entornos escolares sobre todo con la implementación que se está dando en Colombia de los acuerdos de paz. Es de considerar que la historia de nuestro país ha estado ligado a contextos de violencia. Sin embargo, esto no da por sentado que estemos predestinados a vivir en estructuras violentas “aunque existe una condición de lucha por la supervivencia también es de considerar factores inherentes a la especie humana como la cooperación, el altruismo, el aprendizaje”. (Carvajal, Pérez y Vera, 2018)

Por esta razón Tuvilla (2001), plantea que los conflictos y la manera de solucionarlos a través de la cooperación es el elemento fundamental de cualquier sistema

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

educativo; de tal manera que la resolución no violenta de estos se constituye en un elemento fundamental para la acción y la investigación sobre la paz y la eficacia de los métodos alternativos de resolución de conflictos ya que con ellos se pueden superar y prevenir las situaciones que generan violencia escolar.

En el universo investigativo existe una pluralidad de definiciones al momento de conceptualizar lo que es el conflicto sin embargo en esta investigación se ha tomado la aseveración que Torrego (2000), esboza al decir que los conflictos son situaciones en las que dos o más personas discrepan de acuerdo a sus posiciones intereses necesidades o valores jugando un papel preponderante las emociones y los sentimientos y donde las desavenencias pueden resolverse a través de la mediación de un tercero imparcial.

En consecuencia, Tuvilla (2001), determina que la resolución pacífica de los conflictos busca la cooperación como la medida eficaz para superar los enfrentamientos, representando así el camino más ventajoso para las partes, ya que cada una de ellas debe ceder en cuanto a sus intereses en beneficio de una colaboración que satisface tanto las necesidades como los intereses recíprocos en la que en la mayoría de los casos requieren la intervención de terceros o mediadores, para facilitar el diálogo y la negociación de las partes.

Para lograr el éxito en la aplicación del proceso mediador en los entornos escolares Mitchell (1997), plantea algunas estrategias entre las que se pueden enunciar:

- ✓ Aceptar que la resolución de conflictos es un proceso a largo plazo en el que se debe tener paciencia, aplicación y tenacidad.
- ✓ Implicar a todas las partes en el tratamiento y resolución del mismo.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- ✓ Realizar en varios niveles sociales el proceso de resolución.
- ✓ Mirar la interactividad que caracteriza el proceso de resolución de conflictos.
- ✓ Tener en cuenta las consecuencias físicas y Psicológicas que produce el conflicto en las partes.
- ✓ Desarrollar procesos de concienciación que permitan sustituir el anhelo de venganza.
- ✓ Valorar los intereses y temores de las partes en conflicto.
- ✓ Tener en cuenta el proceso el método de resolución de conflicto como un proceso continuo y no como un estadio final.

Se debe tener en cuenta que la Ley General de Educación en su Artículo 5 numeral 2 en concordancia con el artículo 67 de la Constitución Política, establece que la educación tiene como fin la *formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz a los principios democráticos de convivencia, pluralismo, solidaridad y equidad, así como el ejercicio de la tolerancia y de la libertad.*

En aras de materializar este fin, las instituciones educativas deben diseñar estrategias que permitan la resolución de los conflictos y todo lo que propenda la sana convivencia en el entorno escolar buscando la prevención de la violencia en todas sus formas. Lo cual también hace parte de lo exigido por la ley 1620 del 2013.

De esta manera y tal como lo expresa Cornelius & Faire (1998), las instituciones educativas deben desarrollar estrategias en todos los niveles y etapas de la vida académica centradas en la adquisición de habilidades que le permitan a la comunidad educativa arreglar las diferencias antes de que éstas se conviertan en un enfrentamiento hostil que conlleve a la violencia. Buscando así la construcción de una cultura de paz.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Por esta razón, Cascon (2001), expresa que es necesario integrar la resolución de conflictos como un elemento transversal más de los currículos académicos que favorezcan una educación para la paz en todos los niveles educativos, lo cual permitirá mejorar no solo la convivencia en los entornos escolares si no en la construcción de una nueva sociedad.

2.4.1. La mediación, un elemento fundamental en la resolución de los conflictos escolares.

En los últimos años se ha presentado en las instituciones educativas una serie de situaciones que han conllevado a un fenómeno al que se ha denominado violencia escolar, ello condujo que para el año 2013, el Congreso de la República aprobara la Ley 1620 del 2013 en la que 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;

Esta norma en su Artículo 13 numeral 4, establece que todas las instituciones educativas deberán tener un comité escolar de convivencia señalando entre sus funciones la *de convocar a un espacio de conciliación para la resolución de situaciones conflictivas que afecten la convivencia escolar (Sic)*,

De igual forma, el Artículo 31 en su numeral 3, preceptúa que los protocolos de la ruta de atención integral para la convivencia escolar deberán buscar alternativas de solución frente a las situaciones conflictivas buscado encontrar espacio de conciliación cuando ello proceda, en los que se les garanticen a los sujetos el debido proceso y la protección y respeto de los derechos humanos.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

De esta manera, la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflicto viene a jugar un papel eficaz en la prevención y mitigación de la violencia escolar.

La palabra mediación proviene del latín *Mediatio* que es un derivado de *mediare*, lo que significa colocarse en el medio según la Real Academia de la Lengua (RAE). Por su parte Lederach (1996), la define como una técnica amplia consistente en la intervención de un tercero que facilita el logro de acuerdos a un conflicto determinado.

Al tenor de lo anterior, Bonafé (2003), expone que la intervención de un tercero es indispensable porque a través de él, fluye la interlocución obviando las relaciones de poder y buscando restablecer los lazos sociales por lo que la mediación escolar se muestra como un mecanismo alternativo frente al modelo disciplinario tradicional inquisitivo.

Es por ello que, Tuvilla (2001), manifiesta que la mediación tiene un criterio claro como lo es el poner en evidencia la independencia, neutralidad e imparcialidad del mediador quien hace posible la comunicación entre las partes para que se puedan restablecer los vínculos sociales; en las que se les otorga la facultad a las partes en conflicto para encontrar una solución pacífica frente a sus diferencias

Se debe tener en cuenta que en el proceso de la mediación escolar existen unas fases las cuales Martin y Gairin (2008) enumeran así:

Primero, colaboración inicial, en la que se muestra el ánimo conciliatorio de las partes que se encuentran en conflicto. En ella se deben evidenciar tres factores importantes que son: Voluntariedad, predisposición y resiliencia, en esta etapa se le comunica a cada uno cuáles son las reglas a seguir en el proceso.

Segundo, análisis de los problemas, en el que se hace una caracterización de los conflictos que son materia de estudio.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tercero, elaboración de opciones posibles, consiste en la exposición de las partes de las alternativas de solución frente a los intereses de cada uno de los sujetos en conflicto

Cuarto, evaluación de las posibles soluciones y toma de decisión, en esta etapa se hace una ponderación de las propuestas presentada por las partes haciendo un balance de costos y beneficios de cada uno.

Quinta, formalización del acuerdo, lo cual se realiza a través de un acta; la cual será un elemento que permite el proceso de seguimiento al mismo.

Sexta, seguimiento y balance, es la fase final y en ella se permite evidenciar el resultado que ha tenido el proceso de mediación.

A nivel escolar Prado y López (2008), afirman que existen tres modelos de mediación para la resolución de conflictos y dos de ellos están vinculados al ámbito escolar donde dos de ellos tienen una relación directa con el contexto educativo.

El primero, denominado modelo circular narrativo, el cual hace parte de las herramientas psicológicas que persiguen mejorar a través de la comunicación cooperativa, todas aquellas circunstancias que generan conflictos reflexionando desde las relaciones conflictivas.

El segundo, titulado modelo transformativo el cual proviene de la sociología y que busca transformar el conflicto a través de la regeneración y reconciliación para generar un cambio social.

2.4.2. La Figura del mediador en las Instituciones Educativas.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La implementación de los mecanismos alternos de solución de conflictos en las instituciones educativas como una herramienta para la prevención y tratamiento de la violencia escolar, tiene en la figura del mediador un garante para la solución de las desavenencias y todos los conflictos que se generen en el contexto escolar. Es por ello que Mac- Grag, P, Munné, M (2006), lo define como un tercero imparcial, conocedor de las fases que involucra el proceso de la mediación y quien debe tener algunas características como: la flexibilidad, la paciencia, la objetividad y la creatividad, todo ello permeado por valores como la solidaridad, respeto y empatía.

Cabe anotar que al momento de analizar los métodos de solución de conflictos que más que alternos aquí se consideran más adecuados, debe tenerse en cuenta que existe una gran diferencia entre la conciliación y la mediación ; ya que la primera como lo afirma Castillejo Manzanares (2007), está revestida de un proceso formal aunque no rígido, en la que el tercero aunque teniendo poder en ciertas ocasiones no lo ejerce, tratando de propiciar el acuerdo entre las partes para que esta pueda prosperar y al final consignar lo acordado en una acta. Se trata de una estrategia negociadora ya que se busca ganar algo y perder algo. Además, en el ámbito del derecho es considerada “una herramienta real y cierta para el acceso a la justicia”. Meza, Arrieta & Noli (2018).

Por su parte, la mediación es un procedimiento informal y confidencial, en la que un tercero pacta las reglas con las partes; el cual únicamente actúa para facilitar la comunicación entre las mismas, a fin de que ellas lleguen a una solución. Es un proceso netamente voluntario en el que las partes pueden escoger al mediador; tiene como finalidad la ganancia para ambas partes ya que se busca el mayor beneficio para todos los sujetos implicados.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.4.3. La mediación en el manejo de los conflictos escolares en las instituciones educativas.

Plantea Tuvilla (2001), la mediación se constituye en un elemento fundamental en el manejo de la resolución de los conflictos escolares surgidos en los ambientes escolares y al mismo tiempo se erige como una de las herramientas didácticas que debe permear la práctica pedagógica y que debe ser de conocimiento de todas las personas que se dedican a la enseñanza.

2.5. Marco Normativo

En cuanto al manejo, procesos y políticas de la convivencia escolar en las instituciones educativas y los métodos alternativos para la solución de conflictos y de manera particular lo que atañe a la mediación; se hace necesario contemplar tanto en el ámbito internacional y nacional; algunos artículos y leyes.

2.5.1 Marco normativo internacional.

Convención de los Derechos del Niño y Ley 12 de 1991

Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en la que se obliga a los Estados que la integran a la protección integral de los niños, garantizándoles el derecho a la educación.

2.5.1.1 La mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos en el ámbito internacional.

La mediación es una figura proveniente del derecho anglosajón que se caracteriza por su informalidad; sin embargo, ha trascendido fronteras y en la actualidad hace parte del marco normativo de varios países de Europa, Asia y gran parte de América.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2.5.2 Legislación colombiana vigente para la prevención de la violencia escolar Constitución Política Nacional.

Colombia por ser un Estado Social de Derecho debe tener entre sus fines esenciales *asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo*, lo cual deja entrever lo imprescindible que es para el Estado el garantizar a todos sus gobernados el derecho a la convivencia pacífica y determinando el derecho a la educación de las personas en el que se busca formar a cada colombiano en el respeto de los derechos humanos, la paz y la democracia.

En aras a lo anterior, fue creada la Ley 1620 del 2013 en la que se establece 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;

Esta norma en su Artículo 13 numeral 4, establece que todas las instituciones educativas deberán tener un comité escolar de convivencia señalando entre sus funciones la *de convocar a un espacio de conciliación para la resolución de situaciones conflictivas que afecten la convivencia escolar (Sic)*,

De igual forma, el Artículo 31 en su numeral 3, preceptúa que los protocolos de la ruta de atención integral para la convivencia escolar deberán buscar alternativas de solución frente a las situaciones conflictivas buscando encontrar espacio de conciliación cuando ello proceda, en los que se les garanticen a los sujetos el debido proceso y la protección y respeto de los derechos humanos.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Así mismo esta Ley fue reglamentada por el Decreto 1965 de 2013 el cual plantea la obligatoriedad de las instituciones de educación de crear el comité de convivencia escolar.

En consecuencia, con lo anterior y con el fin de garantizar y fortalecer la convivencia armónica de todos los colombianos se promulgó la Ley 1732 de 2014, más conocida como cátedra de la paz; la cual preceptúa de manera obligatoria su enseñanza en todos los centros de educación en el país desde el grado preescolar hasta la educación media.

2.5.2.1 Ley 1098 de 2006, Nuevo código de infancia y adolescencia.

Esta norma asegura el desarrollo adecuado de niños, niñas y adolescentes, basado en la felicidad, el amor, la comprensión, la igualdad y el reconocimiento de la dignidad humana. Asignándole la corresponsabilidad de esta protección, al Estado, padres y a la sociedad en general, incluyendo así a las instituciones educativas.

2.5.2.2 Ley General de Educación (La ley 115 de 1994) y el Decreto 1860 de 1994.

La ley 115 de 1994 en su artículo 5 numeral segundo preceptúa que uno de los fines de la educación es la formación por los derechos humanos, la paz y a los principios democráticos de convivencia y el ejercicio de la tolerancia y la libertad.

Por otra parte, el Decreto 1860, en su artículo diecisiete y de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 73 y 87 de la ley 115 de 1994, *establecer en todos los establecimientos educativos como parte integrante del proyecto educativo institucional, un reglamento o manual de convivencia, el cual debe contener una definición de los derechos y deberes de los estudiantes y sus relaciones con los demás estamentos de la comunidad educativa.*

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Este se convertirá en la hoja de ruta comportamental de toda la institución ya que en él se establecen a través de la aprobación del consejo directivo las diferentes normas que permitirán la sana convivencia en la institución.

2.5.2.3 Leyes 446 de 1998 y 1563 de 2012.

En cuanto a la implementación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos el ordenamiento jurídico colombiano lo regula a través de las leyes antes mencionadas, pero en el caso particular de la mediación se tiene lo establecido en la Ley 906 de 2004, artículo 523 y el Decreto 1069 de 2015 en las que se implementan los mecanismos alternativos de solución de conflictos en el ordenamiento jurídico colombiano y en el caso particular de la mediación.

CAPITULO III

3. Diseño Metodológico

A partir del problema de estudio en este capítulo se desarrolla el tipo y diseño de la investigación al igual que la población, muestra, técnica y los respectivos instrumentos para la recolección de datos que se han aplicado.

De igual forma se tiene en cuenta a las personas participantes y con base en la información recopilada, se busca superar a través de un enfoque metodológico holístico; el predominio de la concepción positivista y formalista que por años ha imperado en el estudio del derecho.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.1. Tipo de Investigación (metodología)

| Con el propósito evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar en el periodo 2019 – 2020 y lograr los niveles de evidencia y certeza en la consecución de la información y el análisis de resultados; esta investigación se desarrolla a la luz de una triangulación de métodos y técnicas; teniendo en cuenta su carácter socio jurídico; lo cual le genera la necesidad de aplicar de manera mixta instrumentos que hacen parte de los enfoques metodológicos histórico hermenéutico (grupo focal) y del empírico analítico (encuestas); lo cual demuestra el carácter holístico de esta investigación; al aplicar de manera conjunta los planteamientos de los paradigma cualitativo y cuantitativo; poniendo en evidencia el carácter instrumental del derecho como medio de construcción social en el que se fusionan los paradigmas formalista- normativistas con y sociologista – realista con lo que se busca superar los planteamientos dogmáticos tradicionales al visualizar al derecho como un fenómeno integrador que propicia la convivencia pacífica de los seres humanos.

3.2. Diseño

Dado al carácter socio jurídico de esta investigación en la que se integra el derecho y la realidad social, se busca a través de la relación del orden jurídico y la sociedad analizar las problemáticas teniendo en cuenta el entramado social permeado por el presupuesto legal que establece un Estado Social de derecho como lo es el Estado colombiano.

Es por ello por lo que, a través del análisis de la información surgida en el grupo focal y los resultados de las encuestas aplicadas a docentes, además del estudio detallado de

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

la legislación vigente para la prevención y el tratamiento de la violencia escolar; se busca evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar. Como se ha mencionado se recurrió al método cualitativo y cuantitativo, lo cual corresponde a un estudio mixto, como lo referencia Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2007) quien afirma que esta combinación para la obtención y el análisis de los datos de manera simultánea y multimodal permite superar las limitaciones, los sesgos y los prejuicios que en ciertas ocasiones caracteriza desde la perspectiva epistemología al investigador lo cual y como ocurre en el estudio que aquí se realiza se supera a través de la triangulación de los métodos ya que el Grupo Focal se complementa con el resultado de las encuestas aplicadas, lo cual pone en evidencia manifiesta la aplicabilidad de los procedimientos concurrentes que encaminan el trabajo realizado a una claridad entendible para quien vea el resultado de su obtención y esto sea de fácil comprensión y que al converger datos cuantitativos y cualitativos que posibilitan el análisis comprensivo para evaluarla relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de clemencia Bolívar en el periodo 2019-2020.

3.3. Población

Esta investigación se desarrolla con un grupo de docentes y directivos docentes de las instituciones educativas oficiales de Clemencia en el departamento de Bolívar, quienes tienen entre sus funciones velar por la convivencia pacífica en los entornos escolares. Con ellos se busca evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

de los conflictos generados por la violencia escolar en estas instituciones en el periodo 2019 – 2020.

3.4. Muestra

Tal como, lo plantea Cerda (1992), la muestra sirve para caracterizar una reducida parte de un todo, utilizada para describir las características fundamentales que corresponden a la población, universo o colectivo que se investiga; lo cual genera economía y rapidez en la obtención de los datos. En virtud de optar por un método mixto, se especifica el tipo de muestra utilizada:

3.4.1. Muestra en estudio cualitativo.

Para efectos, de la presente investigación se optó por una muestra no probabilística, la cual según Los autores Blasco y Pérez (2007), y Cerda (1992), intenta tener representatividad del universo estudiado, en la cual se ha tenido en cuenta para la escogencia de los participantes la realidad que se investiga. Es por ello que para realizar el Focus Groups (Leech, NL y Onwuegbuzie, AJ (2011) y Martínez-Miguel, 2009), se tomó como muestra a unos expertos, quienes a través de su experticia y conocimiento hacen un aporte significativo en cuanto al tema de la mediación en el manejo de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de clemencia Bolívar.

3.4.2. Muestra en Estudio Cuantitativo.

En este estudio se tuvo en cuenta como muestra representativa para realizar la encuesta a un grupo de docentes de las instituciones educativas oficiales del municipio de clemencia, los cuales fueron seleccionados a través del método aleatorio simple, el cual

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

según Cerda (1992), corresponden a un hecho casual o una eventualidad no contemplada; destacada por dos aspectos básicos:

El primero, en el que todos los elementos muestrales de la población han tenido la misma posibilidad de elegirse y el otro en el que se ha usado el instrumento de aleatoriedad para escoger al sujeto en estudio.

3.5. Técnicas de recolección de datos

Una manera de superar la disyuntiva que por años ha marcado la investigación en cuanto a las relaciones entre paradigmas, teoría, objeto y sujeto es el análisis de los datos en la investigación a través de métodos mixtos, lo cual ayuda a comprender en conjunto las diferentes técnicas que permean el enfoque epistemológico de la investigación. Con ello se permite la articulación de muchos elementos constitutivos a través de procesos lógicos internos. Las técnicas aquí empleadas responden a la intención de esta investigación utilizando instrumentos para la recolección, tratamiento, organización de datos e información con un enfoque mixto. Ya que se ha tomado de lo empírico analítico que caracteriza al enfoque cuantitativo, el análisis numérico e inferencial arrojado por las encuestas aplicadas a los docentes de las instituciones oficiales del municipio de clemencia. Y en el enfoque etnográfico fueron avalados todos aquellos elementos cualitativos e intersubjetivos obtenidos a través del Grupo Focal.

Esta triangulación de métodos tal como lo plantea Creswell (2007), al referenciar a Caracelli & Greene (1993), Tashakkori & Teddlie (1997), permite conceptualizar el problema y percibir el objetivos de la investigación directamente con la realidad, la objetividad y la validez que exige el rigor científico de los estudios socio-jurídicos, por ello

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

se ha buscado transformar los datos cuantificando algunos de ellos cualitativos a través de códigos; al mismo tiempo que se le hace un análisis descriptivo a la información obtenida a través de las encuestas aplicadas. Al mismo tiempo que se aplicó un modelo para examinar múltiples niveles a realizar la encuesta con los docentes de las instituciones oficiales de clemencia. al mismo tiempo que se realiza el Grupo Focal con los docentes y directivos docentes para analizar el fenómeno de estudio desde otra perspectiva contrastándolo al realizar el análisis de los resultados desde una perspectiva holística

Para obtener la información se han empleado técnicas que provienen de los enfoques cualitativos (grupo focal) y cuantitativo (encuestas)

El grupo focal según Martínez-Miguel (2009), es un método de investigación colectivista, más que individualista, centrado en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes lo cual lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto. Por ser un espacio de opinión permite captar el sentir, pensar y vivir de un colectivo; quien a través de auto explicaciones ofrece datos cualitativos.

Se puede afirmar que esta técnica se asemeja a una entrevista de carácter global y generalizado en la que la comunicación entre el entrevistador y los participantes fluye dado al carácter amplio de las preguntas ofrece libertad de opinión a los copartícipes. La importancia de éste radica en la facilidad que ofrece para explorar los conocimientos y experiencias de las personas que en él participa ya que a través de la interacción permite examinar el nivel de apropiación y conocimiento que tiene las personas sobre el tema que se debate pues facilita la discusión y activa a los participantes quienes a través de los comentarios y opiniones generan una riqueza cognoscitiva.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Se diferencia de técnicas como la observación directa porque el grupo focal favorece el estudio de actitudes y experiencias a través de la pregunta intencionada; y de las entrevistas porque permite examinar cómo se desarrollan y operan las ideas en un determinado contexto cultural, explorando como se llega a la construcción de un concepto.

En cuanto a *las encuestas*, Cerda (1992), la define como la recolección sistemática de datos en una población o muestra de ésta, mediante el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para obtener datos.

De igual forma se puede definir como una observación, entrevista personal o la aplicación de un cuestionario a una gran población que en la mayoría de los casos es asociado al procedimiento de muestreo; cuando se tiene en cuenta sólo a una parte de una población general. Se encuentran varios tipos de encuestas tales como: abiertas, cerradas, descriptivas, explicativas, seccionales y longitudinales.

En esta investigación, se aplica una encuesta de tipo cerrada o restringida, estructurada por doce preguntas con opciones de respuestas dicotómicas “ Si” o “No” teniendo en cuenta que se tienen dos variables de investigación que son: la mediación y violencia escolar; con ella se busca conocer las respuestas de la población de manera breve y específica a las preguntas formuladas; cuyos resultados serán tabulados para dar un tratamiento estadístico a los datos obtenidos, lo cual hace parte del objeto epistemológico del enfoque metodológico empírico analítico.

3.6. Participantes en la investigación

En la presente investigación han sido valorados como participantes a un grupo de docentes y directivos docentes oficiales del municipio de Clemencia Bolívar, encabezados

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

por el Licenciado Miguel Estrada Peña, Rector de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen del corregimiento de Las Caras, la Licenciada Shirley Tovar Acendra, docente del área de Humanidades, el Licenciado Jorge Pérez Tapia, Representante de los profesores en el Gobierno Escolar a través del Consejo Directivo; quienes laboran en la zona rural del municipio.

Además, se contó con la presencia la Coordinadora de Convivencia y Bienestar social de la Institución Educativa Técnico Agropecuaria San José de Clemencia, María Morales de García, y la Doctora Magaly Navarro Castrillo, Trabajadora Social de la misma institución; la cual se encuentra ubicada en la cabecera municipal.

Por otra parte para la realización de la encuesta se contó con la participación de la Coordinadora de Convivencia de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen del corregimiento de Las Caras; la Psicopedagoga de esta misma institución, Doctora Yaneth Buelvas Barrios y el docente de Biología y Química Yesid Maza Ramírez y como representantes de la cabecera municipal participaron el Licenciado Rafael Ballesteros Dechamps, representante de los docentes en el comité de convivencia institucional, Edwin Almagro Torres, presidente de la subdirectiva del sindicato de educadores de Clemencia y la Licenciada Cristina Castillo Pájaro, docente de Ciencias Sociales y Convivencia Ciudadana de la Institución Técnico Agropecuaria San José del Municipio de Clemencia.

3.7. Fase Campo Focus Group (Grupo Focal)

Se extendió la invitación a un grupo de expertos y directivos docentes de las instituciones oficiales del municipio de Clemencia, para la realización del grupo focal; el cual se desarrolló a través de la plataforma Zoom, el pasado 15 de diciembre de 2020.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.7.1. Composición Focus Group.

El Focus group, estuvo integrado por profesionales de la siguiente manera: un moderador dual, cuya función le correspondió al graduante José del Carmen Morales Bolívar, a quien le correspondió garantizar la debida ejecución del mismo y como segundo moderador estuvo el graduante Cristian Adolfo García Morales; además se contó con la presencia de los directivos docentes Miguel Estrada Peña, María Morales de García y Magaly Navarro Castillo y los docentes Shirley Tovar Acendra y Jorge Pérez Tapia.

Tabla 1.

Composición de grupos

Segmento	Institución Técnica Agropecuaria San José (Zona urbana)	Institución Nuestra Señora del Carmen (Zona rural)	Total
Directivos	2	1	3
Docentes		2	2
Moderador	1	1	2
Total	3	4	7

Nota: Composición de grupos. Fuente: Elaboración Propia

3.7.2. Periodo y Modalidad de Ejecución.

Esta actividad se realizó el día 15 de diciembre del 2020 dando inicio a las 6.00 PM con una duración de una hora y diez minutos de manera presencial remota a través de la plataforma ZOOM.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.7.3. Encuesta.

Para la encuesta se contó con la colaboración de los siguientes directivos docentes y docentes:

Caridad María Cabarcas Orozco	Coordinadora
Yaneth Buelvas Barrios	Psicopedagoga
Jesús Rafael Ballesteros Deschamps	Docente Ciencias sociales y filosofía
Cristina Castillo Pájaro	Docente Ciencias Sociales
Yesid Maza Ramírez	Docente de Biología y Química
Edwin Almagro Torres	Docente Ciencias Naturales

Esta se aplicó el día 19 de diciembre a través de correos electrónicos.

Acceso a la encuesta

https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyI2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

CAPITULO IV

4. Análisis de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados de esta investigación socio jurídica al evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar en el periodo 2019 – 2020. Para ello y cómo se explicó en el marco metodológico se aplicó un método mixto teniendo en cuenta el valor relevante que le puede ofrecer a la científicidad en el estudio del derecho los datos cualitativos (Grupo Focal) y cuantitativos (Encuesta) analizados desde una perspectiva holística.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En relación con el primer objetivo específico que buscó identificar los factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar. Se tuvo en cuenta la opinión emitida en el Grupo Focal por parte de la Trabajadora social y la Coordinadora de convivencia y bienestar escolar; además de la respuesta dada por los docentes a la pregunta décima de la encuesta.

En cuanto al segundo objetivo específico que consiste en describir el proceso para la implementación de la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar se analizó lo expresado por los docentes y directivos docentes en el grupo focal y las respuestas a las preguntas 3, 4, 9 y 12 entregadas por los participantes en la encuesta que se aplicó a los docentes y directivos docentes.

Finalmente se buscó contrastar las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia escolar con el marco normativo de los Manuales de Convivencia de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia haciendo un análisis desde la perspectiva jurídica del discurso dado por los participantes en el grupo focal cuando se les interrogó sobre la frecuencia con que se es revisado y actualizado dicho manual, teniendo en cuenta las realidades sociales y legales en las que se encuentra la institución; además de la respuesta dada por los encuestados a las preguntas 7,8,9 y 12.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.1. Resultados Cuantitativos.

En virtud de los datos arrojados de la encuesta señalada anteriormente, se procede a proyectar Figuras y la descripción de cada una de ellas. La encuesta contó con la participación del docente de Biología y química; la Psicopedagoga y la Coordinadora de Convivencia de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen del corregimiento de Las Caras (zona rural del municipio de Clemencia) y los docentes de Ciencias Sociales, Filosofía (representante de los docentes en el comité de convivencia Escolar) y Ciencias naturales (Presidente de la Subdirectiva sindical) los cuales hacen parte de la Institución Técnica Agropecuaria San José de Clemencia (Zona urbana). Esta información se puede corroborar con la Figura N° 1.

Institución educativa en la que labora el encuestado:

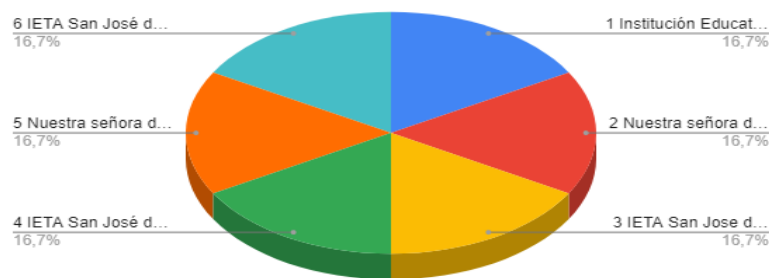


Figura 1 Institución Educativa para la que labora el participante

Fuente: Propia de los autores (2020)

Instrumento: https://docs.google.com/forms/d/1qDp_q4EeqEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQitkri6rT8B8/edit#responses

4.1.1. Eficacia de la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar en el periodo 2019 – 2020.

A través de la encuesta en la que participaron docentes y directivos docentes de las instituciones oficiales del municipio de Clemencia Bolívar se pudo analizar la relevancia

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

que ha tenido la mediación como método alternativo en la resolución de los conflictos generados por la violencia escolar; en los que se pudo interrogar sobre el conocimiento de los mismos tal como lo demuestran las siguientes Figuras.

Recuento de 1. ¿Conoce usted cuáles son los métodos alternativos de solución de conflictos en el entorno escolar?

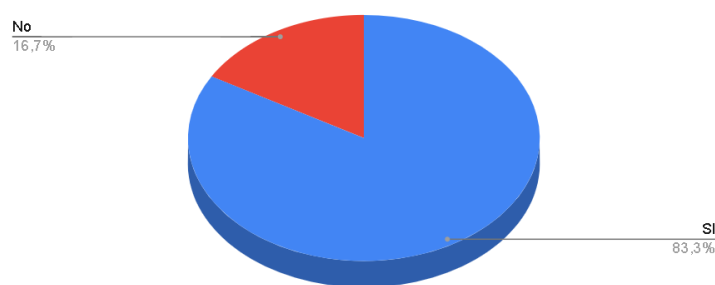


Figura 2. Conocimiento de los métodos alternativos de solución de conflictos por parte de los docentes y directivos docentes. Fuente: Propia de los autores (2020). Instrumento: https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

Como se puede visualizar en la Figura No 2 sólo un docente de los que participó en la encuesta desconoce cuáles son los métodos alternativos para la solución de los conflictos escolares.

Sin embargo, cuando se inquirió en detalle sobre el conocimiento particular con el que cuentan los docentes con respecto a la Mediación como método alternativo de solución de conflictos, el resultado fue el siguiente:

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Recuento de 2. ¿Sabe usted en qué consiste el proceso de mediación como método de solución de conflictos escolares?

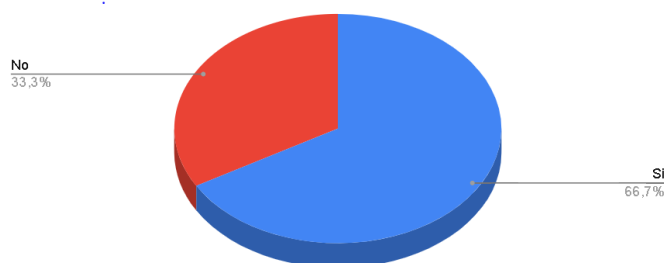


Figura 3. Conocimiento de la mediación como métodos alternativos de solución de conflictos por parte de los docentes y directivos docentes. Fuente: Propia de los autores (2020). Instrumento:

https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EgEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjkrj6rT8B8/edit#responses

Al analizar la Figura N° 3 se pudo comprobar que dos de las personas encuestadas manifestó desconocer la mediación como método alteno de solución de conflicto; lo cual deja entrever que si el 33% de la muestra analizada formada por docentes no tiene noción de qué es la mediación; cuanto mayor será el desconocimiento por parte de los estudiantes y padres de familia; lo cual puede ser catalogado como una gran falencia en el manejo y la prevención de la violencia escolar.

Sin embargo, sólo uno de los docentes entrevistados desconoce el papel del mediador en el manejo de los conflictos generados por la violencia escolar, tal como se refleja en la Figura N° 4.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Recuento de 5. ¿Considera usted que el papel del mediador es fundamental para la solución de los conflictos escolares?

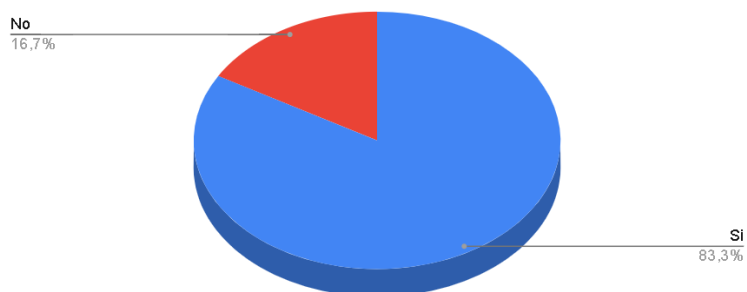


Figura 4 Importancia del mediador en la solución de conflictos escolares. Fuente: Propia de los autores (2020)

Instrumento: https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EgEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjkrj6rT8B8/edit#responses

Con base en lo anterior se puede concluir que es necesario formar y dar a conocer a toda la comunidad educativa la importancia que tienen los métodos alternativos para la solución de los conflictos generados por la violencia escolar; y en particular lo que corresponde a la mediación para que se pueda materializar lo establecido por la Ley 1620 de 2013, ya que como lo expresa Tuvilla (2001), la mediación se constituye en un elemento fundamental en el manejo de la resolución de los conflictos surgidos en los ambientes escolares y al mismo tiempo se erige como una de las herramientas didácticas que debe permear la práctica pedagógica y que debe ser de conocimiento de todas las personas que se dedican a la enseñanza.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.1.2. Factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.

Al realizar un análisis sobre los factores que generan la violencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de Clemencia Bolívar se pudo observar que el cien por ciento de los docentes y directivos docentes manifestó que los factores socio económico y el entorno familiar son determinantes para que se genere la violencia escolar; lo cual deja ver que la población estudiantil que se encuentra inmersa en niveles de abandono, vulneración y demás necesidades manifiestas y quienes en su gran mayoría hacen parte de la comunidad académica de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia, haciendo que se presente un ambiente conflictivo que altera la sana convivencia; tal como refleja en la Figura N° 5.

Recuento de 10. ¿Considera usted que el nivel socio económico y el entorno familiar, influyen en la violencia escolar?

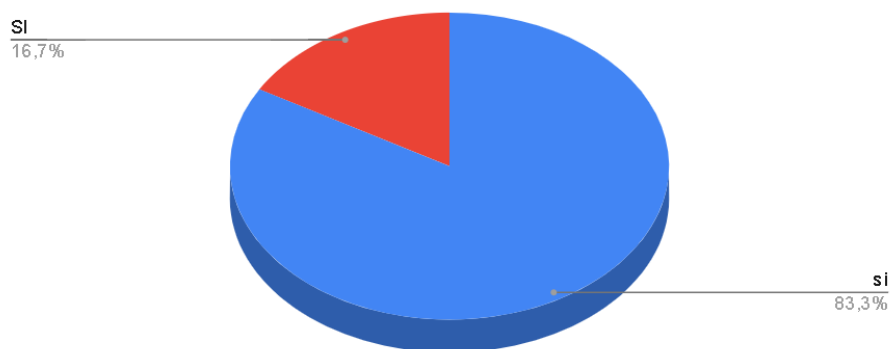


Figura 5. Factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar. Fuente: Propia de los autores (2020).

https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyI2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Esto se articula con lo expuesto por Olweus (1998), quien afirma que existen unas variables que pueden generar conductas violentas desde el seno del hogar entre las que se pueden enunciar:

- Las deficientes relaciones a nivel familiar tales como: el rechazo y la hostilidad del padre a los hijos o viceversa.
- La ausencia de manifestaciones afectivas y la atención necesaria entre los miembros de la familia.
- Los conflictos conyugales.
- El autoritarismo, caracterizado por el exceso de castigos.
- Un estilo permisivo, permeado por la tolerancia a las manifestaciones violentas.
- La tolerancia a las interacciones agresivas entre los miembros de la familia.
- Las crisis conductuales en los padres a raíz de un trastorno psicológico.

Y que se puede complementar con lo expresado por Cohen (1955), al considerar que la desviación social no es más que una respuesta de grupos subculturales que se sienten frustrados debido al estatus en el que se haya y por ello rechazan todo tipo de normas; lo cual entraría a corroborar la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1987), quien señala como multicausal el origen de la violencia, al tener en cuenta la reciprocidad que se presenta entre el sujeto y su entorno.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.1.3. Implementación de la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.

De acuerdo con los datos arrojados por la encuesta aplicada a los docentes y directivos docentes de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar y que a continuación aparecen como Figura N° 6 ,7, 8, y 9, las cuales corresponden a las preguntas 3, 4, 9 y 12.



Figura 6. Existencia del Comité de Convivencia en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar. Fuente: Propia de los autores (2020). Instrumento: https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

Cuando se preguntó por la existencia del Comité de Convivencia en las instituciones educativas del municipio de Clemencia, se encontró que los docentes de la zona rural, manifestaron que éste no existía, mientras que todos los profesores de la zona urbana marcaron afirmativamente esta respuesta; por lo que se puede concluir que la ruta de atención integral para la convivencia viene siendo implementada con mayor rigurosidad en el casco urbano de esta población; lo cual es ratificado con la información que está reflejada en la Figura N° 7 y 8.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Recuento de 4. ¿Conoce usted la función del comité de convivencia?

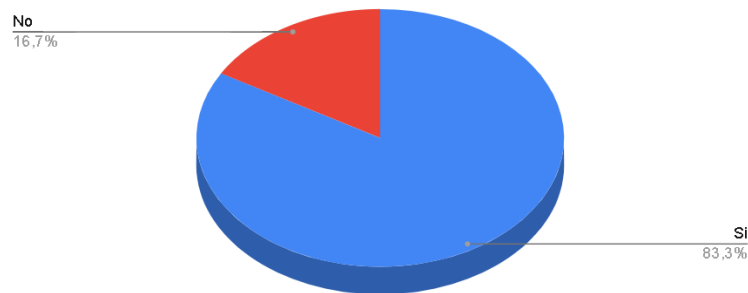


Figura 7 Importancia del Comité de Convivencia en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar. Fuente: Propia de los autores (2020). Instrumento: https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

Recuento de 9. ¿Conoce usted la ruta de atención integral para la solución de los conflictos generados por la violencia escola...

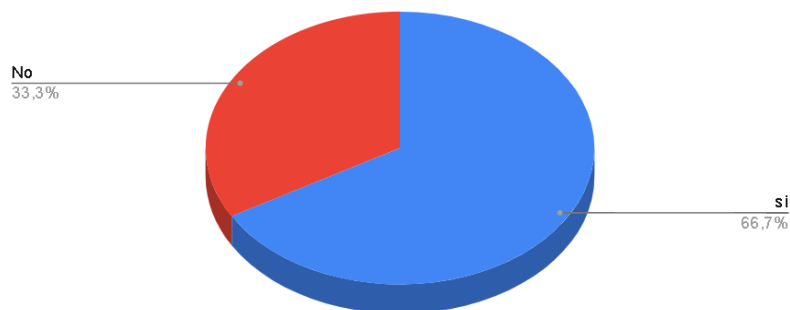


Figura 8 Conocimiento de la ruta de atención integral de convivencia en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar. Fuente: Propia de los autores (2020). Instrumento: https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

Una de las situaciones que genera mayor preocupación al momento de analizar la información suministrada por los docentes entrevistados, es la división generada en cuanto a la percepción que cada uno de ellos tiene sobre la implementación de la Ley 1620 de

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2013 en la disminución de la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia; lo cual se evidencia en la Figura N° 9 donde el cincuenta por ciento de los entrevistados afirma que esta norma no ha dado los resultados esperados en materia de mejorar la sana convivencia escolar; mientras que el otro cincuenta por ciento; asevera la eficacia de esta ley en materia de manejo y prevención de la violencia.

Recuento de 12. ¿La implementación de la Ley 1620 de 2013 ha hecho que disminuyan los casos de violencia escolar en la...

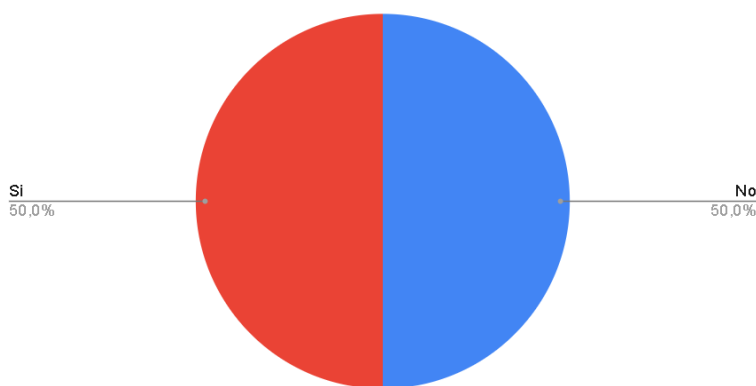


Figura 9. Disminución de la violencia escolar con la implementación de la Ley 1620 de 2013 en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar. Fuente: Propia de los autores (2020). *Instrumento:* https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

Estos resultados difieren con lo preceptuado por Mitchell (1997), quien expresa que para lograr el éxito en la aplicación del proceso mediador en los entornos escolares se deben tener en cuenta algunas estrategias como:

- ✓ Aceptar que la resolución de conflictos es un proceso a largo plazo en el que se debe tener paciencia, aplicación y tenacidad.
- ✓ Implicar a todas las partes en el tratamiento y resolución del mismo.
- ✓ Realizar en varios niveles sociales el proceso de resolución.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- ✓ Mirar la interactividad que caracteriza el proceso de resolución de conflictos.
- ✓ Valorar los intereses y temores de las partes en conflicto.
- ✓ Tener en cuenta el proceso el método de resolución de conflicto como un proceso continuo y no como un estadio final.

De igual manera y tal como lo expresa Cornelius & Faire (1998), no se estaría cumpliendo con el objetivo de las instituciones educativas al tener que desarrollar estrategias en todos los niveles y etapas de la vida académica centradas en la adquisición de habilidades que le permitan a la comunidad educativa arreglar las diferencias antes de que éstas se conviertan en un enfrentamiento hostil que conlleve a la violencia. Buscando así la construcción de una cultura de paz. Lo cual es reafirmado por Cascón (2001), cuando expresa que es necesario integrar la resolución de conflictos como unos elementos transversales más de los currículos académicos que favorezcan una educación para la paz en todos los niveles educativos, lo cual permitirá mejorar no solo la convivencia en los entornos escolares si no en la construcción de una nueva sociedad.

4.1.4. Análisis de las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia escolar con el marco normativo de los Manuales de Convivencia de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.

Los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a docentes y directivos docentes de las instituciones oficiales del municipio de Clemencia Bolívar en cuanto al conocimiento de las disposiciones legales vigentes para la prevención y el tratamiento de la violencia escolar y la articulación que éstas deben tener con los manuales de convivencia

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

muestra una gran divergencia; ya que al momento de preguntar sobre el conocimiento que se tiene sobre estos manuales; los entrevistados en un ciento por ciento manifestaron conocerlos, como se aprecia en la Figura No 10.



Figura 10. Conocimiento de los docentes y directivos docentes de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar del Manual de Convivencia Escolar. Fuente: Propia de los autores (2020) Instrumento: https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

Sin embargo y tal como lo refleja la Figura N° 11, cuando se les preguntó sobre las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia escolar, los resultados variaron con respecto a los primeros ya que sólo el 66,7 % de los entrevistados afirmó tener conocimientos sobre las normativas actualizadas para la prevención y el tratamiento de la violencia escolar; mientras que un 33,3 % manifestó desconocerlas; lo cual resulta preocupante si se tiene en cuenta que son docentes en ejercicio y que a diario deben enfrentar y afrontar situaciones que de una u otra forma deben ser resueltas a la luz de estas normas.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Recuento de 8. ¿Tiene usted conocimiento de las actuales normas para la prevención y el tratamiento de la violencia esc...

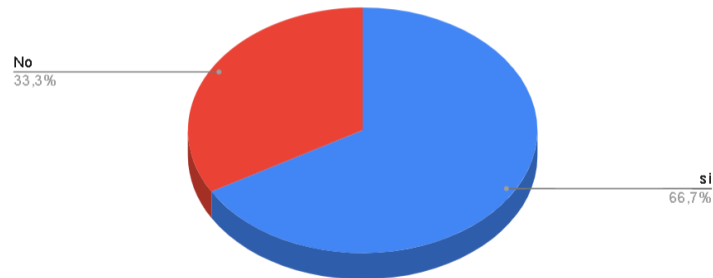


Figura 11. Conocimiento de los docentes y directivos docentes de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar sobre las normas para la prevención y el tratamiento de la violencia escolar. Fuente: Propia de los autores (2020). Instrumento: https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

De igual forma se obtuvo un resultado similar cuando se les preguntó sobre el conocimiento de la ruta de atención integral para la solución de los conflictos generados por la violencia escolar y que quedó registrado en la Figura N° 12.

Recuento de 9. ¿Conoce usted la ruta de atención integral para la solución de los conflictos generados por la violencia escola...

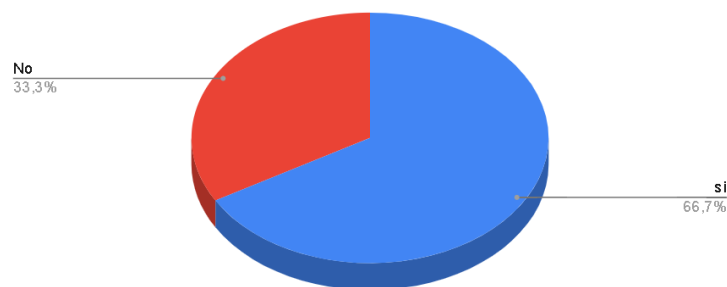


Figura 12. Conocimiento de los docentes y directivos docentes de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar de la ruta de atención integral para la solución de los conflictos generados por la violencia escolar. Fuente: Propia de los autores (2020). Instrumento: https://docs.google.com/forms/d/1gDp_g4EegEyl2jf7dO-TUs1RBOVcY9NQjtkrj6rT8B8/edit#responses

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.2. Resultados Cualitativos

A continuación, se presenta la información suministrada por el cuerpo docente que participó en el Grupo focal teniendo en cuenta las dos variables de esta investigación que son: Mediación y violencia escolar.

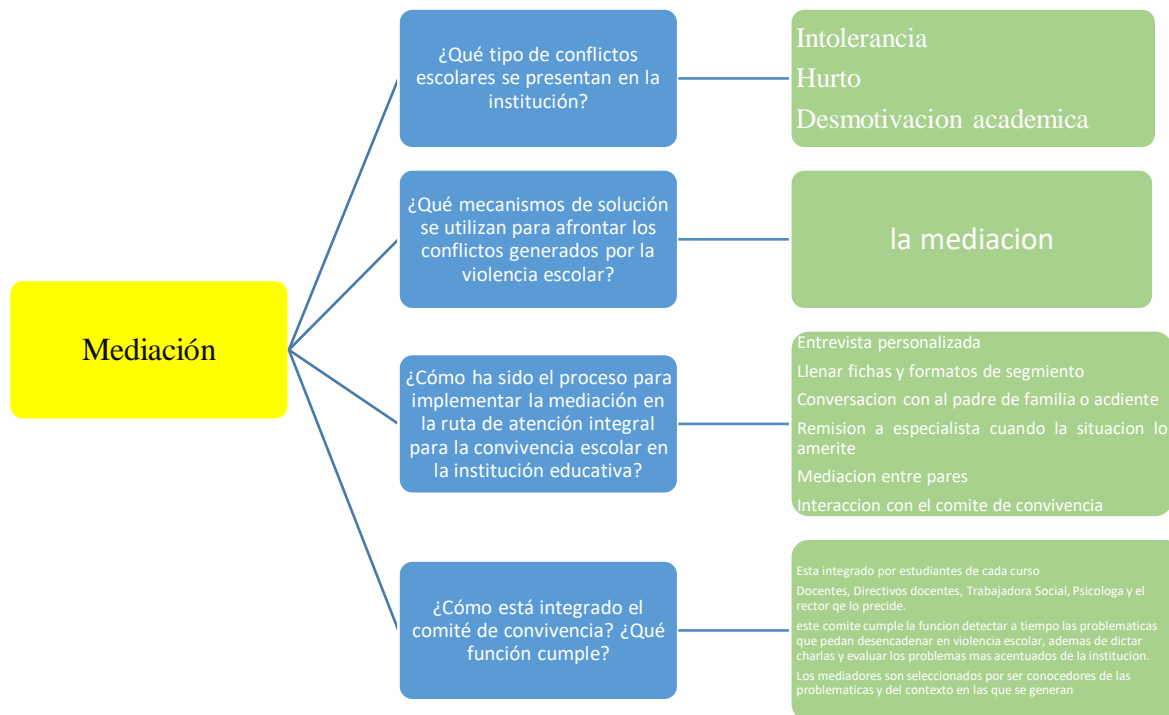


Figura 13. La Mediación en el contexto escolar. Fuente: Propia de los autores (2020). Instrumento:

https://drive.google.com/file/d/1hK8Zp0-ffc1_-qJQfPrLyWYbm2fiEG3/view

Al realizar un análisis de la información suministrada por los docentes y directivos docentes que participaron en el Grupo Focal; de acuerdo con la categoría o variable de investigación denominada Mediación la cual se encuentra registrada en el

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

gráfico N° 14 , se puede precisar que no se tiene unificación sobre la concepción de conflicto; ya que cuando se preguntó sobre cuáles eran los de mayor relevancia en las instituciones educativas del municipio de Clemencia, la respuesta fue: la intolerancia, el hurto y en el año 2020 la desmotivación académica producto de la pandemia. Lo cual según Maturana (2000) hace parte de la falta de unificación de criterios al momento de definir la violencia escolar ya que hay personas que tienden a confundir, al considerar a la violencia como sinónimo de convivencia, de agresividad o de conflicto.

Sin embargo, cuando se preguntó sobre los mecanismos empleados para la solución de los conflictos; la respuesta por unanimidad fue la Mediación, ratificándose así la teoría de Bonafé (2003), quien afirma que el posibilitar la intervención de un tercero para que fluya la interlocución, obviando las relaciones de poder y buscando restablecer los lazos sociales; es fundamental en el ambiente educativo, por lo que la mediación escolar se muestra como un mecanismo alternativo frente al modelo disciplinario tradicional inquisitivo.

No obstante, cuando se preguntó sobre cómo ha sido el proceso para implementar la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar, los participantes manifestaron que, a través de entrevistas personalizadas, el manejo de fichas y formatos de los que se desprende un seguimiento escolar; acompañado de la presencia del padre de familia o acudiente y haciendo la respectiva remisión a los especialistas cuando la situación lo amerite. De igual forma se deja entrever el carácter informal de la mediación ya permite hacerla entre pares quienes a su vez lo ponen en conocimiento del comité de convivencia. Lo cual se articula con lo preceptuado por Castillejo Manzanares (2007), quien plantea que la mediación es un procedimiento informal y confidencial, en la que un

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

tercero pacta las reglas con las partes; el cual únicamente actúa para facilitar la comunicación entre las mismas, a fin de que ellas lleguen a una solución. Es un proceso netamente voluntario en el que las partes pueden escoger al mediador.

En cuanto a la integración del comité de convivencia en la cabecera municipal, los expositores manifestaron que éste está integrado por los estudiantes seleccionados por grados, docentes, directivos docentes, trabajadora social, psicóloga y el rector; sin embargo, causa admiración que por cada curso se selecciona un estudiante de género femenino y otro masculino para que cada uno desde esta perspectiva, maneje y coloque en conocimiento del comité de convivencia, los conflictos escolares que se dan en el aula, lo cual guarda relación directa con el planteamiento de Ibarra (2017), quien considera al género como una variable significativa pues provoca diferencias que son relevantes en el comportamiento de los sujetos. Afirma que en la mayor parte de los maltratos y situaciones de acoso escolar hay una prevalencia del género masculino lo cual ha tenido una marca por muchos años.

Con respecto a la función que desempeña el comité de convivencia, los participantes expresaron que éste es el encargado de detectar a tiempo las problemáticas que puedan desencadenar en violencia escolar; además de la formación de la comunidad educativa a través de charlas.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

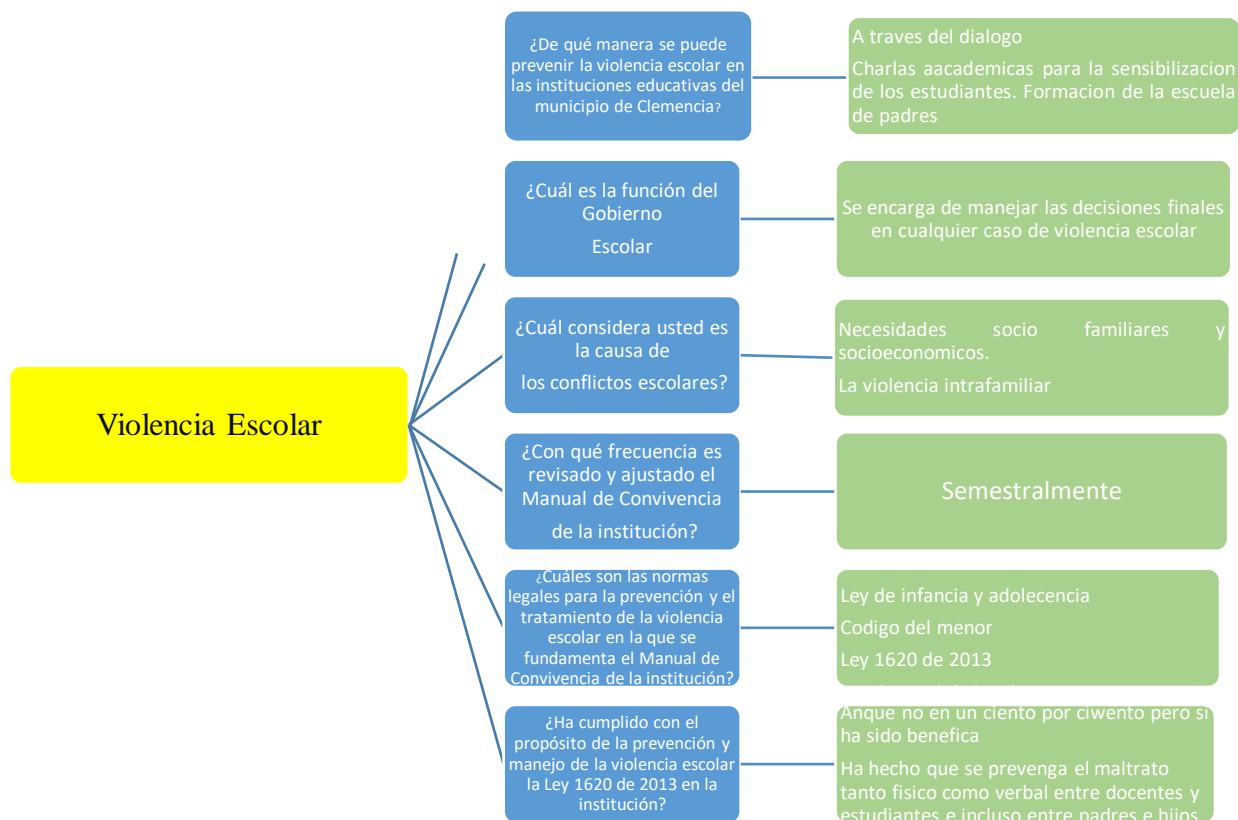


Figura 14. Violencia escolar. Fuente: Propia de los autores (2020). Instrumento: https://drive.google.com/file/d/1hK8Zp0-ffc1_-qJQfPrLyWIYbm2fiEG3/view

La violencia escolar es definida por Serrano e Iborra (2005), como cualquier tipo de acto agresivo que se de en las instalaciones escolares o en sus alrededores y que pueda ir dirigido a los estudiantes profesores o propiedades institucionales. Con base en esta definición se procedió a preguntar a los participantes en el grupo focal, de qué manera se podría prevenir ésta en las instituciones educativas del municipio de Clemencia, teniendo como respuesta que el mecanismo eficaz es el diálogo, el cual puede estar representado en las charlas académicas para la sensibilización de la comunidad educativa y la formación a través de la escuela de padres.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Es pertinente aclarar que la Ley 115 de 1994 a través de su Decreto 1860 del mismo año erigió en el ámbito educativo un cuerpo colegiado llamado Gobierno Escolar, el cual es considerado el máximo órgano en el funcionamiento institucional; es por ello que se hizo indispensable interrogar al representante de los docentes ante el Consejo Directivo cuál es la función que tiene este ente ante los conflictos generados por la violencia escolar, a lo cual respondió que son ellos los encargados de manejar las decisiones finales en cualquier caso de violencia que se den a nivel institucional; sin embargo fue enfático al afirmar que este organismo debe buscar las estrategias para que estos casos no se presenten, lo cual debe ser lo primordial para que la convivencia sea chévere.

Así mismo, cuando los participantes consideraron cuáles eran las causas que generaban los conflictos escolares, de manera unificada señalaron que éstos se deben a los factores socio económicos y familiares; respuesta que fue reafirmada en un ciento por ciento en la encuesta que le fue aplicada al grupo de docentes y directivos docentes, cobrando vigencia lo esbozado por Cuevas Del Real (2003), quien afirma que esos factores por ser intrínsecos y extrínsecos tienen un nivel de afectación del bienestar físico y psicológico de todo ser humano lo cual repercute en el entorno social donde se haya y del cual hace parte la institución educativa.

Por esta razón el Decreto 1860 de 1994, le ha otorgado a las centros escolares, una hoja de ruta representada por el Manual de Convivencia, el cual según los participantes en el Grupo Focal es revisado por unas comisiones semestralmente; éste se encuentra articulado con la normativa vigente, como La Constitución Política, La Ley 115 de 1994, El Código del Menor, la Ley de Infancia y adolescencia y la Ley 1620 de 2013, según los

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

expresó la trabajadora social que hace parte del Comité de convivencia de la institución educativa.

En concordancia con lo anterior Torres (1999), afirma que para que exista una sana convivencia en las instituciones académicas se deben tener en cuenta ciertas acciones para la prevención de la violencia entre las que se destacan:

- ✓ La organización y gestión institucional
- ✓ la creación de equipos que propendan la mediación en las relaciones conflictivas y
- ✓ Los manuales de convivencia como rutas que propicien la armonía institucional.

No obstante, cuando se preguntó si la implementación de la Ley 1620 de 2013 ha cumplido con el propósito de prevenir y manejar la violencia escolar en la institución, las respuestas al igual que en la encuesta fueron divididas, ya que, según lo expresado por muchos de los participantes, esta norma ha permitido una mejora en cuanto al manejo de los conflictos escolares, esto no ha sido en un ciento por ciento.

Al tenor de lo anterior, Menéndez (2006), afirma que los cambios de leyes y los sistemas educativos que han dejado a un lado lo concerniente a la inteligencia emocional, el manejo adecuado de la mediación en la resolución de conflictos y la formación específica del profesorado en el manejo de la convivencia escolar son factores que han generado problemas conductuales en los educandos.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

5. Conclusiones

Las conclusiones de esta investigación se realizaron teniendo en cuenta el problema de investigación, los objetivos propuestos y la metodología aplicada. De acuerdo con lo anterior y al contrastar cada uno de los objetivos con los hallazgos obtenidos por lo que se puede concluir que al evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar en el periodo 2019 – 2020; se pudo comprobar que esta viene siendo implementada pero existen algunos docentes que desconocen en que consiste este mecanismo alternativo de solución de conflicto; lo cual es preocupante dado a la importancia que ella tiene no sólo en el campo jurídico sino también en la praxis pedagógica.

Sin embargo como se pudo analizar, la mediación dado a su carácter flexible e informal ha hecho posible que se disminuyan los casos de agresión y demás hechos violentos que otrora eran de mayor frecuencia; tal como lo expresó la trabajadora social quien afirmó que *al presentarse el conflicto se conversa con los implicados, se cita a los padres y se hace primero una entrevista personalizada donde se escucha a ambas partes, con este proceso de mediación se busca que se concienticen, analicen el compartimiento presentado, llevándolos a una sensibilización del hecho y a una reflexión para que analicen donde han fallado. Esta estrategia de mediación ha dado buenos resultados en la que involucran a los padres de familia, en los que además se van con unos talleres formativos quedando el seguimiento dado para ellos con los talleres; los cuales deben sustentar de acuerdo con la falta que hayan realizado con unas temáticas encaminadas a*

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

corregir la conducta presentada... Sin embargo, se les enseña para que entre ellos aprendan a mediar sus conflictos.

En el año 2020, la institución creó una página virtual en la que la comunidad educativa interactúa para darle solución a través de la mediación a los conflictos que se han presentado en esta época de pandemia.

Con base en lo anterior se puede concluir que la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, aunque no ha dado los resultados en un ciento por ciento ha permitido disminuir los conflictos generados por la violencia escolar; favoreciendo a través de la concienciación la formación de sujetos capaces de transformar positivamente el entorno social; lo cual se convierte en un insumo positivo para materializar el derecho a la paz.

Al momento de identificar los factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar, el consenso fue unánime tanto en el grupo focal como en la encuesta aplicada a los docentes y directivos docentes, quienes de manera unánime señalaron que *la población padece de necesidades socio familiares y socioeconómicas y que debido a esas necesidades se vislumbra que la mayoría de los orígenes de estos problemas en los niños son dados por la agresividad, poca tolerancia en la que ellos viven dada la descomposición familiar en la cual están la mayoría de los estudiantes. La mayoría de las familias allí viven una descomposición familiar. Niños que están en manos de terceros y lógicamente han vivido en una base de violencia intrafamiliar. Los niños carentes de muchos recursos económicos hacen que se vean muchos robos de materiales, celulares y otros recursos escolares...*

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Lo anterior permite aunar estas opiniones a las posiciones expuestas por los teóricos estudiados en esta investigación quienes afirman que la violencia escolar es generada por factores familiares, socio económicos y a otra serie de variables que ameritan ser analizadas no solo en los contextos educativos, sino en todas las esferas de la sociedad.

Por otra parte, al inquirir sobre cómo ha sido el proceso para la implementación de la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de Clemencia Bolívar; la coordinadora de convivencia escolar respondió que *como se dijo anteriormente, se tiene la entrevista personalizada, además de unos formatos de seguimientos en la que se establecen los compromisos; se tienen unas fichas en la que a través de la información suministrada por los padres de familia, se contrasta si estos comportamientos los ha presentado en casa y cuando se encuentra que el estudiante se encuentra inmerso en una conducta en la que necesita una atención especializada se remite a otra entidad pertinente, si es a nivel neurológico, psiquiátrico u otros especialistas. El proceso de mediación surge entre ellos mismos para que a través de la reflexión puedan ellos observar dónde cometieron la falta y si ambos se equivocaron como lo pueden solucionar. Los niños que presentan este tipo de situaciones son tomados como líderes, pues deben exponer ante los demás compañeros los compromisos adquiridos en los talleres formativos quedando convertidos en mediadores de futuros comportamientos similares; ya que ellos están interactuando permanentemente con el comité de convivencia.*

Esto permite afirmar que la implementación de la ley 1620 de 2013 en el manejo de la violencia escolar le ha dado un papel preponderante a la mediación como método de

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

solución de conflicto al hacerla parte fundamental y eje articulador en la ruta de atención integral para la convivencia escolar.

Sin embargo, se encontró que sobre la implementación de esta ruta, no se tiene la claridad suficiente por parte de un grupo de docentes; ya que al contrastar las opiniones expresadas en el grupo focal por los directivos docentes y las respuestas de algunos docentes en la encuesta, se encontró en esta última que muchos dicen desconocer en qué consiste el proceso de la mediación y puesta en marcha de la ruta de atención integral para la convivencia; lo cual permite vislumbrar que se requiere por parte de los directivos docentes y todas las personas que intervienen en los comités de convivencia; la publicidad necesaria ante la comunidad educativa de todas aquellas políticas tendientes al manejo y la solución de los conflictos que se generan por causa de la violencia escolar a nivel institucional.

Por último, al contrastar las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia escolar con el marco normativo de los manuales de convivencia de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar, se encontró que éste es de conocimiento general, tal como lo demostró tanto el resultado de la entrevista como el análisis del grupo focal; además se pudo conocer que este manual es revisado y ajustado semestralmente por unas comisiones integradas por docentes, directivos docentes y padres de familia y que hasta la fecha se encuentra articulado con las normas que en materia de convivencia se encuentran en El Código del Menor, la Ley de Infancia y adolescencia, la Constitución Política, la Ley General de Educación y la Ley 1620 de 2013.

Finalmente se pudo establecer que con la implementación de la Ley que establece el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para el ejercicio de los Derechos

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, los docentes y directivos docentes que participaron en el grupo focal, expresaron que *ésta ha dado resultados en un ochenta por ciento ya que ha brindado estrategias y muestra el rol que cumple cada agente de la institución educativa en el manejo y prevención de la violencia escolar... por lo que se puede afirmar que la Ley ha obligado a prestar atención a ciertas situaciones que antes no se le prestaba por lo que se puede considerar que ella ha llegado en el momento preciso para brindar la orientación y buscar la solución a los problemas de violencia escolar. Sin embargo, los docentes que participaron en la encuesta tuvieron opiniones divididas con respecto a los resultados de la implementación de la Ley 1620, ya que la mitad de ellos considera que ésta no ha resuelto los problemas de fondo que la violencia escolar ha generado en las instituciones educativas.*

6. Recomendaciones

Con base en el análisis de los resultados y las conclusiones recogidas en el escrito anterior, los investigadores se permiten recomendar a las autoridades educativas del municipio de Clemencia Bolívar, a rectores, profesores, directivos docentes, Psico orientadores, Psicólogos y demás integrantes de las instituciones realizar campañas de integración, dialogo y crear espacios de socialización y de formación en las que se den a conocer las ventajas de la mediación como mecanismo alternativo y necesario para la solución de los conflictos que se generan y presentan en las instituciones educativas producto de la violencia escolar.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Con ello se contribuye a la materialización del derecho a la paz y a la formación integral de los estudiantes, respondiendo a la misión y a la visión que como retos impone el mundo moderno.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

7. Referencias

- Albaladejo, N. (2011). Evaluación de la violencia escolar en educación infantil y primaria. Universidad de Alicante. España.
- Álvarez Roales, Enrique. Violencia Escolar: Variable Predictivas En Adolescentes Gallegos. Universidad de Vigo - OURENSE, 2015
- Bandura, A. (1976). *Aggression: A social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1984). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid: Espasa Calpe.
- Baridon D., & Martín G. (2014). Violencia escolar en estudiantes de educación media. *Ciencias Psicológicas*, VIII (2), 173-183. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4595/459545413007.pdf>
- Berkowitz, L. (1962). *Agresión: Causas, Consecuencias y Control*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Bonafé, J.P. (2003): La Mediación escolar, prevención de la violencia en los procesos educativos. Buenos Aires. <http://www.mediate.com/world/papers/Mediat-Argentine.202003.pdf>
- Bourdieu, Pierre. Esquema de una teoría de la práctica. Cambridge University Press, 1977.
- Bronfenbrenner, Urie. La ecología del desarrollo humano. Barcelona, Ediciones Paidós. (1987).
- Buenaño, A. C., & Macías, N. M. (2013). *Determinación de la tipología de personalidad en pacientes psicósomáticos que presentan gastritis y que acuden al Hospital Andino Alternativo de Chimborazo de la ciudad de Riobamba* (Doctoral dissertation, Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador).

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Cabezas H., & Monge M. (2013). Violencia escolar, un problema que aumenta en la escuela primaria costarricense. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 13 (2), 1-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44727049011.pdf>
- Calderón C. & Chacón M. (2012). Principales manifestaciones de violencia escolar en educación secundaria del Estado Táchira, Venezuela. *Multiciencias*, 12 (2), 213-220. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/904/90424216012.pdf>
- Carrasco, M. Á., & González, M. J. (2012). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos [Theoretical issues on aggression: concept and models]. *Acción Psicológica*, 4(2), 7-38.
- Casas, F. (1998). *Infancia: perspectivas psicosociales*. Barcelona: Paidós.
- Cascón, F. (2001): Educar en y para el conflicto en los centros educativos. Ciss- praxis., Barcelona.
- Castaño, G., & Charrúa, R. (2001). Representaciones sociales sobre la violencia: los niños y las niñas escriben sobre la violencia. Un estudio de caso. Recuperado de: http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/7491/1/RosaCharrua_2013_violenciani%C3%B1os.pdf
- Castillejo Manzanares, Raquel. (2007): La Mediación Y La Conciliación Como Medios Extrajudiciales De Solución De Conflictos. *Revista Boliviana de Derecho*, núm. 3, 2007, pp. 111-145 Fundación Iuris Tantum Santa Cruz, Bolivia.
- Castillo, P. (2011). El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4 (8) Edición especial *La violencia en las escuelas*.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Carvajal, Pérez & Vera (2018). Visión de la paz en el Estado Constitucional Colombiano. Vol.

2 No. 1 / Páginas [54-71]. Revista Saperes Universitas. ISSN 2642-4789. Recuperado

de: <https://publishing.fgu-edu.com/ojs/index.php/RSU/article/download/74/54?inline=1>

Centro de investigaciones en psicología. (2013). Factores psicosociales sociales asociados a la violencia escolar. Universidad San Carlos de Guatemala. Recuperado de

<http://digi.usac.edu.gt/bvirtual/informes/puie/INF-2013-34.pdf>

Cepeda, E., Pacheco, p., García, L., & Piraquive, C. (2008). Acoso escolar a estudiantes de educación básica y media. Rev. Salud pública. 10 (4):517-528. Recuperado de

<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v10n4/v10n4a02.pdf>

Cerda, Hugo. (1992) Los elementos de la investigación. Editorial El Buho

Cerezo, F. (2001) Conductas agresiva en la edad escolar. Aproximación teórica y metodológica. Propuesta de intervención. Madrid: Pirámides.

Cid P, Díaz A, Pérez M, Torruella M, y Valderrama M. (2008), Agresión y violencia en la escuela como factor de riesgo del aprendizaje escolar. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441797004>

Chaux, E. (2011). Múltiples Perspectivas Sobre un Problema Complejo: Comentarios Sobre Cinco Investigaciones en Violencia Escolar. PSYKHE, 20 (2), 79-86. Recuperado de

<http://www.observatorioperu.com/2015/Junio/Chaux-art07.pdf>

Chóliz, M. (2002). Motivos secundarios II (conducta de ayuda y agresión). En F. Palmero, E.

G. Fernández-Abascal, F. Martínez y M. Chóliz (Coors.). Psicología de la Motivación y la Emoción. Madrid: McGraw-Hill

Constitución Política Nacional de Colombia 1991.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Cornelius, H. Faire, S. (1998). *Tu ganas / yo gano, todos podemos ganar. Cómo resolver conflictos creativamente*. Gala Ediciones Móstoles.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cuevas de del Real, M. (2003). Los factores de riesgo y la prevención de la conducta antisocial. En *Conducta antisocial: un enfoque psicológico* (25-64). México:PaxMéxico. Recuperado https://books.google.com.co/books?id=EYyHo5Oy68wC&pg=PR3&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Dan Olweus, (1993). *Revista de educación: Perceptivas Didácticas y Organizativas*. N° 365. SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2011. Recuperado de http://www.revistaeducacion.mec.es/re356_inyest.ht.
- Darling, N. y Steinberg, L. (1993). Parenting style as a context: An intergrative model. *Psychological Bulletin*, 113(3), 487-496.
- Decreto 1860 de 1994.
- Decreto 1965 de 2013.
- Defensoría del Pueblo (2015). *Informe sobre violencia escolar: el maltrato entre iguales en educación oficial*
- Delval, J. (1998). *El desarrollo humano*, Madrid, Siglo XXI.
- DÍAZ, M.J. (2008). *Estudio Estatal sobre la Convivencia Escolar en la Educación Secundaria Obligatoria. Avance de resultados*. Consultado el 15 de febrero de 2013. Disponible en http://www.oberaxe.es/files/datos/4880737908ab1/MECavance_resultados_2008.pdf
- Díaz, A. M. J. (2005). “La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela”, en: *Psicothema*, núm. 17, pp. 549-558.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Durkheim, Emile. De la división del trabajo social, Ed. PUF. Paris 1967.
- Dollar, J., Doob, C. W., Miller, N. E., Mowrer, O. H. y Sears, R. R. (1939). *Frustración y agresión*. New Haven: Yale University Press.
- Donati, P. (2011). *Relaciones sociológicas: un nuevo paradigma para la sociedad científica*. London: Routledge.
- Eysenck (1992). Los adolescentes de hoy. Consumo de alcohol y drogas y su relación con los comportamientos violentos. *Revista de la Asociación Proyecto Hombre*, 54,
- Eljach, S. (2011). Violencia escolar en América Latina y el Caribe: Superficie y fondo. Panamá: Plan Internacional y UNICEF. Recuperado de https://www.unicef.org/lac/violencia_escolar_OK.pdf
- Estévez, E. (2005). *Violencia, victimización y rechazo escolar en la adolescencia*. Tesis Doctoral no publicada. Universitat de Valencia, Valencia.
- Estévez, E.; Martínez, B. Y Musitu, G. (2006). “La autoestima en adolescentes agresores y víctimas en la escuela: La perspectiva multidimensional”, *Intervención Psicosocial*, 15 (2), pp. 223-232.
- Fau, René. Grupos de niños y adolescentes. Editorial Planeta S.A. 1976.
- French, J., & Raven, B. (1959). Las bases del poder social, University of Michigan, Institute of Social Research.
- Freud, Sigmund. (1973). Tres ensayos para una teoría sexual. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Freud, Sigmund. (1973). Más allá del principio del placer. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Galtung, J. (1984). La transformación de los conflictos por medios pacíficos. *En ¿Hay alternativas? Cuatro caminos hacia la paz y la seguridad*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/595158.pdf>

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Gálvez, G. (2017). El rol del observador: experiencia y argumentos de la intimidación en el contexto escolar. (Tesis de Psicología, Pontificia Universidad Javeriana, Cali).
- Galvis Ocampo & Orjuela Escarpeta (2017) Factores Psicosociales De Violencia Escolar ejercida por Los Estudiantes Participantes Del Programa Caminar En Secundaria de la Institución Educativa Multipropósito en la Ciudad de Cali. Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium
- García, B. (2008) Familia, escuela y barrio: un contexto para la comprensión de la violencia escolar. *Revista Colombiana de Educación*, núm. 55, pp. 108-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4136/413635249006.pdf>
- Garrido, V. y Martínez, M. D. (1998). *Educación Social para Delincuentes*. Valencia:
- Georgiou, S. N. (2008). Bullying y victimización en la escuela: *Journal of Educational Psychology*,
- Giddens, Anthony [1976] (1987), *Las nuevas reglas del método sociológico: crítica positiva de las Sociologías interpretativas*, Amorrortu, Buenos Aires.
- Giddens, 1993 Giddens, Anthony [1990] (1993), *Consecuencias de la modernidad*, Alianza. Madrid.
- Gimeno, F., Gutiérrez, H., Marco, F. G., Ibáñez, A. S., Pablo, H. G., Correas, D. L., & Rivas, F. O. (2011). El programa multicomponente “juguemos limpio en el deporte base: desarrollo y aportaciones en la década de 2000-2010”. *Vitoria-Gasteiz*.
- Gómez, N. A., Zurita, R. Ú., López, M S. A., Sánchez, E. P. A. y Rodríguez, P. J. (2011). *Perspectivas teórico-metodológicas de la violencia escolar y estrategias de intervención para erradicarlas*.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Gottfredson, M. (2006). Una teoría del control explicativa del delito. En: J.L. Guzmán, Serrano Maíllo (Comp.). Derecho Penal y Criminología como fundamentos de la política criminal. Estudios en homenaje al profesor Alfonso Serrano Gómez. Madrid: Dikinson
- Hirschi. Travis, *Causes of Delinquency (1969)*
- Ibarra Jaimes, Jessica Lucia. Violencia Escolar En Colombia, Derecho de acceso a la justicia de niños, niñas y adolescentes en el marco de la ley 1620 de 2013. Universidad Santo Tomás. Marzo de 2017.
- Iborra, I., Rodríguez, A., Serrano, A. y Martínez, P. (2011). *Informe Situación del menor en la Comunidad Valenciana: víctima e infractor*. Valencia: VIU (Valencian International University), Centro Reina Sofía y Generalitat Valenciana.
- Jurisprudencias Honorable Corte Constitucional años 2010- 2018.
- Lederach, J. (1998). Construyendo La paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas. España: Editorial Gernika.
- Leech, NL y Onwuegbuzie, AJ (2011) Más allá del análisis de datos cualitativos de comparación constante: uso de NVivo.
- Ley 12 de 1991 y convención sobre los derechos del niño
- Ley 1620 de 2013
- Lorenz, K. (1963). Sobre la agresión. Londres: Methuen & Co. Ltd.
- Mackal, P. K. (1983). Teorías psicológicas de la agresión. Madrid: Pirámide.
- Mac- Grag, P, Munné, M (2006). Los 10 principios básicos de la mediación. Barcelona: Editorial Graó.
- Marín, M. (2002). Aspectos psicosociales de la violencia en el contexto educativo. *Aula abierta*, 79, 85-107.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Martín y Gairín (2008). *Mediación y resolución de conflictos en instituciones educativas. Figura LOM*
- Martínez-Miguel, Miguel (2009), *Comportamiento humano. Nuevos métodos de investigación*. Editorial Trillas. 2009
- Mateo, L. (2010). “La violencia escolar entre iguales en educación primaria”, *Revista Digital para Profesionales de la Enseñanza*, 7.
- Maturana, Humberto. *Nuevos Paradigmas en el siglo XXI. Educación, Psicología y Ciencia*. 2009.
- McDougall, W. (2003). *Introducción a la psicología social*. Courier Dover Publications.
- Merton, R. (1968). *Teoría de la estructura social*. New York free press.
- Meza Godoy, A., Arrieta López, M., & Noli, S. (2018). Análisis de la conciliación extrajudicial civil en la Costa Atlántica colombiana. *Jurídicas Cuc*, 14(1), 187-210.
<https://doi.org/10.17981/juridcuc.14.1.2018.09>
- Mitchell, Ch (1997): *Conflictos intratables, claves de tratamiento*. Centro de investigación para la paz.”Gernika Goguratuz”
- Miller, N. E., & Dollard, J. (1941). *Imitación y práctica social*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Munne, L (2006): *Conflicto y negociación*. Eudema. Madrid.
- Muñoz, G. (2005). “Impacto de las pantallas, televisión, ordenador y videojuegos”, *Pdiatr integral IX* (9), pp. 697-706.
- Navarro, R. (2009). *Factores psicosociales de La agresión escolar: La variable género Como factor diferencial*. España: Ediciones Universidad de Castilla-

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

LaMancha.Recuperadode<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/1005/273%20Factores%20psicosociales%20de%20la%20agresi%20F3n.pdf?sequence=1>

- Noroño, N.V.; Cruz, R.; Cadalso, R. Y Fernández, O. (2002). “Influencia del medio familiar en niños con conductas agresivas”, *Revista Cubana Pediatra*, 74 (2), pp.138.
- Oliva, A. (1997). La controversia entre herencia y ambiente. Aportaciones de la genética de la conducta. *Apuntes de Psicología*, 51, 21-35.
- Oliva, A. (1999). Desarrollo de la personalidad durante la adolescencia. En J. Palacios, A. Marchesi y C. Coll. (Comp.), *Desarrollo Psicológico y Educación* (Vol. 1, pp. 471-492). Madrid: Alianza.
- Oliva, A. (2006). Relaciones familiares y desarrollo adolescente. *Anuario de Psicología*, 37(3), 209-222.
- Oliva, A. & Parra, A. (1997). *Contexto familiar y desarrollo psicológico durante la adolescencia*, Madrid, Pearson Educación.
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Editorial Morata.
- Olweus, D. (2005). Bullying en la escuela: datos e intervención. En J. Sanmartín (Ed.), *Violencia y Escuela* (pp. 13-30). Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.
- Olweus, D. (2006). Una revisión general. En Á. Serrano (ed.), *Acoso y Violencia en la Escuela* (pp. 79-103). Madrid: Editorial Ariel.
- Organización Panamericana de la Salud. (2002). Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud: Resumen, Washington, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Ortega, R. R. y Mora, M. J. A. (1997). “Agresividad y violencia. El problema de la victimización entre escolares”, en: *Revista de Educación*, núm. 313
- Otero, J. M. (2001). Consumo de drogas y comportamientos delictivos en la adolescencia. En C. Saldaña (Ed.), *Detección y prevención en el aula de los problemas del adolescente* (pp. 179-212). Madrid: Pirámide.
- Parsons, T. (1975). Reconsiderando el rol del médico y del enfermo. *Milbank medical fund quarterly Health and society* 53 (Summer) 257-278.
- Pavlov, I. Los reflejos condicionados: lecciones sobre la función de los grandes hemisferios (1953)
- Penalva López, Antonia; Villegas Morcillo, Ana, Factores De Riego Asociados Con La Violencia Escolar. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*, vol. XXVII, núm.1, 2017, pp. 191-210 Universidad Autónoma de Tamaulipas Ciudad Victoria, México.
- Penalva López, Antonia. Fundamentos teóricos de las conductas violentas. III Congreso Internacional virtual sobre la educación en el Siglo XXI. Marzo de 2018.
- Piaget, Jean. Seis estudios de psicología. Planeta Editores. 1967
- Piaget, J. (1932). *El criterio moral en el niño*. Barcelona: Editorial Fontanella.
- Pita, S.; Vila, M.T. Y Carpenente, J. (2002). “Determinación de factores de riesgo. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística”, *Cad Aten Primaria* 1997, 4, A Coruña, Complejo Hospitalario Juan Canalejo, pp. 75-78. Actualización 19/10.
- Portocarrero, Gonzalo. La sociología frente a la violencia. Ed. Trillas.
- Prado y López (2008) La mediación: caja de herramienta ante el conflicto social. *Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*. Vol. 148. Editorial Cáritas Españoles

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Ramos, M.J. (2008). *Violencia y victimización en adolescentes escolares*. (Tesis doctoral) Universidad de Sevilla. Sevilla, España.
- Rhee, S.H., & Waldman, I.D. (2002). Influencias genéticas y ambientales en el comportamiento antisocial. *Psychol Bull*, 128 (3), 490-529.
- Rotter, A. *El concepto de lo mental*. Buenos Aires, Paidós. 1966
- Ruiz, D.M.; López, E.E.; Pérez, S.M. Y Ochoa, G.M. (2009). Relación entre el clima familiar y el clima escolar: el rol de la empatía, la actitud hacia la autoridad y la conducta violenta en la adolescencia”, *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9 (1), pp. 123- 136.
- Sanabria, A. (2010). Factores psicosociales de riesgo asociados a conductas problemáticas en jóvenes infractores y no infractores. *Revista diversitas - 91 perspectivas en psicología*, 6 (2), 257-274. Recuperado de <http://revistas.usta.edu.co/index.php/diversitas/article/viewFile/150/219>
- Sanz, F. (1995). Los vínculos amorosos (Love bonds). *Archivos 'Hispanoamericanos de Sexología*, 5(1).
- Serrano, A. E Iborra, I. (2005). “Informe violencia entre compañeros en la escuela. Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia”, *Goaprint*, 9.
- Silva Hernández, F., & Martínez Prats, G. (2019). La justicia alternativa como derecho humano. *Jurídicas Cuc*, 15(1), 263-284 <https://doi.org/10.17981/juridcuc.15.1.2019.10>
- Skinner, Burrhus Frederic. *El comportamiento*. Planeta Editores. 1938.
- Squillace, M. R., Janeiro, J. P., & Schmidt, V. (2011). El concepto de impulsividad y su ubicación en las teorías psicobiológicas de la personalidad. *Neuropsicología Latinoamericana*, 3(1).

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Tello, N. (2005). “La socialización de la violencia en las escuelas secundarias. Proceso funcional a la descomposición social”, en: *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 10, núm. 27.
- Torrego, J.C. (2000): Mediación de conflictos en las instituciones educativas. Narcea Editores.
- Torres, M.V. (2007). *Agresividad en el contexto escolar*. Buenos Aires: Lumen.
- Torres, Jurgo. (1999) *El Currículo Oculto, una arista de la educación moderna*.
- Turner, J. C. (1991). *La influencia Social*. England: Open University Press.
- Tuvilla Rayo, José. (2001). *Convivencia Escolar y Resolución Pacífica de Conflictos*. Junta de Andalucía.
- UNESCO (2011). *Poner fin a la violencia en la escuela: guía para docentes*.
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001841/184162s.pdf>
- UNICEF (2009). *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria. 1999-2006*
- Verlinde, S.; Hersen, M. y ThomaS, J. (2000). “Risk Factors in School Shootings”, *Clinical Psychology Review*, 20 (1), pp. 3-56.
- Verdugo Marinkovic, Mario & García Barzelatto, Ana María. *El hombre, ser social. Manual de derecho de derecho político instituciones políticas. Tomo I. 2005*
- Wilson, E. O. (1980). *Socio biología. La nueva Síntesis*. Barcelona: Omega. Universidad Miguel Hernández, Elche. España.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ANEXOS

OBJETIVOS		PREGUNTA PARA EL FOCAL GROUP
GENERAL	Evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar en el periodo 2019 – 2020.	<p>¿Qué tipo de conflictos escolares se presentan en la institución?</p> <p>¿De qué manera enfrenta la institución este tipo de conflictos?</p> <p>¿Qué mecanismos de solución se utilizan para afrontar los conflictos generados por la violencia escolar?</p>
ESPECÍFICO 1	Identificar los factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.	<p>¿Cuál considera usted es la causa de los conflictos escolares?</p> <p>¿Cuáles son los factores que generan la violencia escolar en la institución?</p>
ESPECÍFICO 2	Describir el proceso para la implementación de la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.	<p>¿Cómo ha sido el proceso para implementar la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en la institución educativa?</p> <p>¿Cómo está integrado el comité de convivencia?</p> <p>¿Qué función cumple? ¿Cómo son seleccionados sus integrantes?</p> <p>¿Quién ostenta la calidad de mediador en la institución?</p> <p>¿Qué se tiene en cuenta para elegir al mediador cuando se presentan los conflictos escolares?</p>
ESPECÍFICO 3	Contrastar las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia escolar con el marco normativo de los Manuales de Convivencia de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.	<p>¿Con qué frecuencia es revisado y ajustado el Manual de Convivencia de la institución?</p> <p>¿Cuáles son las normas legales para la prevención y el tratamiento de la violencia escolar en la que se fundamenta el Manual de Convivencia de la institución?</p>

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO GENERAL	PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>Evaluar la relevancia que ha tenido la mediación como método en la solución de los conflictos generados por la violencia escolar en las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar en el periodo 2019 – 2020.</p>	<p>¿Qué tipo de conflictos escolares se presentan en la institución?</p> <p>¿De qué manera se puede prevenir la violencia escolar en las instituciones educativas del municipio de Clemencia?</p> <p>¿Cuál es la función del gobierno escolar en el manejo de la violencia escolar</p>	<p>El rector de la institución rural del municipio de Clemencia manifestó que en el año 2020 debido a la pandemia fueron muy pocos los conflictos debido a que los estudiantes y profesores no llegan a la institución y los padres se encargan de ir a recoger los trabajos lo que ha generado en los estudiantes desmotivación general hacia la labor académica.</p> <p>Sin embargo, aclaró que para el periodo 2019 los conflictos escolares que se presentaron fueron solucionados a través del manual de convivencia en la que hay una ruta para atender los diferentes casos.</p> <p>Por su parte la coordinadora y la trabajadora social de la institución urbana manifestó que los conflictos que se presentaron en el periodo 2019 y 2020 han sido más que todo de intolerancia y el hurto de materiales y celulares pero la institución a través del comité de convivencia y el bienestar social escolar, la asesoría de una trabajadora social, una psicóloga, una psicopedagoga y la coordinación de disciplina y desarrollo humano, la cual ella dirige y tratan de resolverlos a través del diálogo. En el año 2020 crearon una página virtual llamada: “<i>IETA Una sola familia</i>” a través de la cual se conectan con los padres de familia, estudiantes, docentes y directores de grupo para hacer la mediación la aplicación de la ruta de atención escolar en los conflictos que se generan.</p> <p><i>Una de las maneras de prevenir la violencia escolar</i> es a través de las charlas formativas para lograr la sensibilización de los estudiantes y la conformación de la escuela de padres, lo cual ha logrado mermar las agresiones escolares.</p> <p>Se considera que <i>el papel del gobierno escolar para el manejo de la violencia escolar es determinante</i> ya que es él quien se encarga de manejar las decisiones finales en cualquier caso de violencia escolar que se presente en la institución y además le corresponde buscar las estrategias que provengan ya sea de los docentes, padres de familia o de los directivos, encaminadas a prevenir todos los factores que alteren la sana convivencia, evitando así los conflictos escolares.</p>

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

	<p>¿Qué mecanismos de solución se utilizan para afrontar los conflictos generados por la violencia escolar?</p>	<p>La trabajadora social de al respecto expuso que a nivel institucional existen muchos mecanismos para la solución de conflictos que son llevados a cabo a través de un equipo interdisciplinario. Al presentarse el conflicto se conversa con los implicados, se cita a los padres y se hace primero una entrevista personalizada donde se escucha a ambas partes, con este proceso de mediación se busca que se concienticen, analicen el compartimiento presentado, llevándolos a una sensibilización del hecho y a una reflexión para que analicen donde han fallado esta estrategia de Mediación ha dado buenos resultados en la que involucran a los padres de familia, en los que además se van con unos talleres formativos quedando el seguimiento dado para ellos con los talleres; los cuales deben sustentar de acuerdo a la falta que hayan realizado con unas temáticas encaminadas a corregir la conducta presentada. Si requiere psicología se envía donde ésta; si requiere terapia familiar se hace con los padres y estudiantes. Sin embargo, se les enseña para que entre ellos aprendan a mediar sus conflictos.</p> <p>Es así como la mediación se combina con talleres formativos y charlas preventivas reforzado con la escuela de familia.</p> <p>La mediación a través del comité de convivencia y bienestar social escolar, más las asesorías por parte de la trabajadora social, la psicóloga, la psicopedagoga y la coordinación de disciplina y desarrollo humano, En el año 2020 crearon una página virtual llamada: <i>"IETA Una sola familia"</i> a través de la cual se conectan con los padres de familia, estudiantes, docentes y directores de grupo para hacer la mediación en los conflictos y la aplicación de la ruta de atención escolar; esto en lo que respecta a la institución urbana del municipio.</p> <p>Por otra parte, en la zona rural la mediación se lleva a cabo a través del Manual de convivencia en el que se describe la ruta de atención escolar.</p>
<p>OBJETIVO ESPECÍFICO # 1</p>	<p>PREGUNTAS</p>	<p>RESPUESTAS</p>
<p>Identificar los factores exógenos y endógenos generadores de la violencia escolar en las instituciones</p>	<p>¿Cuál considera usted es la causa de los conflictos escolares?</p>	<p>La trabajadora social de la institución educativa urbana manifestó que la realidad de esta institución no es ajena de la otra institución dado a que la población padece de necesidades socio familiares y socioeconómicas debido a esas necesidades se vislumbra que la mayoría de los orígenes de estos problemas en los niños son dados por la agresividad, poca tolerancia en la que ellos viven dada la descomposición familiar en la cual están la mayoría de los estudiantes. La mayoría de las familias allí viven una descomposición familiar. Niños que están en manos de terceros y lógicamente han vivido en una base de violencia intrafamiliar. Los niños carentes de</p>

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

educativas oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.		muchos recursos económicos hacen que se vean muchos robos de materiales, celulares y otros recursos escolares. Estos planteamientos fueron compartidos por los demás participantes.
OBJETIVO ESPECÍFICO # 2	PREGUNTAS	RESPUESTAS
Describir el proceso para la implementación de la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en las instituciones oficiales del municipio de Clemencia – Bolívar.	¿Cómo ha sido el proceso para implementar la mediación en la ruta de atención integral para la convivencia escolar en la institución educativa?	La coordinadora de convivencia escolar de la institución urbana respondió que como se dijo anteriormente, se tiene la entrevista personalizada, además de unos formatos de seguimientos en la que se establecen los compromisos; se tienen unas fichas en la que a través de la información suministrada por los padres de familia se contrasta si estos comportamientos los ha presentado en casa y cuando se encuentra que el estudiante se encuentra inmerso en una conducta en la que necesita una atención especializada se remite a otra entidad pertinente, si es a nivel neurológico, psiquiátrico u otros especialistas. El proceso de mediación surge entre ellos mismos para que a través de la reflexión puedan ellos observar dónde cometieron la falta y si ambos se equivocaron como lo pueden solucionar. Los niños presentan este tipo de situaciones son tomados como líderes, pues deben exponer a los demás compañeros los compromisos adquiridos en los talleres formativos quedando convertidos en mediadores de futuros comportamientos similares; ya que ellos están interactuando permanentemente con el comité de convivencia.
	¿Cómo está integrado el comité de convivencia? ¿Qué función cumple? ¿Cómo son seleccionados sus integrantes?	Se explicó que el comité está integrado por una niña y un niño de cada curso, los cuales remiten al comité general cuándo se presentan situaciones de violencia en sus respectivas aulas. Este comité <i>tiene como función</i> , detectar a tiempo las problemáticas tanto femeninas como masculinas que pueden desencadenar en violencia escolar, además de dictar charla y evaluar los problemas más acentuados en la institución. Las personas que ostentan el papel de mediador son seleccionadas por ser conocedores de la problemática y del contexto en la que se genera la misma para lograr que conflicto quede solucionado en la institución.

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

OBJETIVO ESPECÍFICO # 3	PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>Contrastar las disposiciones legales vigentes en materia de prevención y tratamiento de la violencia escolar con el marco normativo de los Manuales de Convivencia de las instituciones educativas oficiales del municipio de Clemencia Bolívar.</p>	<p>¿Con qué frecuencia es revisado y ajustado el Manual de Convivencia de la institución?</p> <p>¿Cuáles son las normas legales para la prevención y el tratamiento de la violencia escolar en la que se fundamenta el Manual de Convivencia de la institución?</p> <p>¿Ha cumplido con el propósito de la prevención y manejo de la violencia escolar la Ley 1620 de 2013 en la institución?</p>	<p>Este manual es revisado periódicamente se le hizo una actualización introduciéndoles unos cambios para ajustarlo a la normativa vigente; también se le hace una revisión semestralmente y cuando se hacen las evaluaciones institucionales labor que se realiza por comisiones y mesas de trabajo con los estudiantes y padres de familia, para ir evaluando que hay que cambiar y que hay que agregar. En él se analizan la tipificación de las faltas y su sanción ya que sancionar a un estudiante sólo aplica para conductas extremas porque la meta institucional es reflexionar sobre lo actuado y corregir con el cambio de actitud; por lo que se concluye que el manual de convivencia es dinámico en la institución.</p> <p>Las leyes en las que se fundamenta el manual de convivencia de esta institución son: El Código del Menor, La Ley de Infancia y adolescencia, La Constitución y La Ley General de Educación.</p> <p><i>La Ley 1620 de 2013 ha sido de mucho provecho porque se ha controlado la violencia en la institución educativa de la zona urbana, sobre todo en lo que respecta al respeto por los derechos de los niños; aunque no en un ciento por ciento pero si ha sido benéfica. Ya que ha hecho que se prevenga el maltrato tanto físico como verbal entre docentes y estudiantes; incluso entre padres e hijos en el entorno familiar; haciendo conciencia que hay niños diferentes y con necesidades especiales, que van a la institución en busca de un apoyo emocional y afectivo, más que académico; ya que muchas veces los estudiantes que presentan estas falencias se enfrentan al rechazo y a situaciones de matoneo por parte de sus pares; lo cual desencadena en violencia escolar.</i></p> <p>La Ley ha brindado estrategias y muestra el rol que cumple cada agente de la institución educativa en el manejo y prevención de la violencia escolar ya que éste es un problema de todos y la solución está en manos de toda la comunidad educativa; por lo que se puede afirmar que la Ley ha obligado a prestar atención a ciertas situaciones que antes no se le prestaba por lo que se puede considerar que ella ha llegado en el momento preciso para brindar la orientación y buscar la solución a los problemas de violencia escolar.</p> <p>Esta Ley ha hecho que los padres de familia a través de las orientaciones recibidas por el equipo de disciplina ha hecho que se mejore la convivencia tanto escolar como en el hogar.</p>

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS