



**MEDIACIÓN COMO PREVENCIÓN DE
CONFLICTOS ESCOLARES DESDE LA
PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE
SOCIAL EN EL GRADO QUINTO DE
EDUCACIÓN PRIMARIA¹⁶⁵**

**MEDIATION AS PREVENTION OF
SCHOOL CONFLICTS FROM THE
PERSPECTIVE OF SOCIAL LEARNING
IN THE FIFTH GRADE OF PRIMARY
EDUCATION**

Claudia Lorena Valderrama Parada¹⁶⁶

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad –REDIEES.¹⁶⁷

¹⁶⁵ Derivado del proyecto de investigación: Mediación como prevención de conflictos escolares desde la perspectiva del aprendizaje social en el grado quinto de educación primaria

¹⁶⁶ Normalista superior, normal superior de Pamplona, licenciada en pedagogía infantil, Universidad de Pamplona, docente, Institución educativa Nuestra señora del pilar, correo electrónico: claudi.valderrama2@unipamplona.edu.co

¹⁶⁷ Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

19. MEDIACIÓN COMO PREVENCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES DESDE LA PERSPECTIVA DEL APRENDIZAJE SOCIAL EN EL GRADO QUINTO DE EDUCACIÓN PRIMARIA¹⁶⁸

Claudia Lorena Valderrama Parada¹⁶⁹

RESUMEN

Si hablamos de violencia nos referimos a una situación compleja que se presenta en las instituciones educativas. Esta problemática es realmente preocupante, porque los implicados prefieren resolver sus diferencias por medio de agresiones; por tanto, se deben proponer acciones que ayuden a mejorar la convivencia entre los miembros que la componen. De lo anterior se presenta esta investigación para generar espacios, instrumentos y estrategias institucionales para la resolución de la conflictividad; Los planteamientos teóricos y los objetivos pretenden Analizar la incidencia de la mediación en la solución de conflictos escolares desde la perspectiva del aprendizaje social en el grado quinto de la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar Municipio de Pamplonita y la mediación como forma de solucionar el conflicto bajo estrategias y acciones para prevenirlas.

Este trabajo se enfocará en el paradigma cualitativo, motivados por el interés de revisar las cualidades presentes en el acto educativo en el plano social. Donde se busca tratar de entender y explicar una realidad social existente y analizar las posibles consecuencias que la misma genera, ahora bien, es necesario centrar la atención en la razón de ser del paradigma, ya que el mismo se ajusta a los criterios de la presente investigación, se aplicaron entrevistas, encuestas, con el fin de analizar cada uno de los factores asociados a los comportamientos de los estudiantes. Mediante la implementación de las acciones de intervención se intentó incidir en los estudiantes en cuanto a la forma de solucionar los conflictos, contribuyendo a entregar a la ciudadanía personas íntegras, competentes y capaces de enfrentar cualquier situación conflictiva, independientemente del contexto donde se encuentren.

¹⁶⁸ Derivado del proyecto de investigación: Mediación como prevención de conflictos escolares desde la perspectiva del aprendizaje social en el grado quinto de educación primaria

¹⁶⁹ Normalista superior, normal superior de Pamplona, licenciada en pedagogía infantil, Universidad de Pamplona, docente, Institución educativa Nuestra señora del pilar, correo electrónico: claudi.valderrama2@unipamplona.edu.co

ABSTRACT

If we talk about violence we refer to a complex situation that occurs in educational institutions. This problem is really worrying, because those involved prefer to resolve their differences through aggression; therefore, actions should be proposed that help improve coexistence among the members that compose it. From the above, this research is presented to generate spaces, instruments and institutional strategies for the resolution of conflict; The theoretical approaches and the objectives intend to analyze the incidence of mediation in the resolution of school conflicts from the perspective of social learning in the fifth grade of the Educational Institution Nuestra Señora del Pilar Municipality of Pamplonita and mediation as a way to solve the conflict under strategies and actions to prevent them.

This work will focus on the qualitative paradigm, motivated by the interest of reviewing the qualities present in the educational act at the social level. Where it is sought to try to understand and explain an existing social reality and analyze the possible consequences that it generates, however, it is necessary to focus attention on the reason for being of the paradigm since it fits the criteria of the present investigation, interviews and surveys were applied in order to analyze each of the factors associated with student behavior. Through the implementation of intervention actions, an attempt was made to influence students in terms of how to resolve conflicts, helping to provide citizens with integrity, competent people capable of facing any conflictive situation regardless of the context in which they find themselves.

PALABRAS CLAVE: Interacción social, Resolución de conflictos, Ámbito escolar, Mediación, Convivencia.

Keywords: Social interaction, conflict resolution, school environment, mediation, coexistence.

INTRODUCCIÓN

Los conflictos son situaciones que se presentan a diario en los diferentes contextos de interacción social y es allí donde el ser humano debe usar todas las herramientas basadas en su cultura, percepciones, sentimientos y normas, para confrontar su realidad y transformarla desde una perspectiva de diálogo y sana convivencia. Le corresponde a la familia y escuela, por tanto, desarrollar las habilidades requeridas para que los jóvenes interactúen de manera adecuada en cualquier ámbito, atendiendo a las reglas y a su formación integral.

Así, esta investigación se desarrolla con el propósito de brindar elementos para el trabajo pedagógico, orientado hacia la resolución de conflictos en contextos de interacción social. Se observa que esta habilidad requiere de un proceso de retroalimentación de la acción educadora y un carácter procesal que contribuya al desarrollo de competencias en el niño.

El núcleo del proceso de resolución de conflictos es el diálogo, este se debe mantener presente en las relaciones interpersonales y precisa estar siempre condicionado a la conclusión positiva de tales conflictos, resolverlos de manera sana, lo cual significa dar solución a una problemática utilizando las estrategias comunicativas y los procesos de mediación, además analizar el origen y plantear una retroalimentación en la solución de problemas convivenciales.

En consonancia con lo anterior, el principal objetivo de la educación es guiar al niño a ser humano, cada vez más humano, y es precisamente la resolución de conflictos una vía importante y vital en esta tarea. Teniendo en cuenta las crisis globales, las dinámicas internacionales y antagónicas, en un mundo amenazado por tantas armas de destrucción masiva que hasta pueden acabar con la especie humana, urge educar para la paz desde el convencimiento y el contagio del mismo.

Esta investigación consta de cuatro capítulos. Explicamos los resultados del estudio, sus razones y objetivos, y las políticas presentadas. El Capítulo II trata sobre los principios, orígenes, contexto y factores legales que sustentan el trabajo. El Capítulo III contiene los tipos de investigación realizados que validan los métodos y métodos utilizados para proporcionar resultados. Finalmente, el Capítulo Cuatro presenta los resultados, recomendaciones, recomendaciones, referencias y omisiones.

DESARROLLO

La educación como base fundamental para lograr la formación de los ciudadanos, mantiene una cuota de responsabilidad en el logro de la sana convivencia entre los niños y jóvenes a su cargo, entonces al hablar de educación, no se hace referencia netamente a la Escuela, también padres, comunidad y otros actores son esenciales para alcanzar ese cometido. Esto lo refrenda Díaz (2008): “Convivencia, diálogo, familia, comunidad y escuela forman una unidad: tienen ustedes a su cargo el presente y el futuro: los niños” (p. 22).

En este sentido, la responsabilidad de formar a los niños y jóvenes está sujeta a las acciones del maestro, padres, actores sociales, con la capacidad de atender de forma oportuna cada situación negativa presentada por ellos, para resarcirla del ambiente educativo y social, logrando fomentar valores y lazos de hermandad, cabe aclarar que el sistema educativo tiene la responsabilidad de atender las situaciones conflictivas donde se vea amenazada la integridad física, moral y emocional de los estudiantes, por ello, el Ministerio de Educación Nacional (2013), a través de la Ley (1620 de 2013), que 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, que tiene como objetivo:

Aplicar en todos los establecimientos educativos oficiales y no oficiales de educación preescolar, básica y mediana del territorio nacional y demás instancias que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para los Derechos Humanos, para alcanzar la corresponsabilidad de los actores involucrados en la formación de los niños y jóvenes de la República, alcanzar altos niveles de convivencia, cordialidad y hermandad en las relaciones socioeducativas (p.12).

A nivel global, actualmente se ha podido ver la propagación de situaciones en los diversos sistemas educativos, que alteran las relaciones entre sus miembros y recaen en la agresión, humillación y maltrato entre pares o hacia otros agentes interactuantes del proceso educativo, por ejemplo el acoso escolar, ha presentado diversos episodios que han trascendido en las redes sociales y en los medios de comunicación por la gravedad del asunto y por eso desde el Ministerio de Educación Nacional, se pretende contextualizar sobre la violencia escolar para trabajar desde las aulas con la conformación de los comités de convivencia para establecer rutas de control, de concertación y diálogo para cuando se

presenten estos hechos poder abordarlos y dar herramientas a las instituciones para contrarrestar estos acontecimientos.

Este fenómeno sociocultural mantiene en suspenso las relaciones entre los individuos debido al acoso y la agresión como comportamientos sucesivos entre los niños y jóvenes en el establecimiento educativo y fuera de él. De allí, el ambiente escolar está conformado por la hostilidad y el abuso como actitudes negativas antisociales, favoreciendo a la falta de consideración y empatía hacia los demás, por lo que los acosados posiblemente se convierten en víctimas de la violencia y creyentes en la cultura del silencio como solución a los problemas.

Ante esta situación se plantea realizar una investigación, puesto que es importante crear y capacitar un grupo de estudiantes del grado quinto en mediación escolar para que ellos asuman el rol de mediadores a la hora de resolver los conflictos suscitados dentro y fuera del aula escolar, a su vez colabore en los descansos patrullando las instalaciones del colegio para observar y llevar registro de las conductas negativas que se presenten para orientar acciones pedagógicas encaminadas a fortalecer estos aspectos negativos involucrando la comunidad educativa, los mediadores escolares también participaran en la resolución de los conflictos mejorando el clima escolar.

Los Objetivos que se abordan se centran en analizar la incidencia de la mediación en la solución de conflictos escolares desde la perspectiva del aprendizaje social en el grado quinto de la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar Municipio de Pamplonita los Objetivos Específicos son Identificar las situaciones de conflicto escolar, Caracterizar las acciones que desarrollan los docentes para la mediación en conflictos generadores en los espacios académicos, Diseñar orientaciones pedagógicas de mediación para la prevención de conflictos escolar desde la perspectiva de aprendizaje social, Aplicar las orientaciones pedagógicas de mediación escolar para la prevención de conflictos escolares, Evaluar como incide el uso de orientaciones pedagógicas de mediación escolar desde la perspectiva del aprendizaje social para la atención oportuna de comportamientos asociados con el conflicto escolar.

El conflicto escolar es un problema social que agobia no solo esta comunidad, sino que se ha extendido en varias regiones y ha ido creciendo vertiginosamente de manera negativa degradando al ser humano y violando su condición de vivir en paz y armonía para que pueda desarrollarse plenamente sin que nadie lo esté intimidando o asechando y lo perturbe o lo discriminen por su condición social, sexual, religiosa, política, cultural o simplemente porque no se ajusta a ciertas situaciones o comportamientos de otro desconociendo que todos los seres humanos son diferentes y se deben tolerar esos aspectos en los demás.

Desde la justificación teórica, se resaltarán aspectos conceptuales sobre las características, causas, tipologías y elementos que abordan el conflicto escolar, de acuerdo a cada una de sus diversas manifestaciones y muchas repercusiones en la vida del ser humano que es afectado por estos sucesos. El conflicto escolar se fundamenta en actitudes negativas de forma repetitiva de intimidación hacia el individuo que lo aísla de la sociedad y le genera problemas psicológicos (Serrano, 2005). Por eso, es importante el desarrollo de la investigación, puesto que busca atender las realidades de los estudiantes de quinto grado de la institución educativa Nuestra Señora del Pilar, y a su vez intenta servir de fundamento para investigaciones futuras.

A nivel metodológico se busca establecer el uso de un proceso metodológico riguroso para lograr cumplir con los objetivos previstos por la investigadora, para ello, se elaborarán instrumentos de recolección de información, para validarlos en los resultados que se presentan y calcular la confiabilidad, y así, obtener los mejores resultados, para presentar las conclusiones, recomendaciones y la propuesta de acción basa en el programa de mediación escolar, donde se aspira generar productos de investigación como artículos de investigación en revistas científicas, participación en eventos como conferencista y ponente, entre otros aspectos que resultan significativos para difundir el conocimiento.

El ámbito escolar, del mismo modo que otros escenarios sociales, es un espacio de desarrollo y, por lo tanto, escenario habitual de conflicto.

Marco de referencial

Para iniciar este capítulo, se hace necesario tener en cuenta los planteamientos de Rivas (2015) quien afirma que son los marcos de referencia los que permiten construir la

base teórica de una investigación, dentro de estos, se encuentran los antecedentes investigativos, y los marcos teórico, conceptual y legal, es a través de la construcción de esto donde se ponen a prueba las capacidades investigativas de cada sujeto que hace las veces de recopilador, depurador y consolidados de la información misma.

Antecedentes Internacionales

Para iniciar con los antecedentes internacionales, se toma el artículo realizado por Díaz (2020) *Análisis del aprendizaje social: una nueva perspectiva para la evaluación de aprendizaje con TIC en los alumnos universitarios* realizado para la Universidad de Murcia, España, con el objetivo de analizar el aprendizaje colaborativo del alumno en red, el fin último de estos programas o modelos se fundamenta en encontrar y dar respuesta a las necesidades del alumno durante su aprendizaje con los demás y reconduciéndolo en su proceso.

Para tal fin se desarrolló un diseño metodológico de carácter mixto, con la creación y validación de diferentes instrumentos de recogida de información, así como la selección de las herramientas que permitieron analizar, explotar y representar los datos obtenidos en diferentes analíticas de aprendizaje. Como instrumentos se utilizó una prueba piloto, y una prueba definitiva.

Dentro de los resultados de esta investigación, se muestra el uso que realizan los alumnos de herramientas y aplicaciones colaborativas en su aprendizaje, previo a la experiencia y al finalizar la misma. Se destaca en los resultados, aquellas aplicaciones que les han supuesto un cambio significativo en su aprendizaje, como Google Drive, Facebook y WhatsApp, entre otras y, por último, la relación entre la cantidad de las interacciones de los alumnos mostradas en las analíticas de aprendizaje y sus calificaciones finales logradas en la materia.

Esta investigación se toma como aporte, pues pretende justificar con su puesta en práctica por qué el aprendizaje social puede ayudar a conocer cómo interaccionan los estudiantes con los demás y esto permite determinar cuál es el progreso y rendimiento de tal aprendizaje, siempre con el único fin de mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, en este caso desde la mediación de conflictos.

Por otro lado, se toma el artículo titulado *La mediación de conflictos escolares. Incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional* realizado por Cadena y Napa (2019) para la Universidad de Guayaquil, Ecuador, donde se tiene como objetivo analizar la importancia del papel del docente en la mediación y solución de conflictos en sus estudiantes, esto anterior con el fin de determinar la incidencia favorablemente de ello en el desarrollo de la inteligencia emocional.

Para esta investigación se tuvo en cuenta una población de docentes y estudiantes de las Unidades Educativas del cantón Baba, provincia Los Ríos, Ecuador, partiendo de un test de inteligencia emocional y otro de mediación de conflicto, los cuales fueron utilizados como instrumentos de recolección de información, así pues, luego de aplicarse dichos test se lograron obtener como resultados que el docente tiene una influencia positiva en el desarrollo de la inteligencia emocional, la autorreflexión y autorregulación de los estudiantes cuando solucionan de forma adecuada los conflictos.

La necesidad de tomar este antecedente como aporte para la presente investigación, surge de la aplicación de test, donde se configura el conflicto como una acción prominente en el ámbito escolar y la mediación cumple un papel importante si se toma desde la perspectiva del aprendizaje social, pues permite reconocer la agresión como una problemática y solucionarla a través de la mediación lo que brinda inteligencia emocional.

Por otro lado, se toma la investigación realizada por Romero (2019), presentada a la Universidad de La Laguna, Venezuela, titulado *Revisión teórica acerca de la mediación escolar*, en la que se tiene como objetivo establecer conclusiones sobre su funcionamiento e importancia en los mismos, se ha realizado una búsqueda de artículos en bases de datos y otras fuentes, para el desarrollo de esta investigación, se tiene en cuenta una metodología cualitativa, tras la cual se ha identificado y cribado aquellos estudios acordes con los objetivos propuestos en el presente documento.

En este trabajo se realiza una revisión de diez investigaciones acerca de la mediación escolar y su uso en los centros educativos, finalmente, después de su análisis, los resultados muestran que la mediación escolar produce un impacto positivo en el clima de los centros escolares, debido a que se reduce el número de conflictos y episodios violentos, y las personas

desarrollan habilidades sociales, lo cual mejora la convivencia y el clima del centro, fomentando una Cultura de Paz.

De acuerdo con lo anterior, se puede establecer, como aporte del trabajo citado, la inclusión de diversas investigaciones, donde se tiene en cuenta la tolerancia y la resolución pacífica de conflictos, lo cual se puede relacionar directamente con el aprendizaje social, no obstante, esta investigación permite reconocer el acto de mediar frente a un conflicto para de esta manera dar solución a los conflictos a través de situaciones pacíficas que se den por medio de esta.

Antecedentes Nacionales

En el espacio nacional, se inicia con la investigación realizada por García (2021), la cual lleva como título *De los conflictos escolares y familiares. Un análisis de sus conexiones desde la mediación*, la cual tuvo como objetivo comprender cómo se conectan los procesos de mediación escolar que se efectúan en una Institución Educativa de la ciudad de Cartagena con la conflictividad familiar relacionada con las inequidades de género y con el afrontamiento y transformación en las familias que hacen parte de la comunidad educativa. Esta investigación es de tipo cualitativo, con enfoque construccionista, pues retoma elementos claves como el diálogo, la comunicación, la colaboración, la narración y la construcción conjunta de posibilidades y alternativas para la transformación de los conflictos.

Cabe resaltar que desde este proyecto investigativo se retoma la mediación como una modalidad de intervención que propone miradas generativas y que, en articulación con la perspectiva de género, propende a la equidad, la justicia y la sana convivencia en las familias. Concluyendo así, en la necesidad de proponer una estrategia de intervención innovadora que en un escenario co-participativo entre escuela y familia, brinde las herramientas necesarias para que la gestión de la conflictividad familiar sea un proceso integral, lo anterior, además de ser aporte, complementa la intención de tomar esta investigación como apoyo teórico, pues el proceso de transformación de conflictos y mediación sucede solo en el contexto institucional, pero se hace indispensable además la vinculación familiar, donde los niños comprendan gestión del conflicto realizada en cada una de las instituciones.

Por otro lado, se toma la investigación realizada por Acevedo, Medina y Ramírez (2019), titulada *Rol del maestro en la mediación del conflicto escolar desde la implementación de estrategias psicopedagógicas para la convivencia* y presentada a la Universidad Pontificia Bolivariana, en Medellín, Colombia, donde se tuvo como objetivo reconocer el rol que desempeñan los maestros de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle como mediadores en el conflicto escolar, para proponer estrategias psicopedagógicas que permitan fortalecer la convivencia.

Esta investigación cuenta con un enfoque cualitativo basado en la Investigación Acción, centrando en los maestros de básica primaria de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle, la necesidad de reconocer sus percepciones frente al conflicto y la violencia escolar, así como reconocer las experiencias significativas en el rol que desempeñan como mediadores y de esta manera llegar a proponer diferentes estrategias psicopedagógicas que posibiliten el abordaje positivo de los conflictos escolares.

La información recolectada sugiere que los maestros tienen claridad conceptual en cuanto a la distinción entre conflicto como oposición de ideas y violencia como una conducta que hace daño a otros; sin embargo.

La anterior investigación se toma como antecedente para la presente investigación, debido a que se hace necesario brindar espacios donde el docente haga una labor reflexiva exponiendo no solo sus saberes, sino también sus pensamientos y emociones, a través de sus experiencias vividas, proponiendo estrategias con sus pares que permitan engrandecer sus prácticas a través de la adopción de nuevas y diferentes perspectivas, lo que propende llevar a cabo el espíritu de mediación como base de la prevención de futuros conflictos escolares lo cual guarda una gran relación con la perspectiva del aprendizaje social, pues el docente a través de sus prácticas educativas permite un aprendizaje desde la conducta y por medio de la relación de los estudiantes con su entorno.

Antecedentes Regionales

En el espacio regional, se retoma la investigación realizada por Torres (2021), realizada para la Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bucaramanga, Colombia, titulada *Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos*

universitarios colombianos, la cual tuvo como objetivo fue identificar los conflictos internos que se presentan en las universidades públicas y privadas, qué figura o forma de resolución de conflictos emplean y qué método de resolución podría aplicarse en las instituciones de educación superior. Para ello se partió de la premisa en la que el conflicto visto desde una perspectiva universitaria tiene dos estadios, el primero de ellos, se considera interno y se encuentra inmerso en todas las universidades, tanto públicas como privadas y se presenta, generalmente, por las relaciones interpersonales, y cuando no se resuelve, queda latente por el temor a enfrentarlo. El otro es considerado como externo y se presenta en las universidades públicas a través de los grupos existentes en el claustro en relación con algunos entes externos. Esta investigación es de tipo cualitativa, por lo que se hace pertinente al momento de utilizarlo como referente, y se desarrolló a través de una búsqueda en diferentes bases de datos, se puede concluir que existe ausencia de registro de investigaciones sobre el tema, por lo que es necesario explorar la naturaleza de los conflictos en las universidades y sus formas de resolución.

Esta investigación se toma como antecedente, debido a la necesidad de incorporar la resolución de conflictos con indicaciones precisas para lograr resolver los conflictos que se presenten, es por ello que esta investigación permite además reconocer las etapas en la que se debe mediar el conflicto, siendo la primera de estas, el acudir voluntariamente a la resolución, la segunda etapa, cuando no se logra un acuerdo, por lo que se debe utilizar la mediación, para por último, asumir como un recurso cuando alguno de los involucrados.

Por último se toma el trabajo investigativo realizado por Bravo (2021), entregado a la UDES, Santander, Colombia, titulado *entornos virtuales aplicados a la resolución pacífica de conflictos relacionados con la violencia física y verbal en estudiantes de grado sexto*, donde se afirma que la violencia física y verbal, se vivencia a diario en las instituciones educativas, esto se debe a la falta de buenas relaciones interpersonales y a la poca importancia que se le da a este problema, lo que se traduce en una mala convivencia que afecta directamente las relaciones docentes estudiantes, por lo anterior, el objetivo de este estudio fue fortalecer los procesos de resolución pacífica de conflictos relacionados con la violencia física y verbal en los estudiantes del grado sexto jornada de la mañana de la Institución Educativa Municipal Antonio Nariño, a través de la aplicación de un entorno virtual.

Lo anterior, se realizó partiendo de una metodología cualitativa con enfoque descriptivo y el diseño de investigación acción- participativa, para lo cual se aplicaron entrevistas para la recolección de información, desarrollo de la propuesta pedagógica y de actividades relacionadas, además del diario de campo de las actividades desarrolladas y evaluadas. Los resultados se reflejan en la implementación de un curso virtual, lúdico, didáctico, participativo donde se adquirieron nuevos conocimientos, se aportó comentarios y criterios en el desarrollo de actividades, se desarrollaron competencias tecnológicas encaminadas a la disminución de la violencia física y verbal.

La investigación se toma como antecedente debido a la innovación de las herramientas tecnológicas para la mediación y resolución de conflictos, lo cual permite que se mejore en gran medida la convivencia pacífica al generar futuras estrategias para la disminución de problemáticas que son constantes en el ámbito educativo.

Bases Teóricas

Para la construcción de las bases teóricas, se tienen en cuenta aspectos relacionados directamente con el objeto de estudio, los cuales servirán como base para el desarrollo de la investigación, para tal fin, se toman aspectos como el aprendizaje social, la mediación pedagógica, la convivencia escolar y los mecanismos para la resolución de conflictos.

Ahora bien, para complementar estas bases, se retoman los planteamientos de Díe et. al. (2010), donde sitúa el conflicto desde su dimensión emocional, por lo que afirma que la presencia de este en los ámbitos sociales y cotidianos de las personas genera un cúmulo de emociones y sentimientos, cuestión con la que la investigadora concuerda, pues ello generalmente causa impotencia en quienes viven situaciones de conflicto, es de resaltar que estas situaciones pueden llegar a terminar en la mediación, la cual se presenta como una oportunidad que permite canalizar las emociones y de este modo transformar el conflicto.

Del mismo modo, Alzate (2013) afirma que desde la mediación de conflictos “se extiende la orientación básica centrada en el niño, para abarcar las dimensiones administrativas, profesoras y parentales del conflicto. Si entendemos las disputas que ocurren entre los niños/as y jóvenes dentro del contexto educativo global, podremos alcanzar soluciones más significativas” (p. 12). Lo que me permite aseverar que desde la docencia se debe hacer un especial énfasis en la imparcialidad, en la confidencialidad de los contenidos

y en la voluntariedad de la participación, partiendo desde el respeto de las opiniones, pues finalmente quienes toma las decisiones son las partes protagonistas del conflicto.

Aprendizaje Social

Durante los últimos cincuenta años, la mayoría de los psicólogos orientados a la investigación han favorecido los enfoques del desarrollo de la personalidad, la conducta desviada y la psicoterapia desde el punto de vista de la teoría del aprendizaje. Pero, en términos generales, estas conceptualizaciones han sido poco efectivas para explicar los procesos por los que se adquiere y modifica la conducta social.

La debilidad del enfoque del aprendizaje, que desestima la influencia de las variables sociales, es en su tratamiento de la adquisición de respuestas nuevas, problema crucial para cualquier teoría del aprendizaje. Según la teoría del aprendizaje social de Rotter (1954), por ejemplo, la posibilidad de que ocurra una conducta dada en una situación particular está determinada por dos variables: la apreciación subjetiva de la probabilidad de que se refuerce la conducta en cuestión (expectación) y el valor de refuerzo para el sujeto. La explicación de Rotter de los procesos de aprendizaje presupone la existencia de una jerarquía de respuestas que tienden a darse en las diferentes situaciones con diversos grados de probabilidad, por lo que es completamente inadecuada para explicar la aparición de una respuesta que aún no se ha aprendido y en consecuencia tiene un valor cero de probabilidad.

Mediación de conflictos

La Mediación Escolar es un proceso en el que, imparcialmente el docente o directivo, facilita las condiciones para que los protagonistas de un conflicto tengan la oportunidad de analizar sus distintos puntos de vista, y llegar a un acuerdo satisfactorio, sin recibir presión alguna. Para complementar lo expuesto se debe citar a Iugman (1996) quien conceptualiza la mediación escolar como:

Un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo (p.2).

Entonces, en el proceso de mediación se busca fundamentalmente, un acercamiento entre las partes que les permita llegar a acuerdos justos y que no se vuelva a repetir el suceso nuevamente. Creando orientaciones conductuales acordes, donde el agresor reciba las herramientas para tener bien claro la necesidad de respetar códigos éticos y morales dentro de un contexto, favoreciendo su desenvolvimiento dentro y fuera del colegio, y al mismo tiempo, haciendo sabedor al acosado que no está solo y que existen caminos regulares, obligados a responder y subsanar los efectos negativos ocasionados en los recintos educativos, por el acoso escolar.

Ahora bien, existen quienes hacen las veces de mediadores escolares, por lo que se necesita saber qué estas personas son las que solicitan una mediación escolar y por qué, de este modo, el mediador podrá desempeñar bien sus funciones. Es conveniente en este primer paso de la mediación, hablar con las personas afectadas por el conflicto y explicarles de forma clara y sencilla en qué consiste una mediación, ya que esta siempre debe ser voluntaria. Además, los mediadores deben valorar si el conflicto creado puede ser mediado o, por el contrario, sancionado. En el caso de ser sancionable, este se deriva al titular del curso o en su defecto a la coordinación académica.

Cabe recordar que no todos los conflictos en una institución educativa, son susceptibles de una mediación. Aquellos que atentan contra las normas de convivencia del instituto, según Navarro, et. al. (2011), “es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero que decide la resolución del conflicto basándose en los intereses de los implicados y en su autoridad y conocimiento” (p.105).

En un segundo momento, se debe preparar el espacio en el que se va a desarrollar la mediación. Es importante en esta segunda fase que los mediadores puedan crear un clima basado en la confianza mutua. Para ello es recomendable empatizar con las personas afectadas por el conflicto. Al finalizar esta fase, se explican las normas por las que se va a regir la mediación, porque sin la aceptación de las normas no hay mediación posible, y los esfuerzos invertidos no satisfacen las necesidades, por el cual se utilizan estas estrategias de orientación educativa

En la tercera fase es cuando los mediadores se interesan por la naturaleza del conflicto, escuchan de forma activa a las personas afectadas y nunca posicionándose por ninguna de las dos partes. Es muy importante que el mediador haga preguntas abiertas y

parafrasee lo dicho para verbalizar desde otra perspectiva el tipo de conflicto creado. Para este proceso de orientación se utilizan actividades lúdicas como el cara a cara, y otras más formales como el debate y la mesa redonda, de manera que se puedan comprender bien las realidades suscitadas en el entorno escolar.

Consecuentemente se presenta una cuarta fase, el cual tiene como objetivo ahondar en la naturaleza del conflicto. Es el momento de intentar enfocar el conflicto desde diversos puntos de vista. Según el mismo Navarro, et. al. (2011) esto es posible a través de un “proceso de diálogo enfocado al entendimiento de un conflicto entre las partes implicadas” (p.105). Otro aspecto a tener en cuenta es que el mediador debe intentar que las personas afectadas por el conflicto sean capaces de ponerse en el lugar del otro. Si se consigue que cambien de perspectiva, también serán capaces de revertir su situación inicial. Esta es la fase en la que se definen los aspectos más relevantes del conflicto.

Esto anterior, depende netamente de la convivencia escolar, la cual de acuerdo con Montagut & Montagut, (2014) “el orden escolar y la disciplina este cimentado sobre la base del Manual de convivencia, a través de él se busca el desarrollo integral del estudiante desde la óptica de la normatividad escolar, que rige directamente en su comportamiento e interrelación social, lo cual supone que mediante su conocimiento y aplicación” (p. 54). Especialmente todos los elementos de formación como es el desarrollo cognitivo, moral, regulada por normas de su realidad social y todo aquello que representa de manera integral su inserción en la vida civil y democrática que caracteriza al estudiante en formación.

Según Carias, (2010) “Vemos como diariamente se presentan diferentes situaciones de violencia intra-escolar, como es la venta de alucinógenos, el bullying, las pandillas, la discriminación sexual y física (obesidad, por ser feo o bonito), o porque se sabe más o menos o por mal rendimiento académico por bajo coeficiente intelectual” (pág. 21). De esto, se viene practicando el maltrato físico, verbal o psicológico, el cual se produce en la gran mayoría de ocasiones por los mismos escolares, en momentos de forma reiterada y a lo largo de un gran lapso de tiempo, situaciones que afectan las diferentes esferas de un ser humano, el cual tienen diferentes manifestaciones.

Esto se refiere que los planteles educativos deben seguir la normatividad vigente en materia de convivencia escolar, como ocurre actualmente con la Ley 1620 de 2013 que

prevalece las normas que deben seguir y que se explica en la Guía N° 49 del Ministerio de Educación Nacional en Colombia para que se creen los Comités de Convivencia Escolar.

Es por ello que el gran reto en las instituciones implica la generación de espacios en los que la educación en derechos sea transversal a todos los requerimientos curriculares; esto sin segmentar el conocimiento, ya que es en la cotidianidad donde se evidencia la vivencia de los derechos humanos y depende la transformación del saber individual y colectivo en torno al tema.

Conflicto escolar

Gracias a Galtung (2003), se sabe que en algún lugar de un conflicto hay una contradicción, y en algún lugar de la contradicción hay dinamismo, con el que se puede buscar un equilibrio para evolucionar los conflictos, por lo cual se denomina al conflicto como algo en continuo cambio. Ahora bien, la transformación de conflictos es un proceso sin fin, y en el que es necesario tener en cuenta que las contradicciones se presentarán una y otra vez, por lo que pensar un escenario dónde se resuelvan todas, no es natural y por ende ajeno a la realidad.

Para ello debe plantearse un propósito preciso, arraigado a las necesidades de establecer relaciones interpersonales asertivas, que aminoren los efectos del acoso escolar entre los estudiantes; por ello los objetivos específicos pueden ser señalados y evidenciados claramente dentro de un currículo, destacándose entre ellos, por citar un ejemplo: Cambiar las creencias negativas acerca del conflicto, ayudar al estudiante a tomar conciencia del conflicto en su vida, enseñar al estudiante a comprender el rol que tienen las emociones en un conflicto y a gestionarlas de un modo adecuado, instruir habilidades básicas para comunicarse mejor y con mayor eficacia enseñar al estudiante a practicar procesos de solución colaborativa y pacífica de los conflictos y a tomar decisiones en equipo, como los que se deben destacar para atender y subsanar los posibles efectos que se puedan presentar, al evidenciar el acoso escolar en un recinto educativo.

Marco Conceptual

Justicia Restaurativa

La justicia restaurativa es la labor de incorporar los fundamentos y prácticas curriculares, con el propósito de promover en la gestión educativa, el análisis, la aplicación, la evaluación y la retroalimentación, como las actividades imprescindibles en los logros significativos de la educación como opción factible de contribuir a establecer la paz en los espacios académicos. En consecuencia, la efectividad de la educación obedece al fomento de la formación educativa de calidad (Duarte Sarmiento y Prada Sarmiento, 2017).

Es razonable entender que la justicia restaurativa hacia la paz debe comenzar en las instituciones escolares y allí, promover una cultura de paz, al evitar la frecuencia de los conflictos escolares. En esas problemáticas hay la inquietud por facilitar en la institución escolar, la formación de comportamientos reveladores de la democracia participativa y protagónica desde el inicio de la formación educativa sistemática.

Bullying comenzó a ser un factor negativo de armas tomar, en la cual, se visualiza que la influencia abusiva de estudiantes más corpulentos o intimidadores, empezaban a frenar la capacidad de desenvolvimiento de los menos dotados, frente a las situaciones educativas desarrolladas en los colegios, impidiendo de este modo, que las metas formativas se cumplieran en su totalidad.

Desde allí, se ha puesto atención en esta temática para aminorar su efecto, comprender las raíces que lo originan, y tratar de satisfacer las necesidades que se encuentran detrás de cualquier acto abusivo. Últimamente, las esferas y las consecuencias del abuso escolar, ha repercutido en gran manera la imagen holística del estudiante; más aún, con la entrada de la era digital y de las tecnologías de la información y la comunicación, que globalizan los acontecimientos, y los hacen visibles a un mayor número de personas.

Conflicto

Es un tema que amerita del tratamiento ante el desafío de instaurar la participación de todos a nivel institucional, fundada en la participación y el protagonismo colectivo. Allí, el propósito es fortalecer las propuestas para motivar a los estudiantes de los diversos grados, a

participar activamente en el desarrollo de la diligencia, con la capacidad de gestión del cambio a la situación generada por el conflicto.

Eso implica instalar las condiciones culturales en un ámbito de paz y reconocimiento de los valores humanos y el derecho humano de los estudiantes. Es considerar con conciencia crítica la situación de la incidencia a nivel personal, donde será primordial proponer la protección de los estudiantes y comenzar a potenciar aquellas iniciativas derivadas de la subjetividad colectiva educativa, en eventos de diálogo fecundo. Con eso, evitar las circunstancias que pretendan restituir el conflicto (Vargas, 2015).

Corresponsabilidad

El docente como mediador y actor educativo le hace altamente responsable de los acontecimientos en el aula, de manera que si el conflicto escolar se llega a presentar en una clase (sobre todo con niños), el docente es el principal responsable, porque de él depende diagnosticar las situaciones conflictivas, y de no ser posibles solucionarlas, debe ser responsable en notificarlos a entes superiores, para que reciba el tratamiento adecuado y, no pase desapercibido el acontecimiento, a favor de evitar la propagación y repitencia del mismo evento, dejando claro que en el salón y en el colegio o institución, existe un fuerte nexo en cumplir con las políticas estatales, de fomentar la sana convivencia y un clima escolar equilibrado y justo (Ministerio de Educación Nacional, 2008).

Ante ello, surge la corresponsabilidad familiar, la cual se debe a las malas prácticas de crianza, donde las autoridades que se desarrollan en el hogar, suprimen en gran manera la concepción de los niños y los adolescentes, al punto de ocasionar trastornos psico-emocionales, que pudieran verse reflejados en una baja autoestima, inseguridad y timidez, manifestadas en un contexto sociocultural, presto a la posibilidad de inducir a estos conflictos educativos. Esto también se pudiera agravar, cuando se hace latente el maltrato infantil, por uno o varios integrantes familiares sobre el niño afectado, irrumpiendo con su integridad mental o física, y dando pie a la problemática abordada (Castillo 2011; p.425).

Marco Legal

En cuanto al manejo, procesos y políticas de la convivencia escolar en las instituciones educativas se deben contemplar tanto en el ámbito nacional, artículos y leyes.

Constitución Política de Colombia: Se dispone textualmente del artículo que dice: “**Artículo 44.** Son derechos fundamentales de los niños y las niñas: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos.

Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia. La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño (a) para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores. 46 los derechos de los niños y las niñas prevalecen sobre los derechos de los demás” Peña (2003).

Ley 1620 de 2013 Esta ley crea una ruta de atención en casos de violencia y un sistema nacional único de información para reportar estos casos de violencia y de embarazo en adolescentes, y da la posibilidad de brindar incentivos a quienes cumplan las exigencias y expectativas de la convivencia, así como imponer sanciones a quienes no lo hagan. Con esta ley, el Gobierno Nacional crea mecanismos de prevención, protección, detección temprana y de denuncia ante las autoridades competentes, de todas aquellas conductas que atenten contra la convivencia escolar, la ciudadanía y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes dentro y fuera de la escuela.

Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar Herramienta que se plantea en la Ley 1620 de 2013 y su decreto reglamentario, como un camino claro compuesto por una serie de acciones, desde diferentes componentes, para responder de forma integral a

todas las situaciones que buscan, de una u otra forma, fortalecer la convivencia escolar y mitigar los factores que pueden afectarla.

Situaciones Tipo I: Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).

Situaciones Tipo II: Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar y ciberacoso, que no poseen las características de la comisión de un delito y que cumplen con cualquiera de las siguientes características: a) Que se presenten de manera repetida o sistemática. b) Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de las personas involucradas (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).

Situaciones Tipo III: Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, referidos en el Título Guía Pedagógica para la Convivencia Escolar 57 IV del Libro 11 de la Ley 599 de 2000, o que constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente (Decreto 1965 de 2013, artículo 40).

Decreto 1965 Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que 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.

Con esta iniciativa, el Gobierno Nacional crea mecanismos de prevención, promoción y atención para mejorar el clima escolar y disminuir las acciones que atenten contra la convivencia escolar, la ciudadanía, el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, dentro y fuera de la escuela.

Se dispone textualmente del artículo que dice: **Artículo 1.** Objeto. El presente Decreto reglamenta el funcionamiento del 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; sus herramientas; los lineamientos generales bajo los cuales se deben ajustar los manuales de convivencia de los establecimientos educativos.

Artículo 2. **Ámbito de aplicación.** El presente Decreto se aplicará en todos los establecimientos educativos oficiales y no oficiales de educación preescolar, básica y media del territorio nacional y demás instancias que conforman el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, también a la familia, la sociedad y a los demás actores que participan en la Ruta de Atención Integral.

Guía N. 49 Guías Pedagógica para la convivencia escolar. El Ministerio de Educación creó unos talleres pedagógicos para la implementación de la Ley 1620 de Convivencia Escolar, la cual creó el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Los talleres están dirigidos a rectores de instituciones educativas oficiales y privadas y a funcionarios de las 94 Secretarías de Educación certificadas, donde se realiza la socialización de las 'Guías Pedagógicas para la Convivencia Escolar' elaboradas por el MEN, para apoyar a los establecimientos educativos en la revisión de las estrategias y herramientas pedagógicas que contribuyan al mejoramiento de la convivencia y al ejercicio de los derechos humanos y los derechos Sexuales y reproductivos.

Marco Contextual

La presente investigación se realiza en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar, ubicada en el municipio Pamplonita en el Departamento Norte de Santander. Esta institución cuenta con un rector llamado Mario José Uribe Carvajal, una coordinadora, 24 docentes de aula, 1 docente con funciones de orientación escolar y 3 de apoyo y servicios generales. Al año 2016 se encontraban matriculados 451 estudiantes.

La Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar, se fundamenta en el Decreto No 042 del 18 de enero de 1972, y sus estudios están reconocidos por las Resoluciones Números

24907 de diciembre de 1982, Resolución No 12833 del 25 de septiembre de 1987 y Resolución No 000748 del 22 de noviembre de 1990, y 001125 del 9 de junio de 1998.

La Institución Educativa es de carácter Mixto, a partir de 1997, después de un diagnóstico general con toda la comunidad educativa, se adoptó el énfasis en Nutrición y Salud, que nuevamente fue replanteado en el año 2000 y cambio a Primeros Auxilios por orientaciones del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. En noviembre de 2.004 se dio el énfasis en Gestión en Empresa Rural que duró hasta el 2.006.

Mediante la Resolución No 004852 del 13 de noviembre de 2009 se aprueba en la modalidad bachillerato técnico en gestión de redes y sistemas tele informáticos en articulación con el Instituto Superior de educación Rural – ISER de Pamplona. Cuenta con una Personería Jurídica de la Asociación de Padres de Familia, Resolución No 100 del 27 de mayo de 1988; Calendario A; Código del DANE No 154520000108 del 3 de marzo de 1987; Patente de Sanidad No 017 de 1995, Núcleo Educativo No. 40.

Actualmente, en el municipio de Pamplonita se encuentra ubicada la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar. Dicha institución está ubicada en una zona rural caracterizada por sus bajas temperaturas y por sus atractivos turísticos, cuyo centro poblado más cercano es Pamplona, en el cual hacen vida familias dedicadas al cultivo de algunos tipos de rubros agrícolas. Por tal razón, los estudiantes son de estrado 01 - 02, en cuanto a la formación académica, esta institución educativa es pública y ofrece los niveles de estudio de Básica Primaria, en lo referido al personal académico forman parte de esta casa de estudio un total de 35 docentes, que atienden una cantidad específica de 1550 estudiantes, en las distintas áreas de formación educativa.

Referente Metodológico

La presente investigación se enfocará en el paradigma cualitativo, motivados por el interés de revisar las cualidades presentes en el acto educativo en el plano social. Donde se busca tratar de entender y explicar una realidad social existente y analizar las posibles consecuencias que la misma genera, ahora bien, es necesario centrar la atención en la razón de ser del paradigma, ya que el mismo se ajusta a los criterios de la presente investigación, cuya finalidad no es más que a la luz de la razón dar alternativas educativas en torno a la mediación escolar, ante ello, Denzin y Lincoln (1994) plantean lo siguiente:

En función a lo expuesto, es resaltante que en principio la investigación cualitativa busca de forma subjetiva la elaboración conceptual y el desarrollo teórico en función a las vivencias directas, sentidas y experimentadas al momento de realizar la investigación, entendiendo que dichas vivencias son las encargadas del proceso de transformación del acto educativo específicamente, y esto se debe a que se busca integrar los hallazgos de la realidad con las percepciones teóricas planteadas, es por ello que esta investigación se ubica en un nivel descriptivo, Fernández y baptista, (2006) aportan que:

En función a lo planteado, lo que se busca con esta investigación es comprender la delineación, el análisis e interpretación de los aspectos más relevantes contenidos en las categorías que serán sometidas a objeto de estudio, es decir, a la cotidianidad misma contenida en los ambientes de clases donde se gesticiona el proceso de convivencia escolar. Para de esta forma centrar la atención sobre la solución teórica y práctica a fin de intentar mejorar o cambiar drásticamente las situaciones vividas por los grupos de individuos que se involucran en la misma; buscando predecir los resultados que arroje las situaciones sometidas en cuestión.

Método de investigación

Del mismo modo, el método utilizado para esta investigación es el de Investigación Acción Participativa, el cual es considerado como un proceso dialéctico continuo, mediante el cual se realiza un análisis de las situaciones problema, y se planifican y ejecutan acciones propendiendo transformar el contexto de cada uno de los sujetos que hacen parte de la investigación (Fals Borda, 1991)

Es a través de este método, se incentiva la inclusión de investigadores en las organizaciones, conduciendo a la búsqueda de conocimiento, a través de la construcción de procesos de transformación del contexto social, por tanto, se hace necesario asumir una posición como participantes y aprendices de cada proceso, entendiendo a todos los que participan como sujetos de conocimiento y a su vez como sujetos en proceso de formación: “Los investigadores entran así en un proceso en que la objetivación de sí mismos, en una suerte de inagotable sociología del conocimiento, se convierte en testigo de la calidad emancipatoria de su actuación” (Fals, 1991)

Fases de investigación

Fase I. Diagnóstico

Esta fase se iniciará con la aplicación de un guion de entrevista a los sujetos de estudio, a fin de diagnosticar cuáles son los factores que inciden ante el desarrollo del conflicto escolar de la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar. De tal manera que, se pudo identificar y conocer la problemática existente.

Fase II. Planificación

Seguidamente en esta fase y, de acuerdo al diagnóstico a realizar, se diseñará una guía de estrategias didácticas innovadoras que permita la mediación escolar ante el conflicto de la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar. En este sentido, se expondrá un plan contentivo de estrategias didácticas, que sirvieron de base para la promoción de las prácticas pedagógicas basadas en el desarrollo de la sana convivencia.

Fase III. Ejecución

En esta fase se implementará la guía de estrategias didácticas para el estímulo de la mediación escolar por medio de la sana convivencia de la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar para el cumplimiento de las acciones diseñadas en la fase anterior.

Fase IV. Evaluación

Posterior a la ejecución de las actividades, se presentará esta fase que consiste en la valoración de la implementación, de tal manera que se pueda constatar que los fines fueron alcanzados, de esta forma se analizará la repercusión de la aplicación de la guía de actividades didácticas, permitiendo evidenciar los logros.

Fase V. Sistematización

Finalmente, esta última etapa consistirá en considerar, discutir y reflexionar sobre los resultados logrados, que sirvieran de soporte en la presentación de las reflexiones finales. Por consiguiente, la sistematización incluye el análisis y valoración del impacto causado por la

investigación en cuanto al desarrollo guía didáctica para el estímulo de la mediación escolar a través de la sana convivencia de la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar.

Informantes clave

Martínez (2007) plantea que un informante clave desempeña importantes funciones dentro de una investigación tales como: “Introduce al investigador ante los demás, le sugiere ideas y formas de relacionarse, previene de peligros, hace puente con la comunidad” (p. 86). Se seleccionarán doce (12) informantes clave, para develar las concepciones de agresividad y violencia escolar que permean el escenario educativo y la filosofía institucional frente a la esfera de la dimensión social.

La distribución de los informantes clave se realizará de la siguiente forma: (1) docente titular del grado quinto, con una vinculación laboral mínimo de tres años, (1) docentes orientadores, (1) padre de familia, quien es el representante del grupo, y (15) estudiantes del grado quinto relacionados con los procesos de mayor influencia de agresividad o violencia escolar, de este modo se establecen los criterios para el manejo de la selección de los informantes y se describe en la siguiente tabla:

Criterio de selección de los informantes

Para la presente investigación se utiliza una selección a conveniencia, pues se elige una población y no se sabe cuántos sujetos pueden tener el fenómeno de interés, aquí se recurre a los sujetos que se encuentren, también se utiliza en fenómenos muy frecuentes, pero no visibles. Este tipo de muestreo tiene como características principales establecer diferentes etapas de selección de muestra e identificar sujetos que cuenten con el fenómeno en general, esto se hace visible en esta investigación, pues se tomarán como informantes estudiantes, docentes y padres de familia que develen las concepciones de agresividad y violencia escolar que permean el escenario educativo y la filosofía institucional frente a la esfera de la dimensión social.

Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

En la búsqueda de la mayor proximidad con la realidad social objeto de estudio a los fines propuestos en la investigación que permitan captar desde el hacer cotidiano de los integrantes de la comunidad académica, sus perspectivas y vivencias, se eligieron las técnicas adecuadas de recolección de datos. Estas son referidas por Piñero y Rivera (2013) como: Son guías de aproximación al espacio de interacción social que, de manera visual o dialógica, el investigador construye, a los fines de conocer el mundo vivido y percibido por los sujetos investigados respecto a un fenómeno social que se pretende comprender e interpretar para configurar posibilidades teóricas que le otorgan significado social. (p. 96) En la investigación planteada se trabajará con las siguientes técnicas: Entrevistas semiestructuradas realizadas a informantes clave. De acuerdo con Rodríguez (1999) la entrevista semiestructurada o en profundidad desea obtener información sobre determinado problema y a partir de él, establece una línea de temas, “en relación con los que se focaliza la entrevista, quedando ésta a la libre discreción del entrevistador, quien podrá sondear razones y motivos, ayudar a establecer determinado factor, etc., pero sin sujetarse a una estructura formalizada de antemano” (p. 168).

Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada es una conversación entre dos personas dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental, no ha de ser algo cerrado, ni fragmentado, sino algo continuo y con un argumento. Lo anterior demanda que el entrevistador se revista de ciertas cualidades, según lo afirmado por Piñero y Rivera (2013, p. 106). En el caso particular de la presente investigación se partirá del hecho de que todos los seres humanos están involucrados en un proceso de creación de la realidad, a través de pensamientos y acciones; en este caso resulta relevante captar a través de la técnica, todo aquello que influya en la construcción de la cultura social de los integrantes de la comunidad académica sobre la agresividad y los conflictos en los contextos educativos.

De acuerdo con Fernández (2006) para “el análisis de los datos cualitativos producto de las entrevistas semiestructuradas, se deben seguir los siguientes pasos: Obtener la

información, Capturar, transcribir y ordenar la información, Codificar la información e Integrar la información” (p 3-4) Miranda (2011) menciona que dentro de las técnicas a tener en cuenta en el análisis de los datos cualitativos están:

Inducción analítica: Lo que implica el análisis de los datos en busca de fenómenos parecidos y relacionados entre sí. Es una manera de establecer pre-categorías, que se irán modificando o fortaleciendo, a partir de la entrada de más datos similares o distintos, según sea el caso.

A través de, desarrollo de categorías; codificación de datos; separación de los datos pertenecientes a distintas categorías de codificación, mirar los datos sobrantes, refinar el análisis. Y Relativización de descubrimientos, consistente en: revisar los datos solicitados o no solicitados; determinar la influencia del observador sobre el escenario; determinar la presencia de otras personas en el escenario, analizar los datos directos e indirectos; prestar atención a las fuentes de los datos en los que se basan las interpretaciones y autorreflexión crítica sobre los supuestos.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Se observó que algunas de las causas que propician los conflictos son el choque de intereses, el mal uso de las redes sociales, la competencia, escasez de útiles escolares, Para ello debe plantearse un propósito preciso, arraigado a las necesidades de establecer relaciones interpersonales asertivas, que aminoren los efectos del acoso escolar entre los estudiantes.

Del mismo modo, los padres se muestran apáticos ante los diferentes llamados de la institución cuando el objetivo es resolver situaciones de indisciplina el gran reto en las instituciones implica la generación de espacios en los que la educación en derechos sea transversal a todos los requerimientos curriculares; esto sin segmentar el conocimiento, ya que es en la cotidianidad donde se evidencia la vivencia de los derechos humanos

La investigación permitió establecer que, aunque en la institución existe un manual de convivencia donde están establecidas y tipificadas las faltas, así como la ruta de atención integral, es importante en esta que los mediadores puedan crear un clima basado en la confianza mutua, para ello es recomendable empatizar con las personas afectadas por el conflicto y tenerlas en cuenta para darle solución a las diferentes situaciones de conflictos,

Con la aplicación de las acciones se genera un cambio de actitud en la mayoría de los involucrados, los talleres en donde se sensibilicen las normas, la concepción del conflicto, las causas y consecuencias y cómo afecta esto las relaciones interpersonales, para llegar a un proceso de concientización donde la comunidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, P., Aragón (2014). Factores que inciden el Bullying en la Universidad Francisco de Paula Santander. Tesis presentada en Cúcuta, Colombia, para la Universidad Francisco de Paula Santander.

Álvarez, M., Berastegui, A. (2006). Educación y familia, educación familiar en un mundo en cambio. Madrid. Universidad Pontificia Comillas.

Alzate, R. (2013). Prólogo en Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos. Madrid, p. 6. https://www.editorialreus.es/static/pdf/primeraspaginas_9788429017595_gestionpositivadeconflictosymediacionencontextoseducativos.pdf

Ajzen, I., Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood cliffs. N. J. Prentice hall.

Aragón, j. (2005). Psicología del aprendizaje. Caracas: editorial san pablo. Disponible en: http://virtual.urbe.edu/librotexto/153_15_ARG_1/indice.pdf [Fecha 2019 febrero].

Arcila, M., Ortega, S. (2011). Relación entre los niveles de agresividad y la convivencia en el aula en los estudiantes del cuarto grado de educación primaria de la I.E.T. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad de Vallejo. Perú. <https://es.scribd.com/doc/115661896/relacion-entre-los-niveles-de-agresividad-y-la-convivencia-en-el-aula-en-los-estudiantes-de-cuarto-grado-de-educacion-primaria-de-la-i-e-t-n%c2%ba-88013> [Fecha 2019 febrero].

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme, C.A.

Ascorva, P.; Arias, H. Y Graff, C. (2003). La Escuela como Contexto de Contención Social y Afectiva. Revista Enfoques Educativos. N° 5. Vol 1. pp. 117-135. http://www2.facso.uchile.cl/publicaciones/enfoques/07/Ascorra_Arias_Graff_EscuelaContencionSocialAfectiva.pdf [Fecha 2019 febrero].

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change, *Psychological*.

Bañón, A. (2010). *Comunicación Destructiva y Agresividad*. España: Universidad de Almería.

Benitez, M (2013). *Conducta agresiva en los estudiantes del nivel medio del colegio nacional Nueva Londres*. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad de Oviedo. Paraguay. <https://silo.tips/download/conducta-agresiva-en-adolescentes-del-nivel-medio-del-colegio-nacional-nueva-lond> [Fecha 2019 febrero].

Bernal, A. (2008). *Amando a tus Hijos*. Canadá: Editorial Trafford.

Blanchard, M., Mulas, E. (2007). *Acoso Escolar*. Madrid: Editorial Marcia.

Cardozzo, J. (2010). El Bullying en la Escuela. *Revista de Psicología*. Volumen 12. pp. 229-248. <https://es.scribd.com/document/269945292/El-bullying-en-el-aula> [Fecha 2019 febrero].

Carrasco, M. (2010). *Derecho Penal*. [Artículo en línea]. <http://articulos.de.derecho.penal>. [Fecha 2018 febrero].

Caycedo, C., Gutiérrez, C., Asensio, V., Delgado, A. (2005). Regulación Emocional y Entrenamiento en Solución de Problemas Sociales como Herramienta de Prevención para Niños de Cinco a Seis Años. *Revista Suma Psicología*, Volumen 2. N° 02. Septiembre.

Carias, C. (2010). Las prácticas de la violencia escolar entre iguales en el contexto del aula de clase: Una perspectiva desde la educación en Derechos Humanos. *Universidad Pedagógica Nacional*, 113.

Castillo, L. (2011) El acoso escolar: De las Causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores [Resumen en Línea] Revista internacional de investigación en educación 4(8) pp.415-428.
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/MAGIS/article/viewFile/3572/2687>
[Consulta: 2021].

Cortés, S. (2016). Derechos humanos en las políticas de paz y posconflicto en Colombia. VIEI / Vol. 11, N.º 1 / enero-junio 2016 / Bogotá, D. C. / Universidad Santo Tomás, 129-145

Cid, P., Díaz, A., Pérez, M. (2008). Agresión y Violencia en la Escuela como Factor de Riesgo del Aprendizaje Escolar. Revista Ciencias y Enfermería. N°XVI. Volumen 3. pp. 21-30

Clavellinas, R. (2010). Manual Didáctico de Reglas de Fútbol. España: Editorial Paidotribo.

Colmenares, N., Maldonado, I. (2006). El Clima de Relaciones Interpersonales en el Aula, un Caso de Estudio. Revista Digital Paradigma. Volumen 27. N° 2. Maracaibo.