

La mediación como estrategia de convivencia escolar

Mediation as a strategy of school coexistence

Cintha Inés Martínez Mendoza

Universidad de Cartagena, Colombia
cinesma@hotmail.com

Resumen

Este artículo presenta una estrategia pedagógica para la formación de jóvenes mediadores de conflictos de convivencia desarrollada en la IETA La Buena Esperanza. Su objetivo fue develar los alcances de la mediación como estrategia pedagógica orientada a la resolución de conflictos, para lo cual, se llevó a cabo un diagnóstico de los conflictos que se presentan en el plantel, lo que sirvió de base para las categorías conceptuales y estrategias metodológicas entre las que se destacó el diseño y la aplicación de talleres formativos y una cartilla pedagógica, que impactó a los estudiantes por su participación activa en el proceso de construcción y a la comunidad educativa. La investigación se enmarcó en el paradigma socio crítico, en el enfoque cualitativo, usando el método de la investigación acción participativa, aplicando técnicas e instrumentos propios de este tipo de investigaciones, entre los que se destacan la observación directa, entrevistas, grupos focales y encuestas orientadas a la recolección de información acertada para abordar el objeto de investigación.

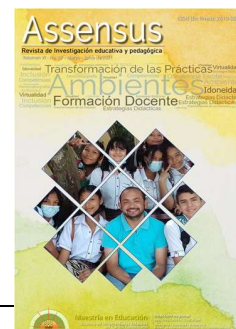
Palabras clave: Convivencia escolar, Conflicto, mediación, Estrategia pedagógica.

Recepción: 05-04-2021 | **Aceptación:** 18-05-2021 | **Publicación:** 30-06-2022

Assensus

Revista de Investigación educativa y pedagógica

Vol. 7 | Núm. 12 | 2022



Abstract

This article presents a pedagogical strategy for the training of young mediators of coexistence conflicts developed at the IETA La Buena Esperanza. Its objective was to reveal the scope of mediation as a pedagogical strategy aimed at conflict resolution, for which a diagnosis of the conflicts that occur in the school was carried out, which served as the basis for the conceptual categories and methodological strategies among which the design and implementation of training workshops and a pedagogical booklet stood out, which impacted the students for their active participation in the construction process and the educational community. The research was framed in the socio-critical paradigm, in the qualitative approach, using the participatory action research method, applying techniques and instruments typical of this type of research, among which direct observation, interviews, focus groups and surveys oriented to the collection of accurate information to address the object of research.

Keywords: Community life at school, Conflict, mediation, pedagogical strategy..

Received: 05-04-2021 | **Accepted:** 18-05-2021 | **Published:** 30-06-2022

Introducción

Las dinámicas de la escuela reflejan las interacciones entre los diferentes actores del proceso educativo y se manifiestan en la convivencia como esencia del clima escolar y hacen parte del currículo oculto, que muestra los hilos que unen el entramado de los procesos de formación. Los estudiantes, docentes, directivos y padres de familia, tienen diferentes puntos de vista sobre la cotidianidad dentro y fuera de la institución; por lo cual se requiere de una comunicación asertiva y el diálogo para llegar a acuerdos mediando entre las partes para que el ambiente sea propicio de manera permanente, por lo que se constituye en un escenario de aprendizaje, de organización y de formación que se construye y de-construye desde cada uno de sus actores, para favorecer procesos de consolidación de la comunidad educativa y de proyección a otras instancias como la familia, la comunidad, y la sociedad en general.

Los estudiantes tienen su mundo, su realidad, con una mezcla de situaciones en las que intervienen sus formas de crianza, etapas del desarrollo, relaciones sociales del medio y otros aspectos que pueden conducir a exteriorizar modos de vida estables, o comportamientos de inseguridad y expresiones agresivas, en diversas formas de conflictos que pueden influir en sus relaciones interpersonales.

Además, los estudiantes de manera individual pueden construir normas como valores, convicciones o principios que les permitan tener un comportamiento adecuado, pero también existen normas colectivas, que deben ser aceptadas o puestas en marcha por medio de la convivencia e interacción adecuada. En este sentido el Manual de Convivencia es un instrumento que recoge los acuerdos y pactos que los actores consideren, deben ser los que posibiliten ambientes amigables para el crecimiento armónico de todos, sin embargo, tienden a ser usados como herramienta de control y disciplina, desvirtuando así, su intención pedagógica.

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

La situación de convivencia en los entornos educativos es un pilar para fortalecer los procesos formativos en las escuelas, sobre todo en contextos vulnerables golpeados por el fenómeno de la violencia, con familias en condición de desplazamiento y que viven diferentes problemas sociales, como los que se evidencian en los estudiantes de la institución objeto de estudio: Institución Educativa Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza.

Dentro de la estructura organizacional de esta escuela, existen tres frentes encargados del manejo de conflictos entre estudiantes, sirviendo de apoyo a los directores de grupo; un departamento de bienestar estudiantil, conformado por tres trabajadoras sociales (una por cada sede) y una fonoaudióloga, un comité de convivencia y el Consejo Directivo. Estos revelan que la frecuencia de conflictos en los estudiantes de la básica secundaria es mucho mayor que en primaria y que en la media, que cada vez es más difícil manejar los conflictos entre los estudiantes, siendo que entre los jóvenes, se están exhibiendo agresiones verbales y físicas, indisciplina y poca tolerancia, que han generado una gran preocupación a nivel institucional. Tales conflictos se manifiestan por medio de insultos, burlas, golpes y peleas callejeras.

Además, las manifestaciones mencionadas con anterioridad se pueden constatar a través de las encuestas que se hicieron a una muestra de estudiantes y docentes ligados a la institución educativa. Por lo dicho, esta investigación busca desarrollar una estrategia de convivencia escolar, donde se utilice la mediación para conducir la formación de ciudadanos ejemplares, realizando actividades donde materialicen los objetivos de la investigación, siendo una de estas, la elaboración de una cartilla pedagógica para la formación de estudiantes mediadores, que les ayude a mejorar su actitud ante los conflictos estudiantiles que se presentan cotidianamente, en la Institución Educativa Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza del municipio de Turbaco.

En concordancia con lo anterior, se planteó utilizar la mediación como estrategia de convivencia escolar, para la formación de jóvenes mediadores por medio de diferentes actividades formativas que ofrezcan la posibilidad de reflexión a los estudiantes sobre su actuar, y los motiven para que logren desarrollar las habilidades necesarias al enfrentar sus conflictos de manera responsable; donde participen activamente en la elaboración de una cartilla pedagógica, desde el diseño de la carátula por medio de un concurso entre la muestra seleccionada, en cada uno de los componentes que surgieron de los intereses y necesidades de los estudiantes, y que sea socializada por ellos, para que impacte entre sus pares, puesto que cuando habla un docente o directivo, lo ven como otra persona que está en un nivel diferente y en ocasiones resulta tedioso para los estudiantes. En este orden de ideas, se convierte en una táctica educativa para orientar los conflictos entre los estudiantes y fortalecer la convivencia en el plantel.

Así mismo, esta estrategia guarda relación con la guía N° 49, Guía Pedagógica para la Convivencia Escolar del Ministerio de Educación Nacional (2013), la cual expresa que se debe fortalecer la convivencia escolar a través de medios que busquen la prevención, promoción, atención y seguimiento enfocados a la mejora del clima estudiantil y, por tanto, aminorar las acciones violentas o que atenten contra los Derechos Humanos Sexuales y Reproductivos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo general del estudio fue develar los alcances de la mediación como estrategia de convivencia escolar basada en la formación de estudiantes mediadores de conflictos en la citada institución educativa, para lo cual se desarrollaron los siguientes objetivos específicos: verificar el manejo de la resolución de

conflictos de convivencia escolar en la mencionada escuela, elaborar una cartilla de convivencia escolar y talleres pedagógicos basados en la formación de estudiantes mediadores de conflictos, y determinar el impacto de esta cartilla, en la solución de problemas en la Institución Educativa Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza del municipio de Turbaco. Estos a su vez responden a la pregunta: ¿cómo develar los alcances de la mediación como estrategia de convivencia escolar en la Institución Educativa Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza?

Ahora bien, en Colombia los procesos de reconciliación social han sido promovidos desde antes de comenzar en firme un proceso de paz, para asegurar la transformación de la sociedad, visionando opciones para vivir mejor en el presente, y las futuras generaciones tengan un camino seguro para recorrer en busca de consolidar la participación en un ambiente democrático, valorando las diferencias y demás condiciones de los seres humanos. En este sentido, Piñeres de la Ossa et al., (2017) expresa que uno de los retos que se plantea a nivel educativo en este momento histórico en que estamos los colombianos y en particular la región Caribe, es la definición de políticas públicas que deberán facilitar las acciones que cimentarán las bases de una paz territorial.

En este sentido, es fundamental el papel de la escuela en la conformación de ambientes de aprendizaje basado en los principios de libertad y emancipación a que invitan los nuevos paradigmas educativos, para transformar, pero más importante trascender en la realidad que se está inmerso, como eje central de los procesos formativos, que abordan las dimensiones ontológica, epistemológica y axiológica, para entregar a la sociedad ciudadanos ejemplares. De acuerdo con esto, Canchila y Pacheco (2021) sostienen que la escuela debe enfocarse en formar en valores como la solidaridad, la tolerancia y la pluralidad, así como aprender a convivir con los otros respetando la diversidad y sobre todo las diferencias e individualidades de los estudiantes.

En relación con el contexto del estudio, se puede mencionar que en la Institución Educativa Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza (IETABE) del municipio de Turbaco, es importante abordar las situaciones relacionadas con el manejo de conflictos, principalmente en la secundaria en el grado 9°, donde se considera que la etapa biológica por la que atraviesan estos estudiantes puede incidir en el alto grado de agresividad, y la generación permanente de conflictos resueltos de maneras inadecuadas, y por otra parte, acudiendo a la inestabilidad emocional característica de la adolescencia, que algunas veces impide solucionar los problemas de manera pacífica.

Aunado a lo anterior, se encuentran las situaciones familiares, que en las comunidades vulnerables son críticas por los diferentes procesos sociales a que han sido sometidos y las situaciones individuales que crean conflictos internos con mezclas de sentimientos que terminan por desequilibrar emocionalmente a los jóvenes, que en ocasiones se confunden al intentar solucionar los problemas.

De esta forma, resulta interesante usar la mediación como estrategia de convivencia escolar para descubrir sus efectos en la solución de los conflictos escolares, asignándoles un rol protagónico a los estudiantes, en este caso de grado 9°, para que sean copartícipes del entramado para llegar a diseñar e implementar talleres formativos y una cartilla pedagógica personalizada, que refleje su sentir, y se escuchen sus voces al socializar con sus pares y demás miembros de la comunidad educativa.

En otras palabras, generar conciencia colectiva, para favorecer posiciones altruistas, donde se observe al otro como complemento y se trabaje en función del espacio que se comparte para beneficio de todos. Es así, como se trata de formar en los jóvenes habilidades y aptitudes que se reflejen en su actuar al momento de enfrentar las circunstancias difíciles, reconociendo el diálogo como elemento esencial de las relaciones interpersonales, mostrando los aprendizajes adquiridos con el ejemplo diario y visionándose como los elegidos para generar nuevos y buenos proyectos de vida saludables.

Referentes teóricos

Convivencia escolar

La convivencia resulta compleja en su conceptualización, para Fierro (2013) son “todas aquellas acciones que permiten que los individuos puedan vivir juntos a través del diálogo, el respeto mutuo, la reciprocidad y la puesta en práctica de valores democráticos y de una cultura para la paz (Furlán, Saucedo y Lara, 2004, p. 28)”. Por su parte, Furlán (2012) al estudiar varios autores analiza que “el principal problema que se vive en las escuelas (...) eran las “incivildades”, cuya reiteración puede lograr la alteración del clima de trabajo y convivencia volviendo imposible la tarea de la enseñanza”.

Entonces, las prácticas de convivencia escolar, se presentan por medio de acuerdos o imposiciones destinadas al establecimiento de un vínculo o distanciamiento social, constituyendo la realidad material de convivir con el otro por medio de encuentros y desencuentros. Ante lo dicho, se puede afirmar que las prácticas de convivencia son las acciones que de manera cotidiana llevan a cabo las personas para interactuar con otras, no estando limitado a un espacio específico como la escuela y es aplicable para todo contexto en donde se establezca relaciones unos con otros.

Sobre convivencia escolar, Gázquez et al., (2011) consideran importante que “una educación para la ciudadanía, al igual que la intervención en la mejora de la convivencia, sólo podrá llevarse a cabo desde la comunidad educativa, donde esté incluida y presente la familia” (Ortega et al., 2006) (p.43).

Un referente importante en este sentido aporta la investigación desarrollada por Bravo y Herrera (2011) titulada “Convivencia escolar en Educación Primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora”, la cual plantea que las instituciones escolares

constituyen el lugar idóneo en el que enseñar a convivir a nuestros jóvenes y, por ende, dotarles de las habilidades sociales necesarias que contribuyan a su pleno proceso de desarrollo social y personal. Entre los resultados hallados, se pone de manifiesto una relación positiva entre las dimensiones clínicas de la conducta y diferentes aspectos que obstaculizan la convivencia escolar. También, entre ajuste personal y diferentes elementos que favorecen la convivencia.

Durante la revisión, surge un trabajo de investigación realizada por García y López (2011), sobre “Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias”, que en su objetivo plantea, tratar de concretar las competencias encaminadas al «aprender a vivir juntos» o al aprendizaje de la convivencia democrática. Para ello, plantea como metodología el análisis documental e interpretativo de diversos programas que sobre convivencia escolar están siendo desarrollados durante los últimos años en el Estado español. Además de señalar las principales innovaciones prácticas apuntadas por los distintas iniciativas para la mejora de la convivencia escolar, concluimos el estudio con la exposición de un conjunto de competencias que, desde nuestro análisis descriptivo de los programas y proyectos manejados, contribuyen a la formación de ciudadanos demócratas: saber participar, cooperar, ser responsables, tolerantes, solidarios, disponer de habilidades sociales o gestionar los conflictos interpersonales, se presentan como aprendizajes ineludibles para ser desarrollados en nuestras escuelas.

Normatividad sobre la convivencia escolar

En Colombia, siguiendo a Maturana et al., (2009), con la Constitución Política de 1991 se le anexaron a la educación responsabilidades particulares con relación a la formación para paz y la convivencia, enfocadas a instruir ciudadanos que tengan respeto por la ley, formados con concepciones democráticas, que respeten la diversidad y las diferencias, y sean capaces de negociar y resolver sus conflictos de manera pausada, sin necesidad de recurrir a la violencia. Por lo cual, la Ley General de Educación, Ley 115 de 1994, establece como uno de los fines de la educación la formación en el respeto a la vida y demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, y también en el ejercicio de la tolerancia y la libertad.

Asimismo, el Ministerio de Educación, mediante el Decreto 1860 de 1994 en su artículo 17, establece pautas y objetivos para los Manuales de Convivencia Escolar que deben formar parte de todos los establecimientos educativos, debe formar parte del Proyecto Educativo Institucional (PEI); y en el año 2013, por medio de la Ley 1620, crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Ante lo cual el Estado reconoce que uno de los retos para la nación es la formación para ejercitar de manera activa la ciudadanía y los derechos humanos, por medio de una política que promueva y de fortaleza

a la convivencia escolar. Esto lleva a reconocer que las experiencias que vivan los estudiantes son definitorias para el desarrollo de su personalidad y que dejarán huella en la manera en cómo construirán su proyecto de vida y que aunado al aprendizaje llegue a tener bienestar y prosperidad.

Por último, la Ley 1732 de 2014, por la cual se da inicio a la Cátedra de la Paz en todos los niveles educativos de todas las instituciones de educación del estado colombiano. Esta es una herramienta que permitirá enseñar a las personas a convivir y a fomentar el respeto, siendo una asignatura independiente, pero de carácter obligatorio. De acuerdo con esto, la cátedra busca rescatar la enseñanza y defensa de valores y poner al tanto a las IE, las cuales están formadas por la juventud, para con la paz; crear un hábito de vivir en paz. Esta iniciativa se refuerza, debido a que toma como referencia el Artículo 22 de la Carta Magna, el cual establece como un derecho y un deber de carácter obligatorio en su cumplimiento para toda la nación colombiana, de la paz y del Artículo 95 que consagra la participación en la vida política, cívica y comunitaria y favorecer el establecimiento y mantenimiento de la paz.

Conflicto y mediación escolar

Según Pérez-Archundia y Gutiérrez-Méndez (2016) “el conflicto se considera como un instrumento esencial para la transformación de las estructuras educativas, que es, en definitiva, a lo que aspira la teoría crítica de la educación” (p.168). En esta medida, la escuela como institución deben cumplir con una misión formadora de la persona, le compete cumplir funciones educativas, en cuanto a la formación integral para ofrecer elementos y herramientas para la vida. Es bien sabido que en el contexto educativo las situaciones de conflicto son realidades comunes que forman parte de su cotidianidad y que son motivo de preocupación de los miembros de la comunidad (Chevel y De La Espriella, 2020), pues si estos hechos no se atienden oportunamente se puede desbordar la vida cotidiana al interior del establecimiento educativo.

En este sentido, Bravo (2012), afirma que “la prevención se presenta en el ámbito educativo como algo permanente”. Para esto se necesita una aguda reflexión de la realidad educativa, a través de la investigación, la planificación, trabajo en equipo y seguimiento. Esto, de la mano con el desarrollo, desde la infancia, de valores que ayuden a concientizar a los estudiantes sobre la temática abordada.

La autora Viana (2013), considera que la mediación posee un enorme potencial educativo. Así pues, la mediación fortalece el clima de convivencia escolar y paralelo a ello se previenen futuras problemáticas, se pretende formar equipos que dinamicen los procesos de resolución de conflictos de manera pacífica, y además, que los actores busquen de manera consciente y voluntaria acercarse al equipo de mediadores. El hecho de ser creativos, resulta novedoso para abordar las temáticas relacionadas con la convivencia escolar, y se relaciona con la habilidad de los estudiantes, docentes, directivos, acudientes o demás miembros de la

comunidad, para enfrentar las partes en conflicto, y que surja una reflexión que conlleve a limar las asperezas y mantener relaciones cordiales.

Metodología

La investigación se enmarca en el paradigma socio crítico dentro de un enfoque cualitativo y se aborda desde el método de investigación - acción participativa (IAP) que permitió analizar la realidad social más allá de componentes de gestión y técnicas, para mostrar lo esencial de la situación estudiada, identificando unos ejes centrales en su desarrollo a través de etapas y fases. El universo estuvo conformado por los estudiantes de la Institución Educativa Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza del municipio de Turbaco, departamento de Bolívar, el cual cuenta con una población de 1800 estudiantes. De este universo se tomaron como muestra a 100 estudiantes del noveno grado, entre las edades de 13 a 16, a 20 docentes y a 50 padres de familia al azar de los diferentes grados.

En la primera etapa de la aplicación de la IAP, de diagnóstico, es importante conformar el Grupo de IAP y la Comisión de Seguimiento, el primero conformado por la investigadora, una de las coordinadoras, y una de las trabajadoras sociales, para participar acertadamente en las etapas del proyecto; y la segunda conformada por el rector y un miembro de cada uno de los estamentos encargados de manejar el tema de la convivencia, para verificar la ejecución de los componentes del proceso, los posibles debates a que haya lugar y hacer las sugerencias pertinentes en caso que se necesite redireccionar algunos aspectos. Posteriormente, se necesita hacer un primer informe sobre el diagnóstico y recolecta de la información para establecer las pautas de avance en el trabajo investigativo.

En este orden, se pone en contexto la situación problema, verificando con las actas de comportamiento y seguimiento académico que se diligencia en situaciones de conflictos, y las actas de las reuniones de los entes institucionales encargados de manejar la solución de las problemáticas relacionadas con la convivencia, para aportar al desempeño académico de los estudiantes en la formación integral que los oriente a ser mejores ciudadanos.

Adicionalmente, se recolectó información a través de entrevistas estructuradas a miembros del comité de convivencia institucional, de bienestar estudiantil, del consejo directivo, docentes y directivos. De la misma manera, se desarrollaron grupos focales con 20 docentes que manejan diferentes áreas del conocimiento, para exponer sus ideas de acuerdo a un cuestionario con un objetivo y un tema, con preguntas abiertas que ayudasen a dar pautas para comprender la realidad escolar que estaba siendo estudiada y a solucionar la problemática que está afectando el desarrollo de los procesos académicos y pedagógicos en la institución.

Paralelamente, la observación participante que se realiza a los estudiantes, y en todos los momentos de la investigación, arroja información importante relacionada con el currículo

oculto que fundamenta y da sentido a la realidad estudiada, brindando la oportunidad de seguir direccionando las técnicas e instrumentos para alcanzar los objetivos propuestos durante la investigación.

Además, es interesante la aplicación de una encuesta a estudiantes, docentes y padres de familia, sobre las concepciones que tienen acerca de la convivencia escolar en la institución, donde puedan expresar sus formas de ver las posibles causas, las consecuencias y se propongan estrategias para disminuir el caos que genera la falta de manejo de los conflictos a nivel institucional, específicamente en el grado noveno, que es objeto de estudio.

Al mismo tiempo, se utiliza como técnica, el taller investigativo que permite a los estudiantes que se pretenden formar como mediadores, que elaboren, ejecuten y evalúen los talleres formativos, para generar en ellos el sentido de responsabilidad al momento de afrontar las dificultades que surgen en las dinámicas diarias de la vida escolar, y lo materialicen en la elaboración de una cartilla pedagógica, que contenga la ruta para utilizar el diálogo y la mediación como elemento fundamental en el mejoramiento de la convivencia y construcción de ciudadanía en el entorno institucional.

Por otra parte, resulta fundamental la información de primera mano obtenida de los documentos revisados y fundamentados en teorías que se basan en antecedentes investigativos, para llevarlas al contexto y lograr analizar las situaciones de conflicto, y la utilización de estrategias como la mediación para que los estudiantes aprendan a ser agentes de cambio, liderando procesos formativos que conducirán a participar activamente en las actividades planeadas para mejorar el desempeño dentro y fuera de la institución.

En la segunda etapa, de programación, es necesario realizar el trabajo de campo con la aplicación de las técnicas, especialmente las grupales (puesto que en la primera etapa se facilita desarrollar las individuales), resaltar la participación de los diferentes sectores, atender los diversos puntos de vista de la situación estudiada, la realización de los talleres formativos por parte de los estudiantes con la orientación del GIAP, con la firme intención de desarrollar en ellos la capacidad participativa, reflexiva, analítica y crítica.

Al mismo tiempo, en este espacio es fundamental la organización de los grupos focales con los docentes y de los talleres con los estudiantes, para escuchar las voces de una parte de los actores relacionados con la problemática, que necesitan develar el estado de la convivencia desde el ángulo en que se ubican ellos, y posteriormente contrastarlo con las voces de los demás actores participantes de la investigación, y descubrir las posibles causas, y orientar las acciones para obtener los resultados esperados.

Asimismo, se analizan los datos e informaciones recolectadas por medio de los instrumentos y técnicas diseñadas, para satisfacer cada objetivo específico del estudio y alcanzar el objetivo general. Se utiliza software especializado y matrices para triangular la información, así mismo se registran las transcripciones de las entrevistas y de los grupos focales colocando códigos para identificar a los participantes; se toman notas para las

situaciones o informaciones que surjan cuando hayan finalizado las actividades, manteniendo el compromiso de los consentimientos informados sobre la confidencialidad.

En la tercera etapa, de conclusiones y propuestas, se da paso a la construcción del Plan de Acción Integral (PAI), y su seguimiento para poder establecer pautas de evaluación; donde convergen las acciones y se integran los diferentes ámbitos, para ejecutar actividades concretas que dinamizarán los procesos, integraran a los grupos y los temas sensibles servirán de base, para abordar temas integrales, que permitan ir más allá de la suma de problemas que surjan a lo largo de la investigación sobre la mediación como estrategia para mejorar la convivencia escolar.

Al mismo tiempo, se realiza el informe final con los resultados del análisis de la información recolectada y revisada en las fuentes bibliográficas, teniendo en cuenta la organización y sistematización de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos y técnicas, seleccionadas específicamente para alcanzar los objetivos del proyecto investigativo. Así pues, se socializaron los resultados con el GIAP, la Comisión de Seguimiento, los estudiantes, docentes, directivos, padres de familia y el resto de la comunidad educativa, verificando el impacto de las actividades desarrolladas para ayudar a formar mejores ciudadanos que pretendan trascender en el contexto de la institución.

Finalmente, en la etapa de post investigación en la puesta en práctica de PAI y evaluación, además los nuevos síntomas, se hace necesario verificar las acciones ejecutadas, analizar su relevancia en el proceso, la actitud de los actores involucrados, los cambios que surjan a partir de la implementación de la estrategia planteada en la investigación, y la utilización de instrumentos de evaluación para profundizar en las fortalezas y aprovechar las oportunidades de mejoramiento, que permitan reorientar el camino al logro de los objetivos investigativos. Posiblemente, surjan nuevas problemáticas más o menos complejas, que necesiten ser abordadas desde otras instancias, sin embargo, son descubrimientos que aportan a seguir construyendo escuela desde la investigación educativa.

Técnicas e Instrumentos de recolección de información

La aplicación de técnicas e instrumentos se organizó de acuerdo a las etapas de la IAP para alcanzar los objetivos de la investigación, por tanto, la recolección de información primaria, partió de la observación y de los registros de casos en el departamento de Bienestar Estudiantil de la institución y la coordinación de disciplina, posteriormente se llevaron a cabo encuestas a estudiantes, docentes y padres de familia del plantel educativo, que fueron tabuladas, analizadas, y graficadas.

En las técnicas secundarias, se realizaron revisiones y análisis documental, de base de datos, páginas web, artículos científicos y tesis relacionadas a la investigación, de los ámbitos nacionales e internacionales; entrevistas individuales estructuradas con directivos y docentes

del comité de convivencia y consejo directivo, personal de bienestar estudiantil; y grupo focal con docentes, guiados por cuestionarios intencionados y organizados para recolectar la información relacionada con la resolución de problemas y el papel de la mediación entre jóvenes para mantener la sana convivencia en la institución.

Resultados

La construcción de ciudadanía dentro de las escuelas ha sido prioridad en Colombia, por la lucha en la consecución de la Paz, que sienta sus bases en los entornos escolares, por el tipo de interacciones que se presentan entre los sujetos que necesitan aprender a compartir experiencias con el otro, como base de los procesos académicos y pedagógicos. En este orden de ideas, en la Institución Educativa Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza fue pertinente el desarrollo del proyecto investigativo sobre la mediación de conflictos, como espacio de aprendizaje y formación de los jóvenes de noveno grado y otros, el GIAP, la Comisión de Seguimiento, los docentes, directivos y padres de familia, reconociendo los aportes a la consolidación de las nuevas formas de enfrentar las problemáticas escolares.

Conviene resaltar que, este trabajo investigativo permitió recolectar información con la elaboración de matrices de registro para consignarla, que luego fue valorada y filtrada durante su revisión y análisis; en el caso de las entrevistas a directivos y personal de bienestar estudiantil, se subrayaron las respuestas de alto impacto que aparecían durante la grabación y en el formato de registro, para consolidar los ejes centrales, en este caso, se logró constatar la falta de conocimiento por parte de algunos miembros de la red de apoyo social, de situaciones particulares de riesgo, en la que se encuentran algunos estudiantes, y que son causa de su mal comportamiento y bajo desempeño académico, logrando en ocasiones, revictimizar a los jóvenes, sin brindarle el apoyo para superar las debilidades generadas por el ambiente hostil en que se encuentra viviendo.

Asimismo, el equipo de bienestar explica que en la institución existe un alto porcentaje (más de 200 de los 1800, y en grado noveno 10 de 100) de estudiantes con necesidades educativas especiales, que también inciden en el comportamiento de los estudiantes que al no ser tratados con las estrategias acertadas de inclusión en las aulas, se les pierde el sentido de estar en la escuela, y en ocasiones se vuelven intolerantes con los compañeros, docentes y directivos. Es así, como resaltaron la importancia de la formación de los docentes en temáticas relacionadas con la inclusión y el mejoramiento de la convivencia en la institución, para disminuir los casos de agresión por matoneo originado en las diferencias del otro.

De la misma manera, el equipo social institucional, manifiesta claridad en tener presente la edad de los jóvenes estudiados, que se encuentran en la adolescencia que produce cambios biológicos y actitudinales, que inciden en el comportamiento de los estudiantes,

generando acciones que desencadenan conflictos propios de las dinámicas diarias en la escuela, que necesitan ser direccionadas desde el apoyo psicosocial, pedagógico y familiar.

En cuanto a los directivos, demostraron tener claridad en la ruta de atención a los casos relacionados con la convivencia en la institución, sin embargo, basados fundamentalmente en la normatividad, mirando poco el aspecto formativo, por ejemplo del manual de convivencia, donde no existen acuerdos, sino formas de corregir y sancionar a los estudiantes que salen del esquema planeado para estudiantes homogéneos que se les exige ser respetuosos, tolerantes, pacientes, y un sinnúmero de valores, que necesitan ser puestos en práctica dentro y fuera del aula, por parte de todo el personal delegado a la formación de los jóvenes, en este caso, de noveno grado.

En otro sentido, se encuentran los docentes que al participar de los grupos focales y responder los cuestionarios, se notó en varios el asombro por situaciones particulares que no habían tenido en cuenta al momento de planear sus clases, dejando por fuera aspectos diferentes a los conocimientos de cada área, que conducían a deshumanizar la educación, por no tener en cuenta las ideas, pensamientos, emociones y sentimientos de los estudiantes, que se manifiestan de diversas formas, y en algunas ocasiones, de manera inadecuada, para llamar la atención de las personas que pueden ayudarlos a ser ciudadanos de bien.

Sin embargo, es digno resaltar que hay docentes (10 de 20 participantes) que demostraron asumir con responsabilidad la dirección de los grupos que les encargan y manifiestan estar atentos a la vida familiar de los estudiantes como insumo para el trabajo de aula, reconociendo los espacios que promuevan la integración y la aceptación en medio de las diferencias, procurando vincular a las familias (predominan las disfuncionales), por el aspecto afectivo para ayudar a promover comportamientos adecuados donde prime el respeto y la capacidad para hablar y escuchar en medio de los conflictos.

Por otro lado, se visualizaron las escasas estrategias que se utilizan para vincular de manera comunitaria a las familias, como proyección de la escuela, considerándose un peldaño fundamental, para la intervención en la solución de conflictos que permita facilitar la formación de jóvenes mediadores, que miren en el otro, a un semejante con características particulares que pueden coincidir o no, con la personalidad de ellos, y que es interesante aprender a aceptarlo para que sean de calidad los tiempos en que interactúan en la escuela.

Al mismo tiempo, que se abordaban a los adultos en el trabajo de campo, fueron notables los resultados con los estudiantes, iniciando por las observaciones a ellos, que condujeron a crear conceptos nuevos de sus actitudes frente a los procesos de convivencia, por ejemplo, mientras elaboraban los grafitis y murales, sentían que podían expresarse libremente y encontraban en las paredes, los espacios para plasmar sus formas de desahogar sus necesidades de comunicar lo que son capaces, sin los límites que en ocasiones les trazan los docentes, pretendiendo que piensen y aprendan de manera mecánica, lo que puede impedir

mejorar las relaciones con los compañeros y las dificultades para resolver los conflictos de manera pacífica.

Por otra parte, al desarrollar la encuesta, fue como si las preguntas fueran un espejo para que los estudiantes vieran la situación caótica que se vivía en la institución en cuanto al hecho de aprender a vivir juntos. Se notaron seguros al enfocar las diferentes preguntas que encerraban una temática definida para consolidar el avance en la investigación, logrando demostrar que era pertinente desarrollar un proyecto investigativo relacionado con la formación de jóvenes mediadores, especialmente en el grado noveno, para que se lograra mejorar la actitud y comportamiento de los estudiantes frente a los procesos pedagógicos y académicos, que permitieran ir construyendo el perfil que aparece en el proyecto educativo institucional (PEI), que apunta a la formación de jóvenes íntegros que además de los conocimientos de las áreas fundamentales, valoren al otro y aprendan a vivir con él.

Por otra parte, en lo referente a la participación en la elaboración de la cartilla, los estudiantes presentaban inicialmente dificultades para expresarse libremente, con cierta distancia de la investigadora, de los miembros del GIAP y comisión de seguimiento, demostrando pocas habilidades para dialogar con el otro, lo que se convertía en una barrera para proponer estrategias que permitieran resolver los conflictos de manera pacífica. Entonces, fue necesario motivarlos desde el punto de vista de los beneficios formativos y académicos que se obtenían cuando se desarrolla el pensamiento crítico en las personas, para que puedan tomar decisiones acertadas en la vida y logren ser mejores cada día; esto los condujo a trabajar activamente de manera cooperativa en el diseño y las temáticas, la socialización y puesta en práctica de la mediación, para convertirse en los pioneros expertos en resolución de conflictos en la institución.

Conclusiones

El desarrollo del proyecto de investigación sobre la estrategia de la mediación para la resolución de conflictos en la institución educativa donde se llevó a cabo en el municipio de Turbaco, fue de gran interés porque aporta en gran medida a la consecución de los objetivos institucionales en cuanto a la formación integral de los estudiantes, especialmente la formación de ciudadanos ejemplares y competentes. La estrategia diseñada responde a lo particular y específico de acuerdo a las conclusiones que arrojaron las encuestas hechas a los estudiantes y docentes del plantel, al igual que las declaraciones de directivos y miembros de bienestar estudiantil, resultando ser un sentir unificado de la comunidad educativa.

Las estrategias para la mediación de conflictos escolares son idóneas e imprescindibles con el fin de reducir los conflictos escolares, debido a la notoria actitud de los estudiantes de la Institución Educativa Técnica Agropecuaria La Buena Esperanza en Turbaco, que al ser

protagonistas hasta del diseño de la carátula de la cartilla pedagógica, comenzaron a ser visibilizados y a sentir que sus voces eran escuchadas.

Las relaciones establecidas en la familia, las formas y estilos de vida que suceden en cada hogar, influyen positiva y negativamente en la convivencia escolar, debido a que cuando en la familia no se construye normas basadas en el respeto, la responsabilidad, el autocontrol y normas de urbanidad, el alumno llega al plantel y sufre un choque entre los dos espacios que van a vivir alternamente y provoca comportamientos desfavorables para la sana convivencia y el adecuado ambiente para el debido aprendizaje. Resultando importante la participación de los padres y/o acudientes, que comprendieron la complejidad de la escuela cuando los jóvenes manifiestan las vivencias de su hogar y su comunidad cercana, a través de agresividad o intolerancia; y lo fundamental de su orientación para mejorar las relaciones interpersonales entre ellos y con los demás.

La comunidad educativa en mención, demanda normas claras, coherencia, diálogo como forma de resolver los conflictos. Debido a ello, para mejorar la convivencia se requiere establecer un proceso de formación ciudadana, trabajando al diálogo como herramienta de aprendizaje y la corresponsabilidad de la familia, escuela, enfatizando el enriquecimiento de la vida humana, para formar seres éticos, con capacidad de reflexionar sobre sí mismo y las situaciones del entorno, respetando a los demás y poniendo en práctica los principios que se enmarcan en el manual de convivencia ideado para este fin, demostrándose que los talleres de reflexión consolidados en la cartilla pedagógica, fueron efectivos puesto que a corto y mediano plazo, los estudiantes lograron manifestar acciones de tolerancia en ciertas situaciones cotidianas, que con anterioridad hubiesen sido resueltas de manera violenta.

El diseño de la estrategia mediadora ideada constituye una ayuda para los estudiantes a que puedan aprender a relacionarse con sus compañeros sin necesidad de ser un ente conflictivo en el entorno y, de esta manera, se mejore la convivencia educativa y se solucionen los conflictos; pasando de agresores a mediadores, dando testimonio de su transformación a los compañeros de grados diferentes a noveno, docentes, directivos y padres de familia, demostrando que se reconocen las individualidades y se propende por el bien común.

Referencias

- Bravo, I., Herrera, L. (2011). *Convivencia escolar en educación primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora*. Tesis doctoral. Recuperado de [http: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3625214](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3625214)
- Bravo, R. (2012). *Modelo educativo de prevención de la violencia escolar en la escuela primaria bolivariana de la República Bolivariana de Venezuela*. Tesis doctoral. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5676451.pdf>

- Canchila-Salcedo, O. L., & Pacheco Lora, M. C. (2021). Convivencia escolar desde la pedagogía de paz: estrategia didáctica a través de la lúdica. *Assensus*, 6(11), 2021. <https://doi.org/10.21897/assensus.2716>
- Chevel Herrera, E. A., & De la Espriella Arenas, F. A. (2020). Dispositivos Lúdico - Pedagógicos para desarrollar habilidades de resolución de conflictos escolares. *Assensus*, 5(8), 2020. <https://doi.org/10.21897/assensus.1903>
- Furlán, A. (2012). Violencia escolar. *Revista Perfiles Educativos*, vol. 34, núm.138, p.1-7. Recuperado de <http://www.iisue.unam.mx/perfiles/descargas/pdf/2012-138-1000-2000>
- Fierro, C. (2013). Convivencia inclusiva y democrática. Una perspectiva para gestionar la seguridad escolar. *Sinéctica*, 40. Recuperado de http://www.sinectica.iteso.mx/articulo/?id=40_convivencia_inclusiva_y_democratica_una_perspectiva_para_gestionar_la_seguridad_escolar
- García, L., López, R. (2011). *Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias*. Tesis doctoral. Recuperado en http://www.revistaeducacion.mec.es/re356/re356_22.pdf
- Gázquez, J., Pérez, M., Carrión, J. (2011). Clima escolar y resolución de conflictos según el alumnado: un estudio europeo. *Revista de Psicodidáctica*, vol. (16), núm. (1), pp. 39-58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/175/17517217003/>
- Maturana, G., Pesca, A., Urrego, A., Velazco, A. (2009). Teoría sustantiva acerca de las creencias en convivencia escolar de estudiantes, docentes y directivos docentes en tres colegios públicos de Bogotá D.C. *Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana*. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/420>
- Ministerio de Educación Nacional. (2018). Ley 115 de febrero 8 de 1994. Recuperado de: https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2018). Decreto 1860 de agosto 3 de 2018. Recuperado de: https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-86240_archivo_pdf.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2016). Plan Nacional Decenal de Educación 2006-2016. Recuperado de: https://www.mineduccion.gov.co/.../articles-312490_archivo_pdf_plan_decenal.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). Ley 1620 de 5 de marzo de 2013. Recuperado de: <https://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-322721.html?noredirect=1>
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). *Guía No. 49. Guías pedagógicas para la convivencia escolar*. Recuperado de <http://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-339480.html>
- Pérez-Archundia, E., Gutiérrez-Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Revista Ra Ximhai*, vol. 12, núm. 3, p. 163-180. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811010>

Piñeres de la Ossa, D., Páez Rodríguez, G., & Ardila Ramos, Z. (2017). Educación ciudadana herramienta clave para la reconciliación, la convivencia y el fortalecimiento de la democracia. *Assensus*, 2(2), 2017. <https://doi.org/10.21897/assensus.1320>

Presidencia de la República de Colombia. (2014). Ley 1732 de 2014. Recuperado de: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201732%20DEL%2001%20DE%20SEPTIEMBRE%20DE%202014.pdf>

Unesco. (2011). *Una crisis encubierta: conflictos armados y educación*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001921/192155S.pdf>

Viana, M. (2013). Características de la mediación escolar en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Revista Cuestiones Pedagógicas*, 22, p. 377-394. Recuperado de http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/22/art_17.pdf