



## MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y BULLYING EN LA ESCUELA

### (Conflict Mediation and Bullying in Schools)

Recibido: 25/09/2013 Revisado: 19/10/2013 Aceptado: 23/10/2013

#### Toro, Ruth

URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela  
[ruth.toro@urbe.edu.ve](mailto:ruth.toro@urbe.edu.ve)

#### Mejías, Ana

URBE – Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela  
[brigittemejias26@hotmail.com](mailto:brigittemejias26@hotmail.com)

### RESUMEN

El presente artículo científico se desprende de una investigación realizada que tuvo como objetivo determinar la relación entre la mediación de conflictos y bullying en escuelas del municipio Jesús Enrique Lossada del estado Zulia. Los aportes teóricos de Senovilla (2009), Tuvilla (2006), Funes y Saint-Mezard (2001), Dulom (2006), entre otros. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental, transversal, de campo. La población de estudio estuvo compuesta por orientadores y docentes en escuelas del estado Zulia, seleccionándose siete docentes de cada institución que son guías de sección, pertenecientes a la escuela de familia y que participan en actividades extracurriculares, por ser estos criterios suficientes para tener el conocimiento necesario de los estudiantes; así como los estudiantes de primer, segundo y tercer año de media general, utilizando el muestreo por cuotas, seleccionándose 20 alumnos por año (1º, 2º y 3º) por cada escuela, en edades comprendidas entre los 11 y 15 años, pertenecientes al turno matutino, por ser considerado el más violento. Se diseñó un instrumento tipo cuestionario de tres alternativas: siempre, a veces y nunca, de 39 ítems, la validez fue de contenido a cargo de 5 expertos en la materia y la confiabilidad se calculó con Alfa de Cronbach (0,95). Los resultados evidenciaron que existe una relación negativa y fuerte entre variables, es decir, que a medida que la mediación de conflicto es efectiva, el bullying disminuye y viceversa.

**Palabras clave:** Mediación, Conflictos, Bullying, Convivencia, Adolescentes.

### ABSTRACT

This scientific paper follows an investigation that aimed to determine the relationship between conflict mediation and Bullying in schools municipio Jesús Enrique Lossada Zulia State. The theoretical contributions Senovilla (2009), Tuvilla (2006), Funes y Saint-Mezard (2001), Dulom (2006). The research was descriptive-correlational design with a non-experimental, cross country. The study population was school counselors and teachers in Zulia State, selected seven teachers from each institution are guides section, belonging to the family school and participating in extracurricular activities, as these criteria sufficient to have the necessary knowledge of students as well as students in first, second and third year overall mean using quota sampling, selecting 20 students per year (1, 2 and 3) for



each school, aged between 11 and 15 years, belonging to the morning because it is considered the most violent. We designed a questionnaire instrument type three alternatives: always, sometimes, never, (39) items, the content validity was in charge of five experts and the reliability was calculated using Cronbach's alpha (0.95). The results showed that there is a strong negative relationship between variables, ie that as conflict mediation is effective, bullying decreases and vice versa. Lines were generated based on these results.

**Keywords:** Mediation, Conflict, Bullying, Coexistence, Teens.

### A MANERA DE INTRODUCCION

El conflicto es un fenómeno que se considera natural en la convivencia en general. Sin embargo, del conflicto a la violencia escolar hay un paso. De esto se desprende que no son fenómenos recientes, así como tampoco su estudio sistemático en las comunidades escolares. De allí que en los últimos años ha despertado gran interés entre los investigadores, directivos, docentes, padres, representantes, responsables de formular políticas públicas, entre otros.

Es por ello que el bullying se considera en la actualidad como un fenómeno social descrito como un tipo de violencia escolar, caracterizado por el maltrato entre pares (niños) que ha ido creciendo dentro de estos escenarios. Es necesario resaltar que muchas veces este tipo de maltrato puede ser inadvertido ante docentes, directivos, lo que provoca consecuencias en quien es acosado, quien lo expresa a través de la ansiedad, baja autoestima, bajo rendimiento académico, perjudicando la calidad de sus relaciones interpersonales, además del desempeño académico.

A este respecto, las instituciones educativas son escenarios ideales para aprender a convivir, debido a que en ellas se desarrollan situaciones cotidianas que invitan al estudiante a aceptar las características particulares de cada uno de sus compañeros, por cuanto, como lo indican Buitriago y otros (2011, p. 16): "La escuela es uno de los pocos ámbitos de socialización en que es posible "programar" experiencias de contactos entre sujetos diferentes, de encuentros que permitan enriquecerse con la cultura de las otras personas". Es por ello que aprender a vivir juntos en el contexto escolar no ha de significar meramente tolerar la existencia de otro ser humano, sino respetarlo porque se le conoce y se le valora dentro de un clima de cercanía.

Puede inferirse entonces que aprender a convivir juntos significa, al menos, dos cosas: la pura coexistencia o la profunda convivencia; lo que lleva a distinguir a su vez, entre la simple tolerancia y la genuina deferencia responsable, viéndose cómo las actitudes, entendidas en sentido literal, se limitan simplemente a conducir la conducta del individuo a tener paciencia, a respetar resignadamente formas de vivir y pensar juntos, lo que implica como afirma Morín (2007) educar para la convivencia.

Precisamente, el desarrollo de las teorías en torno al conflicto permite en la actualidad intervenir favorablemente en el ámbito educativo, independientemente del nivel de la escolaridad, por cuanto la escuela se presenta como un escenario en el cual es posible



asumir la educación en valores, la educación para la paz, como parte de los procesos de aprendizaje, como señala Tuvilla (2006, p. 277), “la praxis de la educación para la paz es precisamente aprender a descubrir y a enfrentar conflictos, para aprender a resolverlos de manera no violenta”, es decir, saber aprovechar esas oportunidades para brindarle herramientas a los jóvenes que le permitan mediar los conflictos exitosamente.

De allí que la mediación de conflictos sea una de las alternativas más viables en los conflictos escolares, ya que según Torrego (2003, p. 11) es un “método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio”; además, señala el autor que la solución al conflicto no es impuestas sino por el contrario, es creada por las partes.

Esto permite configurar posibilidades de intervenir favorablemente cuando se presentan los conflictos, e incluso, según Dulom (2006) en el momento en que comienzan a evidenciarse síntomas a través de rivalidades, discusiones verbales y enfrentamientos en los cuales se comprometen el físico, amenazas, interrupción o bloqueo de la comunicación personal, sabotaje e irrespeto del espacio del otro.

Sobre este particular, Funes y Saint-Mezard (2001) afirman que precisamente es la escuela el lugar donde es usual que los conflictos se resuelvan mediante la autoridad y el castigo. A pesar de ello, pocos son los esfuerzos que se hacen para determinar las causas y motivaciones de las agresiones. Por ello, los incidentes se reparan, pero no se resuelven ya que las causas originarias quedan sin develarse y consecuentemente, no se da la retroalimentación, y se confunden los términos conflicto y violencia, los cuales, si bien están relacionados entre sí, no son sinónimos.

Ciertamente, la violencia ocupa la atención de investigadores por sus efectos en la sociedad. Este fenómeno es considerado en el Informe del Desarrollo Humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Organización de las Naciones Unidas, 2005), como un obstáculo para el crecimiento y desarrollo, como ocurre con la región latinoamericana y del Caribe, la cual es considerada la más violenta del mundo (17,8%).

Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (2003) en su informe Mundial considera la violencia como un problema de salud pública, debido a que más de un millón seiscientos mil (1.600.000) personas mueren anualmente por causas violentas, y muchas otras más padecen lesiones fatales, aunque no mortales, como consecuencias de actos violentos.

Considerando los aspectos señalados en el escenario escolar, los conflictos que derivan en situaciones de violencia y acoso se denominan bullying y consisten según Feijoó (2007) en eventos de indefensión de las cuales son víctimas los estudiantes amenazados y/o agredidos por parte de un grupo de compañeros de manera sistemática mediante insultos y chantajes, bien sea emocional o económico.



Así mismo, para Coloroso, citada por Feijoó (2007, p. 1), “no es una situación de enojo, ni siquiera de conflicto, sino de desprecio. Un poderoso sentimiento de disgusto hacia cualquiera que se considera inferior y que no merece respeto. Bullying es arrogancia en acción”.

Las causas del bullying, pueden residir como lo señala Coloroso (2004), citado por Feijoó (2007), en el desprecio, cuyas bases se encuentran enraizadas en hogares, escuelas y sociedad. Además, Senovilla (2009) agrega que el bullying se desarrolla en los modelos educativos a que son expuestos los niños, a la ausencia de valores, de límites, de reglas de convivencia; en recibir punición o castigo a través de violencia o intimidación, al aprender a resolver los problemas con la violencia, por cuanto la exposición continua a estas situaciones se registran en la conciencia del niño y la niña. Sobre este asunto, Mingote y Requena (2008) advierten la incapacidad de las víctimas para salir de situaciones de Bullying por ellos mismos. Es necesaria la ayuda multidisciplinaria para ello.

En el caso de América Latina, específicamente en Chile, algunos estudios citados por Benítez y Justicia (2006) revelan que inicialmente las conductas inherentes al bullying se daban en estudiantes cuyas edades oscilaban entre los seis y siete años de edad, llegando a su mayor manifestación entre los 10 y (13) años, pero en los últimos años, tales conductas de intimidación se presentan desde las aulas de educación inicial o preescolar.

Coincidiendo con lo antes descrito, Lecannelier (2009) en sus estudios estableció comparaciones entre diferentes continentes y países, encontrando frecuencias de conductas asociadas al bullying con variaciones que oscilaron entre el 7 y el 8% en países como Suecia, y 40 a 50% en Lituania, mientras que en Chile se presenta en un 33 a 35%.

Sobre la realidad venezolana, Boscán (2007), citando los trabajos de Baratta, señala la presencia de una situación conflictiva de conductas desviadas y delictivas, en la que el alumno es estigmatizado, aislado o segregado según el lugar donde vive, la forma de vestir y su comportamiento, destacando la presencia de manifestaciones de violencia latente y continuas en las instituciones educativas, no solo entre alumnos, sino además, entre estos y los profesores, en los hogares y consecuentemente en las comunidades.

En cuanto al estado Zulia, un alto índice de violencia es registrado en distintas instituciones educativas, según un reportaje del Diario El Regional (Gutiérrez, 2009), especialmente en los centros públicos que abarcan la media general, debido a la falta de integración familiar, agresión doméstica y limitaciones económicas, situaciones estas que conllevan a los jóvenes adolescentes a la adopción de comportamientos violentos frente a sus pares como forma de drenar sus emociones e imponerse sobre los más débiles, asumiendo el rol de líder, lo que hace necesario que se establezcan mecanismos de mediación.

Sobre este particular, Tosorini (2002) expresa que la finalidad de la mediación es favorecer el mejoramiento significativo de las interrelaciones humanas, es decir, de la



convivencia en el plantel, que representa la base firme sobre la cual se deben desarrollar todas las actividades planificadas o no, que nutren el desarrollo bio-psico-social del individuo, es decir, tanto las actividades propiamente académicas como las que surgen del sano compartir del día.

Por otro lado, González (2010) en un reportaje realizado para el Diario La Verdad, señaló que los episodios de violencia en las escuelas son muy comunes cuando se acercan días feriados, vacaciones o exámenes finales. En Maracaibo, se registran en mayor cantidad en liceos con esas dificultades, según los estudios de Arellano (2007). Sobre este particular, Bermúdez (2009) refiere que la desviación existente en la comunicación de docentes con alumnos y representantes deriva en los niños (as) conductas violentas, carencia de afecto y comprensión, provenientes de hogares inestables.

Existen manifestaciones de violencia escolar como: agresión física a docentes por parte de alumnos, disputas entre alumnos que culminan en enfrentamientos físicos, agresión verbal a profesores, agresión a educadores a través de escritos (graffitis, periódicos, anónimos), hechos de violencia con deterioro de bienes materiales de los docentes, deterioro de la infraestructura y mobiliario; siendo estos hechos de violencia resueltos de manera punitiva a través de levantamiento de actas y suspensiones de clases, lo cual permite entrever que en las instituciones objeto de estudio se atacan los conflictos de una manera adversaria. Lo antes expuesto pone en evidencia los hallazgos reportados por Rello (2010), para quien la violencia se ha convertido en un hecho habitual y repetitivo, generalizado y sistemático

Ante la situación descrita, es necesario buscar formas de mediar los conflictos como lo establece la Constitución Bolivariana de Venezuela (Asamblea Nacional Constituyente, 1999), la que confiere rango constitucional a los métodos alternos de resolución de conflictos, concretamente en su artículo 258, el cual establece la promoción del “arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos”.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El presente apartado es contentivo de explicaciones inherentes a aspectos técnicos del proceso de investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la mediación de conflictos y bullying en las escuelas del municipio Jesús Enrique Lossada del estado Zulia, el cual fue estructurado metodológicamente según el enfoque epistemológico positivista. Por otra parte, es de tipo descriptivo-correlacional, por cuanto su propósito comprende la descripción de los aspectos fundamentales de la mediación de conflicto y el bullying, así como la relación entre ambas variables. En cuanto al diseño es no experimental, de campo, transversal.

En cuanto a la población de esta investigación, las características que comparten las unidades informativas que constituyen la población de estudio es la de individuos, hombres y mujeres, que ocupan el cargo de orientador (a) y docentes en las escuelas del municipio Jesús Enrique Lossada del estado Zulia, así como los estudiantes del primero,



segundo y tercer año, a partir de quienes se espera obtener datos e información sobre las variables mediación de conflicto y bullying en organizaciones educativas, con las cuales se pretenden generalizar los resultados.

**Ta bla 1. Población**

Escuela	Orientadores	Docentes	Grado						Total
			Séptimo		Octavo		Noveno		
			Hembras	Varones	Hembras	Varones	Hembras	Varones	
<b>U.E.N. José Domingo Morales</b>	2	72	252	252	115	62	91	59	831
<b>E.B.N. Creación VIII</b>	2	54	213	213	202	101	80	92	901
<b>U.E.N. Ana María Campos</b>	2	66	252	252	115	72	91	59	841
<b>TOTAL</b>	6	192	717	717	432	235	262	210	<b>2573</b>
			<b>1434</b>		<b>667</b>		<b>472</b>		

**Fuente:** elaboración propia.

Partiendo de las consideraciones expuestas, se han establecido las principales especificaciones bajo las cuales la investigación fundamenta la delimitación poblacional con características verificables, determinadas y objetivas, tal como se indica a continuación:

a) En el caso de los docentes y orientadores:

- Personal con cargos fijos en las escuelas.

- Cualquier sexo, edad, estado civil, domicilio dentro del municipio Jesús Enrique Lossada del estado Zulia, estrato social conocido, nivel de ingreso, y cualquier otro aspecto demográfico o psicográfico afín.

- Personal docente con cualquier nivel de escolaridad (tercero y cuarto nivel), desempeñándose en escuelas, cuya dedicación esté registrada en el actual cargo.

Se realizó un muestreo no probabilístico, intencional, en el cual la investigadora selecciona los elementos que a su juicio son representativos del fenómeno que se estudia.



En el caso de esta investigación se asume para el grupo de los orientadores un censo poblacional, además, el muestreo de los docentes será por cuotas, seleccionándose siete docentes de cada institución que sean guías de sección, pertenecientes a la escuela de familia y participen en actividades extracurriculares, por ser estos criterios suficientes para tener el conocimiento necesario de los estudiantes que participan en el proceso de investigación.

Con respecto al muestreo de los estudiantes, se empleará igualmente, el muestreo por cuotas, seleccionándose 20 alumnos por año (1º, 2º y 3º) de educación primaria, por cada escuela, en edades comprendidas entre los 11 y 15 años, pertenecientes al turno matutino por ser considerado el más violento.

La población del muestreo permite determinar un total de seis orientadores, y de 192 docentes, lo que suman un total de 198 educadores, quienes constituyen unidades de información o sujetos muestrales, correspondiéndose con una población de tipo finita, determinada y accesible; mientras que en cuanto a los estudiantes, se obtuvo un total de 2573, repartidos en 1434 de séptimo grado; 667 de octavo, y 472 de noveno.

**Tabla 2. Muestra**

Escuela	Orientadores	Docentes	Estudiantes			Total
			Séptimo	Octavo	Noveno	
<b>U.E.N. José Domingo Morales</b>	2	7	20	20	20	69
<b>E.B.N. Creación VIII</b>	2	7	20	20	20	69
<b>U.E.N. Ana María Campos</b>	2	7	20	20	20	69
<b>TOTAL</b>	6	21	60	60	60	<b>207</b>

**Fuente:** elaboración propia.

La técnica que se aplicó en esta investigación para la recolección de datos fue la observación mediante encuesta, también conocida como encuesta autoadministrada y el cuestionario para el registro definitivo de los puntajes por parte de la población de estudio. En tal sentido, el cuestionario presenta 39 ítems, cerrado y contiene opciones de respuestas que miden frecuencia de hechos, las cuales son: siempre (S = 3), a veces (AV = 2). y nunca (N = 1).

Por otra parte, para el procesamiento de los datos requeridos para establecer o determinar la correlación entre variables, se elaboraron dos baremos: el primero, destinado a categorizar la variable mediación de conflictos.



**Tabla 3. Baremo para la mediación de conflictos**

Rango	Categorías
1 – 1,66	Deficiente
1,67 – 2,33	Eficiente
2,34 – 3	Altamente eficiente

**Fuente:** elaboración propia.

El segundo baremo se elaboró con el propósito de categorizar la variable Bullying, atendiendo al rango y categoría, sobre la base de las tres alternativas de respuestas, como se aprecia en la tabla dada a continuación:

**Tabla 4. Baremo para el bullying**

Rango	Categorías
1 – 1,66	Bajo
1,67 – 2,33	Mediano
2,34 – 3	Alto

**Fuente:** elaboración propia.

La validación de un instrumento de recolección de datos se realizó a través del proceso de validez de contenido, cinco expertos en metodología y gerencia educativa. La confiabilidad se calculó con Alfa de Cronbach.

Mediación de Conflicto / Docentes: 0,91

Mediación de Conflicto / Estudiantes: 0,92

Bullying / Docentes: 0,95

Bullying / Estudiantes: 0,95

El tratamiento estadístico seleccionado para analizar los resultados obtenidos en la presente investigación fue de tipo descriptivo; con distribución de frecuencias y medias. Posteriormente, y con el propósito de establecer la correlación entre las variables en estudio (mediación de conflictos y bullying en organizaciones educativas), fue calculada con el coeficiente de correlación ordinal de Spearman.





## RESULTADOS

**Tabla 5. Interpretación del baremo para la variable mediación de conflictos**

Rango	Categoría	Promedio	Población
1 – 1,66	Deficiente	1,41	Estudiantes
1,67 – 2,33	Eficiente		
2,34 – 3	Altamente eficiente	2,58	Docentes

**Fuente:** elaboración propia.

La variable mediación de conflicto fue catalogada por los docentes como altamente eficiente, pero para los estudiantes es deficiente, debido a que encontraron debilidades tanto en las estrategias como en los estilos empleados por el personal docente ante los conflictos en las instituciones educativas, lo cual probablemente ha impedido minimizar los niveles de violencia en la institución, manteniéndose por el contrario, un clima de trabajo denso y hostil que dificulta las relaciones entre compañeros, así como entre estudiantes y profesores, lo cual podría repercutir en la calidad de las clases impartidas y a su vez, en el rendimiento académico de los grupos,

Estos resultados revelan discrepancias con lo planteado por Tosorini (2002) cuando expresa que la finalidad de la mediación es favorecer el mejoramiento significativo de las interrelaciones humanas, es decir, de la convivencia en el plantel, que representa la base firme sobre la cual se deben desarrollar todas las actividades planificadas o no, que nutren el desarrollo bio-psico-social del individuo, es decir, tanto las actividades propiamente académicas como las que surgen del sano compartir del día.

**Tabla 6. Interpretación del baremo para la variable bullying**

Rango	Categoría	Promedio	Población
1 – 1,66	Bajo		
1,67 – 2,33	Mediano		
2,34 – 3	Alto	2,67 2,55	Docentes Estudiantes

**Fuente:** elaboración propia.

Para el caso de la variable bullying, fue catalogada por docentes y estudiantes como alto, mostrando similitud con lo planteado por Rello (2010) para quien la violencia se ha convertido en un hecho habitual y repetitivo, generalizado y sistemático. En estas condiciones predomina la indolencia y la insensibilidad; en consecuencia, en un mundo con esas características, llega un momento en el que no se puede vivir sino promoviendo o permitiendo la violencia, sin importar edad, sexo, raza o condición social.

A su vez, se corresponden con los hallazgos obtenidos por Bermúdez (2009) cuyas conclusiones apuntaron hacia la desviación existente en la comunicación de docentes con alumnos y representantes, derivándose en los niños(as) conductas violentas, carencia de



afecto y comprensión provenientes de hogares inestables.

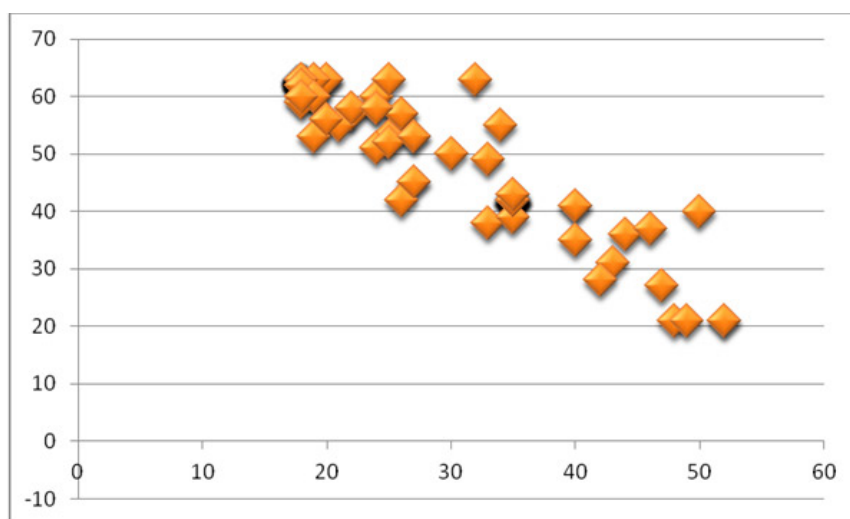
Además, coinciden con las conclusiones de Mingote y Requena (2008) quienes destacan la incapacidad de las víctimas para salir de situaciones de bullying, indicando la necesidad de articular una respuesta desde el mundo de los adultos y de los iguales, que cuente con ellos/as; organizar el apoyo social que necesitan para ayudarles a salir adelante.

**Tabla 7. Correlación de Spearman**

Fórmula de Spearman	Mediación de Conflicto
Bullying	-0.94*

Fuente: elaboración propia.

**Gráfico 1. Dispersión de datos**



Fuente: elaboración propia.

Por último, a fin de determinar la relación entre la mediación de conflictos y bullying en las escuelas rurales del municipio Jesús Enrique Lossada, estado Zulia, se calculó la fórmula de Spearman, la cual arrojó un valor de -0,94. De la misma manera, el Gráfico 1 muestra cómo los datos formaron una nube de punto que configura una línea diagonal que baja de izquierda a derecha, representando la intensidad de la relación y la direccionalidad inversa. Estos valores indican que existe una relación negativa (inversa) y fuerte entre estas variables, es decir, que a medida que la mediación de conflicto es efectiva, el bullying disminuye y viceversa, si la primera desmejora la segunda aumentará.

Todo lo anterior confirma la premisa de la investigación, debido a que se demuestra la presencia de bullying en las escuelas estudiadas, así como dificultades en los docentes para mediar los conflictos, lo cual repercute en la convivencia interna, puesto que ante esta realidad, se requiere conocer los procedimientos idóneos para el abordaje de



situaciones conflictivas, por cuanto la intervención sin las herramientas adecuadas, usualmente solo agravan el problema, promoviendo más violencia, debido a que no se actúa sobre las causas del conflicto.

## CONCLUSIONES

Una vez analizados y discutidos los resultados de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Al establecer la relación entre la mediación de conflictos y bullying en instituciones educativas rurales del municipio Jesús Enrique Lossada, estado Zulia, se concluye que existe una relación negativa (inversa) y fuerte entre estas variables, es decir, que a medida que la mediación de conflicto es efectiva el bullying disminuye y viceversa, si la primera desmejora la segunda aumentará.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. Revista Orbis. Año 3, Núm. 7, Pp. 23-45.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial 36.860. Venezuela.
- Benítez, J. y Justicia, F. (2006) El maltrato entre iguales: descripción y análisis del fenómeno. Documento en línea. Disponible en: [http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/9/espanol/Art\\_9\\_114.pdf](http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/9/espanol/Art_9_114.pdf). Consulta: 18/06/2013.
- Bermúdez, J. (2009). Clima escolar y violencia estudiantil en organizaciones educativas. Trabajo de Grado para optar por el título de Magister en Gerencia Educativa. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín. Venezuela.
- Boscán, F. (2007). Educación para la paz. Trabajo de ascenso. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Buitrago, E.; Cubillos, F.; Ramírez, J. y Tabares, J. (2011). Estrategias personalizantes para fortalecer el valor del respeto en las relaciones interpersonales en los educandos del grado noveno A de la Institución Educativa Gabriela Mistral. Documento en línea. Disponible en: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/10839/177/1/Esther%20Buitrago%20OG.pdf>. Consulta: 25/02/2012.
- Dulom, J. (2006). Cómo reconocer los síntomas del conflicto. México. Revista Management. Editorial Telmex, Año. 5, Núm. 3, Pp. 6.
- Feijóo, V. (2007). Conocer y contrarrestar el bullying por homofobia. España. Fundación hacia un sentido de la vida.



- Funes, S. y Saint-Mezard, D. (2001). Conflicto y resolución de conflictos escolares: la experiencia de mediación escolar en España. Documento en línea. Disponible en: [http://www.bantaba.ehu.es/lab/files/view/Conflictos\\_y\\_resoluci%C3%B3n\\_de\\_conflictos\\_escolares.pdf?revision\\_id=67461&package\\_id=67446](http://www.bantaba.ehu.es/lab/files/view/Conflictos_y_resoluci%C3%B3n_de_conflictos_escolares.pdf?revision_id=67461&package_id=67446). Consulta: 27/04/2013.
- González, M. (2010). Violencia estudiantil afecta al 70% de las escuelas nacionales en el estado Zulia. Diario La Verdad. 17/05/2010. Venezuela.
- Gutiérrez, F. (2009). El fenómeno de la violencia en la escuela. Diario El Regional. p.15. 13 de abril de 2009. Venezuela.
- Lecannelier, F. (2009). Bullying, violencia escolar. ¿Qué es y cómo intervenir? Chile. Universidad del Desarrollo. Unidad de Intervención Temprana.
- Mingote, C. y Requena, M. (2008). El malestar de los jóvenes. España. Editorial Díaz de Santos.
- Morín, E. (2007). Biografía autorizada de Edgar Morín y su obra, pensamiento complejo. Documento en línea. <http://www.edgarmorin.org/biografia-edgar-morin.html>. Consulta: 18/06/2013.
- Organización de las Naciones Unidas. (2005). Objetivos del Desarrollo del Milenio 2005. Documento en línea. Disponible en: [http://millenniumindicators.un.org/unsd/mi/pdf/MDG%20BOOK\\_SP\\_new.pdf](http://millenniumindicators.un.org/unsd/mi/pdf/MDG%20BOOK_SP_new.pdf). Consulta: 14/10/2006.
- Organización Mundial de la Salud (2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Organización Panamericana de la Salud. Documento en línea. Disponible en:
- Rello, M. (2010). El Bullying crece como reflejo de violencia intrafamiliar. Documento en línea. Disponible en: <http://desafiosycompromisos.blogspot.com/2010/04/bullying-crece-como-reflejo-de.html>. Consulta: 02/05/2013.
- Senovilla, H. (2009). Bullying. Un miedo de muerte. Documento en línea. Disponible en: [http://asociacionrea.org/BULLYING/8\\_04\\_Documentos\\_Extensos/08.04.15.pdf](http://asociacionrea.org/BULLYING/8_04_Documentos_Extensos/08.04.15.pdf). Consulta: 03/06/2013.
- Torsoni, M. (2002). Técnicas de negociación transaccional. Argentina. Ediciones Gestión 2000.
- Torrego, J. (2003). Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores. España. Editorial Narcea.
- Tuvilla, J. (2006) Cultura de paz. Fundamentos y claves educativas. España. Descleé de Brouwer.