

# La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares

Calderón, Isabel

Universidad Pedagógica Experimental Libertador / isatere2134@ciegc.org.ve

Finalizado: San Cristóbal, 2013-03-13 / Revisado: 2011-07-27 / Aceptado: 2011-09-29

## Resumen

*Este estudio describe la mediación que establecen los docentes en situaciones de violencia en el contexto escolar. Los participantes fueron estudiantes de tercero y cuarto año de educación media general. La entrevista y los relatos constituyen los instrumentos de recolección de la información. El paradigma interpretativo y el interaccionismo simbólico orientaron la comprensión e interpretación de la realidad. Se concluye que la mediación docente en la resolución de conflicto difiere de lo que afirman los docentes, de lo que piensan los estudiantes y de lo que ocurre en la realidad del contexto escolar. Es posible que el desconocimiento de los verdaderos alcances de la violencia dificulten una mediación efectiva del conflicto. La resolución está fuertemente condicionada por el cumplimiento de la normativa escolar. Sobre la base de los resultados se presenta una propuesta para la mejora de la mediación en la resolución de conflictos escolares.*

**Palabras clave:** mediación, violencia escolar, resolución de conflictos, estudiantes de educación media general.

\*\*\*

## Abstract

### MEDIATION IN THE RESOLUTION OF CONFLICTS IN SCHOOL CONTEXTS

*This study describes teacher mediation in situations of violence in the school context. The participants were third and fourth year high school students. The interpretative paradigm and symbolic interactionism oriented the interpretation of this reality. Interviews and stories were used as the instruments of data collection. Findings indicate that teacher mediation in the resolution of problems differ from what teachers say and students think, and what actually happens in the school reality. It is possible that not knowing how far violence may go influence an effective teacher mediation of conflicts. The emphasis in resolving problems is strongly conditioned by complying with school norms. Based on the findings, a proposal is presented which it could contribute to improve mediation to solve school conflicts.*

**Key words:** mediation, school violence, problem resolution, high school students.

\*\*\*

## Résumé

### LA MÉDIATION POUR LA RÉOLUTION DES CONFLITS DANS LES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

*Cette étude a visé à décrire la médiation, par les enseignants, dans les établissements scolaires. Les participants étaient des étudiants de troisième et quatrième année d'éducation secondaire générale (équivalents à la troisième et la seconde dans le système éducatif français). Le paradigme interprétatif et l'interactionnisme symbolique ont guidé la compréhension et l'interprétation de la réalité. L'interview et les récits ont été les instruments pour collecter les données. La conclusion est que la médiation par les enseignants est différente de ce qu'ils affirment, de ce que les étudiants en pensent et de ce qui se passe dans la réalité de l'établissement scolaire. C'est possible que la méconnaissance de la portée réelle de la violence rende difficile la médiation effective. La médiation est fortement conditionnée par le respect des règles scolaires. D'après les résultats, on a élaboré une proposition pour contribuer à la médiation scolaire.*

**Mots-clés:** médiation, violence à l'école, résolution des conflits, élèves du collège et du lycée.

## 1. Introducción

La escuela como agente socializador tiene una tarea con un alto grado de significación en la vida del individuo, por cuanto, traza modelos en edades tempranas y difíciles que van desde la Educación Inicial hasta los estudiantes de educación media general, a fin de formar el espíritu ciudadano y el desarrollo de la capacidad de aprender a convivir con los demás.

En este sentido, en las instituciones escolares se cruzan y se enriquecen los diversos modelos culturales, como un lugar privilegiado que ante las desigualdades ofrece la posibilidad de reconocer a todos en su dignidad y condición humana. En otras palabras, es un espacio de encuentro en el que no solo se apunta a la formación intelectual, sino también a formar para la convivencia armónica, al mismo tiempo que el individuo accede al conocimiento.

No obstante, en los últimos años, se han desencadenado situaciones de violencia que han alcanzado perfiles inéditos en la sociedad latinoamericana derivados de la delincuencia e inseguridad, desempleo, discursos políticos, etc. Esta problemática se infiltra en la intimidad de los núcleos familiares; el miedo y la desesperanza se apoderan de la ciudadanía ante la inseguridad en las calles, centros comerciales, instituciones públicas y privadas, penetra y corroe todos los intersticios del tejido social; como es previsible suponer, se ha trasladado también a los espacios físicos de los planteles educativos (Pintus, 2005; Arellano, 2004; Abramovay, 2005 y Calderón 2010).

Innegablemente, la misión de la escuela es la formación de un ciudadano democrático que manifieste su respeto por el otro; por ello, es preciso profundizar sobre el fenómeno de la violencia en el contexto escolar, problemática escasamente atendida en las instituciones educativas: aunque se reconoce su existencia, se reflexiona someramente sobre el problema sin profundizar en las causas e implicaciones; las acciones educativas para intervenir y mediar en situaciones violentas, en consecuencia, es casi nula. De allí la necesidad de analizar qué sucede en los ambientes educativos en relación con el fenómeno de la violencia escolar.

Debido a la incidencia de esta problemática entre los jóvenes, que conforman una de las capas

más vulnerables del tejido social, los objetivos de este estudio fueron describir la mediación que hacen los docentes en situaciones de violencia en el contexto escolar y presentar un conjunto de estrategias que puedan enmarcarse dentro de una propuesta para mediar la resolución de conflictos escolares. En relación con el primer objetivo, se decidió realizar la investigación en dos planteles educativos de educación media general a fin de encontrar respuestas e interpretar la situación planteada a partir de las perspectivas de un grupo de estudiantes y docentes.

## 2. Método

La perspectiva interpretativa y el apoyo del método de interaccionismo simbólico permitieron comprender e interpretar las acciones que llevan a cabo los docentes para mediar en las situaciones de conflicto en los planteles educativos con base en la mirada de los docentes y estudiantes. En este sentido, el interaccionismo simbólico puede contribuir a descubrir los procesos que surgen de las interacciones e intercambio de significados con la intención de dar respuesta a los objetivos del estudio, generar constructos teóricos e interpretar la mediación en la resolución de conflictos.

Como lo señalan Mateo y Ferrer (2000),

La construcción teórica sobre un aspecto de la realidad tan perentorio como la violencia, solo es posible en un intercambio intersubjetivo, reflexivo y crítico entre quienes la estudian e investigan y por supuesto, por quienes la viven cotidianamente en sus diversas expresiones (p. 3).

A fin de obtener la información que posibilitara el acercamiento a la realidad se utilizaron la entrevista y el relato escrito como técnicas útiles para comprender el fenómeno de la violencia desde la mirada de sus protagonistas: docentes y estudiantes.

La técnica de la entrevista permite acercarse a las ideas, creencias y supuestos mantenidos por otros (Rodríguez, Gil y García, 1999), reconstruir en palabras de los entrevistados las experiencias vividas y la descripción de la mediación de los docentes en los conflictos escolares en el escenario educativo. Se aplicó a cinco docentes que se desempeñaban como coordinadores de bienestar estudiantil y nueve estudiantes que registraban situaciones de violencia en su hoja de vida.

Otra técnica que se utilizó fueron los relatos, narración escrita que instó a los estudiantes contar sus experiencias significativas en relación con situaciones de violencia durante la escolaridad. Al respecto, Sanz (2005) señala que la reconstrucción biográfica emerge esencialmente de una persona y de su testimonio, ya sea oral o escrito, y de su interacción con el que lo retoma, interpreta y rehace. Los testimonios de los estudiantes se derivaron de la evocación de lo que sintieron y experimentaron sobre la violencia durante su escolaridad, de las huellas que de esas situaciones aún persisten o de la superación de las mismas.

El escenario de la investigación tuvo lugar en dos planteles de educación ubicados en una ciudad andina del territorio venezolano, específicamente en tercero y cuarto año de bachillerato.

### 3. Hallazgos

La violencia es un fenómeno que se acentúa en los contextos escolares, por tanto debe abordarse de manera particular mediante acciones pedagógicas consensuadas que surjan de las necesidades del contexto escolar para mediar las situaciones de violencias o para prevenirla. La mediación del docente en situaciones de violencia en el contexto escolar constituyó un objetivo de la investigación. Los elementos que emergieron dieron significado a esta categoría, que posibilitó comprender e interpretar la disposición de los docentes frente al conflicto y de qué modo resuelven las situaciones.

#### *La mediación de los conflictos*

La mediación es un proceso cooperativo de resolución de conflictos. La idea es que las partes encuentren una solución a la disputa. La mediación escolar, desde la perspectiva de la resolución de conflictos es considerada por Pérez Crespo (2002) como un método para resolver problemas que supone un tercer neutral, cuyo papel es ayudar a los disputantes de forma cooperativa a buscar alternativas para resolver el problema que los enfrenta. El clima de colaboración debe ser creado por el mediador y esto demanda la reducción de la hostilidad, la coordinación del proceso de negociación y la orientación de la discusión de que un acuerdo satisfactorio sea posible.

La mediación es una herramienta de diálogo y

de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos. Se caracteriza por una concepción positiva del conflicto, el uso del diálogo y el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía, la potenciación de contextos colaborativos en las relaciones interpersonales, el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol, la práctica de la participación democrática y el protagonismo de las partes.

Torrego (2000) plantea que transformar el conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere de la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de los cuales es la mediación. La mediación 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. La solución no es impuesta por terceras personas.

Otra característica es la negociación cooperativa, en la medida en que se promueve una solución en la que las partes implicadas, y no sólo una de ellas, ganan u obtienen un beneficio; por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor.

La categoría mediación del conflicto permitió comprender y explicar la disposición de los docentes frente al conflicto y de qué modo resuelve las situaciones problemáticas. De esta categoría derivan dos subcategorías: *El dialogo, alternativa para la resolución del conflicto* y *Reacción de los estudiantes frente a la norma*.

El conflicto se entiende como el rompimiento de la comunicación por discrepancia entre dos o más personas, lo que impide llegar a acuerdos o al consenso. Estas discrepancias se convierten en el ambiente escolar en disputas que se manifiestan a través de comportamientos: gestos, apodos, palabras, rechazo y en ciertos casos a agresiones más fuertes como los golpes.

Galtun (2003), en su teoría del conflicto, explica tres aspectos que siempre están presentes: (a) las actitudes de las personas, cómo piensan, qué sienten: corresponden el aspecto motivacional; (b) el comportamiento, cómo actúan las partes durante el conflicto constituyen el aspecto objetivo; (c)

si buscan intereses comunes y acción creativa y constructiva o si tratan de perjudicar, causar dolor, y la contradicción es el aspecto subjetivo. Tiene que ver con el tema real y cómo se manifiesta. De allí la importancia de conocer, comprender la naturaleza del conflicto que se presenta en el ámbito educativo para aplicar las estrategias adecuadas que permitan resolverlo de manera pacífica y positiva.

Según Arellano, Nava y Méndez (2006), se requiere de una buena disposición para afrontar los problemas surgidos en el devenir cotidiano buscando mantener el clima afectivo y positivo hacia el sano convivir, pues de no llegarse a acuerdos mutuamente satisfactorios una situación problemática estallará en lo que se denomina la crisis del conflicto, que suele tener una manifestación violenta. Se trata de un proceso que debe atenderse cuanto antes y para ello se requiere de preparación por parte de quienes intervienen o median el conflicto, que deben estar convencidos y dispuestos a buscar soluciones a través de métodos no violentos.

### **1) El diálogo, alternativa para la resolución del conflicto**

En la convivencia escolar, la conversación es un proceso comunicativo que debe ser asumido de manera intencional por parte de los actores educativos, particularmente los docentes, a fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y la convivencia armónica.

Rojas, Arapé, Díaz, Rojas, y Rojas (2005) refieren que el diálogo y el conflicto se presentan como un complejo conceptual de gran importancia para la convivencia y la cultura de paz. Para estos autores, gran parte de los conflictos que generan violencia tiene su manifestación, causa y esperanza de solución en el diálogo comunicacional y, específicamente, en el lenguaje: lo que decimos, cómo lo decimos y la frecuencia de los mensajes. En concordancia con los autores, el diálogo puede generar conflictos o puede resolverlos, es decir, nos puede acercar pero también nos puede alejar.

Por su parte Arellano (2004) refiere la prevención relacionada fundamentalmente con la educación: desarrollar capacidades, habilidades y competencias a través del manejo de estrategias

que permitan abordar los conflictos cuando son sólo contradicciones e inicios de antagonismos. Esto implica desarrollar en los estudiantes valores como la solidaridad en vez de la competencia, el trabajo en grupo y no la individualidad, habilidades comunicativas basadas en la asertividad, el uso de métodos colaborativos en la resolución de problemas, permitiendo considerar el conflicto no como una crisis, sino como una ocasión de cambio creativo y aceptando que el conflicto, por naturaleza, forma parte de todo proceso de interacción humana.

En este sentido, al indagar sobre cómo los docentes abordan las situaciones conflictivas, estos señalaron:

En mi primer año...yo llegué en ese son, del docente tablita que era el que llegaba a dar la clase y no le prestaba atención a los muchachos, les pegaba un grito para que se sentaran y sí, con dos estudiantes que me sacaron el arma... hablé con ellos,...académicamente mejoraron su comportamiento.... Sí, son más amigos míos. Cada vez que se pierde alguna cosa, yo hablo con uno o dos muchachos y lo consiguen... evito utilizar mucha papelería, agarro al estudiante, comienzo a conversar con él... (CPZ3).

El diálogo, para tratar de limar las asperezas o llegar primero que todo a la causa que provocó la situación. (CPC1).

Yo nunca dejo nada pendiente, yo busco la manera de conversar y de dialogar con los profesores y los estudiantes. El respeto y la comunicación hacia ellos es muy importante (CPC1).

En las ideas expuestas, se evidencia reconocimiento y aceptación de ciertas actitudes que pueden crear un clima violento en el aula, *no le prestaba atención a los muchachos, les pegaba un grito para que se sentaran*. Se podría aplicar en este caso que la violencia genera violencia por la reacción de los estudiantes, pues el entrevistado agrega que *con dos estudiantes que me sacaron el arma, hablé con ellos mejoraron su comportamiento*; a pesar de darles otro trato y dialogar no mejoraron mucho, pues de hecho señala que *aparecen lo que se pierde*. Esto indica que se manifiesta una violencia indirecta (hurto). De este testimonio se puede inferir: primero, el docente encontró una realidad sorprendente ante la amenaza de la que fue objeto, ello le obligó a reflexionar sobre la grave situación y optó por intentar el diálogo para acercar a los alumnos; y en segundo lugar, comprueba que si bien el diálogo

ha contribuido a mejorar la interacción con los alumnos sigue existiendo un problema de fondo, pues reconoce que ante un hecho eventual como la pérdida de objeto, los alumnos saben qué hacer y cómo encontrarlos, situación que evidencia la gravedad de los acontecimientos que se viven en la institución escolar hoy día.

Los episodios de violencia alteran el clima del contexto escolar desde las situaciones disruptivas hasta los conflictos más severos, como son los comportamientos violentos, pero indistintamente de la intensidad, frecuencia u origen deben ser resueltos en la escuela. *Yo nunca dejo nada pendiente, yo busco la manera de conversar y de dialogar con los profesores y los estudiantes. De allí la necesidad del diálogo basado en el respeto y la comunicación.*

De los testimonios se pueden derivar: a) la importancia del diálogo en la tarea formadora del docente, que va mucho más allá de enseñar contenidos y que requiere establecer una buena comunicación basada en el respeto, b) la reacción de los estudiantes evidencia la existencia de situaciones conflictivas que se deben atender, y c) los docentes explicitan disposición para mediar a través del diálogo.

Los entrevistados destacan la importancia de la comunicación verbal y de la acción recíproca e interactiva que implica comunicarse cara a cara, reconociendo el diálogo, como una de las formas de interacción más utilizada para actuar frente al conflicto escolar o para indagar las causas.

Les pongo ejemplos con la vida de ellos, les explico parte de mi vida, de repente... yo también pulí zapatos, vendí periódicos y traté de buscar mi futuro y de repente, a ellos les gusta eso, que el docente hable más de él para que ellos se identifiquen (CPZ3).

Uno siempre trata de inculcar que vayan pensando en función de grupo, no de sección que no es lo mismo, ya el año que viene ellos son tercera promoción, entonces, yo no puedo pensar en mí, sino que tengo que pensar en función de todos (CPC1).

Los textos anteriores permiten reconocer un aspecto fundamental utilizado por el docente en esa relación dialógica que se establece entre estudiante y profesor: el recurso al consejo, el ejemplo, las experiencias del docente, etc., que reflejan circunstancias que pudieran coincidir con las que vive el adolescente y demostrar que a pesar de

haber vivido situaciones difíciles se han superado esos riesgos. Es una manera de ver otras formas de vida posibles, de crear esperanza, fomentar el optimismo y la confianza en sí mismos aún en la adversidad. Es crear un ambiente de empatía, de ponerse en los zapatos del otro, a fin de conseguir confianza y generar lazos afectivos. No obstante, el docente debe documentarse, prepararse en modelos de gestión para mejorar la convivencia o resolución de conflictos.

Por otra parte, los informantes mencionan otros métodos alternativos para la resolución de conflictos que utilizan los docentes:

Yo, manejo la negociación porque yo considero que ese es uno de los mecanismos que más me funcionan. Por ejemplo, yo nunca impongo la autoridad sino trato de que ellos comprendan las razones por las cuales ellos tienen que hacer (DE1).

En el procedimiento utilizado por el docente, las características no responden a la negociación, pero sí develan tres aspectos importantes: escuchar, comprender y promover la participación de las partes, sin la intervención de un tercero, en el marco de una disertación democrática, es decir, utilizando la comunicación para que los estudiantes comprendan el por qué de las normas, sin que ellos lo consideren una imposición arbitraria.

Sin embargo, cuando los estudiantes fueron indagados sobre su percepción en la resolución de conflictos respondieron:

Han sacado a los estudiantes mala conducta. (EC1).

Llaman a los compañeros o a los que se dieron golpes y hablan con los representantes y con ellos mismos (EZ10).

Se la aplican, cuando lo agarran a uno no lo quieren soltar (EZ8).

Deberían darle la oportunidad nuevamente, aquí uno comete una falta y de una vez pa' fuera. Hay alumnos que hay un problema y no vuelven a venir, los retiran. (EZ9).

Le firman un acta y le citan al representante (EC4).

Con base en los señalamientos anteriores se puede derivar el modo de resolver los conflictos:

a) retirar a los estudiantes de la institución, en algunos casos, sin dar una segunda oportunidad, b) convocar a los implicados con sus respectivos representantes, c) firmar actas, o en su defecto, d) algunos estudiantes deciden no volver. Estas medidas, son procedimientos administrativos que distan de ser conciliadores, o al menos los estudiantes no los perciben de ese modo: consideran

que no se les concede una oportunidad y la opción es a veces la deserción.

Estas evidencias revelan que los estudiantes no aprecian que sea el diálogo la estrategia utilizada para afrontar el conflicto. Aun cuando los docentes reiteraron su uso como estrategia, también declararon la puesta en marcha de mecanismos que corresponden al modelo normativo, preestablecido, como son los procedimientos administrativos, basados en actas e informes dirigidos a otras instancias.

A continuación, se exponen las opiniones de los docentes:

Si vemos que la situación persiste que no hay la voluntad de solucionarla si no que el clima se mantiene tenso, o que persiste la agresividad, pues usamos entonces los otros canales regulares, el Departamento de Orientación, la Defensoría Educativa, inclusive la última instancia, la Fiscalía (CPC1).

Deberíamos reorientar las normas no para el estudiante, sino para el docente para tratar de mejorar la situación y que tenga un poco más de sanciones fuertes. Si un estudiante que viene aquí y quema un pica- pica en un lugar donde hay 30 estudiantes, y que de repente, se intoxiquen algunos estudiantes, ese niño debería ser expulsado porque está cometiendo un intento de asesinato, yo lo veo así. (CPZ3).

¿Y el diálogo? ¿En qué terminó el decir con el hacer? Pareciera que los procedimientos señalados por los coordinadores pedagógicos para resolver los conflictos responden más a uno de los modelos planteados por Galtun (1998) y Torrego (2006) en los que predomina lo normativo. Si bien es cierto que los docentes informantes dijeron ejercer el diálogo, igual se procede a levantar actas o expulsiones tal y como lo han referido algunos estudiantes. Según los autores, el modelo se fundamenta en toda la reglamentación establecida en el Acuerdo de Convivencia, en el cual se determina las consecuencias derivadas del incumplimiento de las normas: el docente coordinador o el directivo encargado aplica una corrección de tipo sancionador ante un conflicto entre dos o más personas o la violación de algunas de las normas previstas. El diálogo está en la base de la asunción de métodos alternativos en la resolución de conflictos. Los procedimientos administrativos deben ser utilizados para tomar decisiones pedagógicas, de acuerdo con las particularidades de cada situación y las necesidades e intereses de las partes involucradas.

Al analizar los testimonios de los informantes se encontraron evidencias que guardan relación con las fases reparación, reconciliación y resolución que según Galtun (1998) y Torrego (2006) se deben atender para resolver los conflictos escolares. El modelo normativo, sin embargo, tiene las siguientes limitaciones: es posible que en la fase de reparación la persona interesada actúe como denunciante, pero se pierde una oportunidad de realizar propuestas más creativas y democráticas que favorezcan una mayor corresponsabilidad en el abordaje de los conflictos por parte de los alumnos y sus familias. En relación con la reconciliación y la resolución entre las partes, no se produce y queda sin resolver en profundidad el conflicto, lo que puede provocar distancia y alejamiento de las personas entre sí, producto de la frustración y el resentimiento que pueden generar la aplicación de castigos y correcciones.

Las etapas antes mencionadas se pueden ilustrar con las opiniones de algunos estudiantes que muestran cómo la reconciliación y la resolución en el modelo normativo puede producir no solo el rompimiento de las relaciones, sino también, absentismo y/o deserción escolar y hasta expulsión por las medidas aplicadas.

Cuando estaba cursando segundo año se me presentó un problema con un carajito. Le dijo a su profesora que yo le iba a pegar y la profesora le creyó. Me firmaron un acta. Yo pienso que esto está mal porque la profesora tenía que averiguar cuál era la verdad para poder tomar medidas drásticas, pues esto lo que causó es que...dejé de asistir algunos días...(RC29). Mi primer conflicto fue en primer año...con un adolescente...yo le caí mal y el chamito me tenía idea. Una vez él me empujó y... me le enfrenté y a mí, me votaron del liceo con él (RZ18).

De alguna manera se produce un “sistema de administración de la convivencia” que legitima el poder de la autoridad transferida de manera descontextualizada con cada caso en particular. La violencia genera traumas y una forma de superarlos, tanto en la víctima como en el agresor es justamente posibilitar la construcción o reconstrucción de las relaciones.

Galtun (1998) y Torrego (2006) refieren el modelo de resolución de conflictos que se deduce de los testimonios de docentes y estudiantes: exalta el poder del educador en la resolución de conflictos: el protagonismo que se otorga a un

tercero como responsable de juzgar los actos puede ser el menos indicado para potenciar una moral autónoma, puesto que el profesorado, convertido en experto de control, impide a los estudiantes que aprendan procedimientos y desarrollen habilidades para la resolución autónoma y constructiva de los conflictos.

Los estudiantes lo expresan en estas frases:

La profesora tenía que averiguar, cuál era la verdad. (RC29).

Los docentes nunca preguntan por qué se producen “las culebras” (RZ18).

El énfasis de la resolución está fuertemente condicionado por el cumplimiento de los reglamentos y de la normativa (sinónimo de “orden” y “normalidad”): sólo son consideradas aquellas situaciones que rompan dicha “normalidad”, no así la enorme cantidad de fenómenos que se presentan a diario en el contexto escolar (visibles o no), pero que sin duda, constituyen situaciones de conflicto. Por otra parte, la idea de una resolución entendida como el “restablecimiento del orden alterado” no significa necesariamente hacerse cargo de las condiciones y/o circunstancias en que se generó una determinada conducta. En consecuencia, es a través de la aplicación de la normativa y de las respectivas sanciones como las instituciones buscan “corregir” o “eliminar” el conflicto.

## 2) Reacción de los estudiantes ante la norma

Esta subcategoría surge de los relatos y entrevistas de los estudiantes, quienes exponen aspectos importantes que permitieron inferir la aceptación y las discrepancia en relación con los Acuerdos de Convivencia de cada institución estudiada.

Las instituciones educativas de nivel secundario poseen un reglamento interno denominado *Acuerdo de Convivencia* en el que se establece la disciplina escolar, integrada por un conjunto de reglas que tienen como objetivo controlar y mantener el orden en las actividades educativas y, en consecuencia, un mejor desarrollo del proceso educativo, a fin de facilitar la convivencia en un ambiente que propicie un clima de aprendizaje. En el acuerdo se establecen los procedimientos administrativos y las instancias que deberán aplicar las sanciones respectivas sobre la base del ordenamiento jurídico venezolano: la Constitución

de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), la Ley Orgánica de Protección del Niño, Niña y Adolescente (LOPNA, 2007) y la Ley Orgánica de Educación (LOE, 2009).

Cabe resaltar que en la mayoría de los planteles estas normas son homogéneas, pues no se derivan de un diagnóstico previo que refleje la realidad social de sus estudiantes.

Seguidamente se presentan los testimonios que propiciaron esta subcategoría:

Las normas son muy tontas porque no dejan traer gelatina. (RC29).

No estoy de acuerdo con las normas, porque no dejan traer bolso unicolor, tiene que ser transparente y para las adolescentes es un poco incómodo pues se ven cosas como las toallas sanitarias... (RC30).

La del uniforme, “que yo que pin”, que bota tubito, que bota ancha, y eso es lo mismo porque eso no impide que uno estudie, eso no tiene nada que ver con el estudiante. (EZ7).

Algo que no tolero son las normas del liceo, no me gusta que nos pidan los pantalones de bota clásica y los bolsos... transparentes. (RC35).

En veces exageran, si uno trae suéter por eso también, pelean (EZ7).

No me gusta la norma de los uniformes porque los pantalones del liceo se ven bien bota tubito y pusieron la norma de traerlo bota clásica. Y los bolsos...si no es transparente no pueden ingresar a la institución o lo decomisan y no es justo, si estamos en un país de libertad de expresión. No es por exagerar pero parece todo como militar y eso es feo y más que los adolescentes de hoy en día queremos estar bien vestidos, bien arreglados y creo que lo mejor es que nos dejen traer los pantalones y bolsos como casi todos en el liceo queremos, sin sobrepasarnos... (RC36).

Las reglas no me gustan porque no nos dejan traer el bolso que queremos... (RC38).

En los testimonios anteriores, los estudiantes exponen su desacuerdo en que los educadores centren sus preocupaciones en cuestiones relacionadas con disciplina escolar o, como ellos las denominan, *normas tontas*, mientras los estudiantes son amenazados por otros compañeros, por el tráfico de sustancias (drogas); sus bolsos *son decomisados* y no las armas con las que algunos estudiantes estarían intimidando a sus compañeros. El porte irregular del uniforme puede ser causa para que un alumno sea expulsado mientras otros hacen daño físico y psicológico en la humanidad

de sus compañeros, creando un estado de inseguridad permanente y un clima de tensión en el que los estudiantes están expuestos a cualquier tipo de violencia. Resulta paradójica la excesiva preocupación por aspectos formales y hasta tradicionales cuando la amenaza de la violencia se hace presente y permanece impasible en los recintos escolares. No extraña, por tanto, el desconcierto de los jóvenes ante tales disposiciones, en las que no encuentran soluciones ante las amenazas a su integridad física y emocional, y la manifestación de su inconformidad y hasta diferencias entre los diversos cursos cuando se exige acatar la norma.

Nos prohíben todo, pero a los demás no les dicen nada y los dejan hacer lo que quieran mientras, que a nosotras no nos dejan hacer nada y los de 4to y 5to hacen lo que quieran, no los hacen cumplir las reglas.(RC31).

Hay preferencias... los 4tos y 5tos usan el pantalón tubito y si uno... si se lo pone a uno, sí lo regañan y a los otros no, eso es una injusticia. También los bolsos, unos lo usan transparente o sea los de 3er, 2do y 1er año a y los demás sí lo pueden usar como quieren.(RC32)

No me gusta porque a los 4tos y 5tos años los regañan menos y podemos decir que los dejan hacer lo que ellos quieran, no es que a los de primero, segundo y tercer año también, queremos hacer o tener la libertad que ellos tienen. (RC36)

No estoy de acuerdo con las normas en liceo ya que algunos cumplen y otros no, los más grandes... no le paran mucho a eso... (RC37).

Algunos profesores son estrictos y es bueno porque así los alumnos tienen respeto hacia a ellos, pero algunos no les dan importancia. (RC33).

No estoy de acuerdo, porque dicen que traigan botas negras o zapatos y algunos los traen rojas o marrones. (RC34).

En veces exageran (se refiere a los docentes). Si uno trae suéter por eso también, pelean (EZ7).

Las reglas no me gustan ....no nos dejan traer el bolso que queremos y además hay personas que si los dejan. (RC38).

Hay que traer los zapatos negros y no me gustan esas normas porque a quién se le daña. No lo dejan entrar sin un justificativo escrito por la mamá. (RZ15).

Aquí hasta se quedan sin entrar y empiezan a andar por todo el salón. Eso me molesta y empiezo a decir al subdirector y hasta al coordinador pero con su conocimiento no hacen nada. ¿Será que le tienen miedo a los alumnos o que les pasa? (RZ13).

Según lo manifiestan los estudiantes, se observa que hay preferencias en las exigencias de las normas: a) complacencia con los cursos de cuarto y quinto años y discriminación con los otros grados:

*¿será que los estudiantes de los últimos años de educación media general tienen poder para hacer lo que quieren?; b) se perciben dos tipos de docentes, unos que se apegan a la norma y la exigen literalmente como está prescrita y otros docentes que consideran que no es relevante exigirla o ¿será por temor a enfrentarse o por las represalias que pudieran cometer los grupos que ejercen acciones delictivas?; c) exageración por parte de algunos docentes en relación con alguna vestimenta que no se corresponde con el uniforme ya sea porque las normas están descontextualizadas con respecto a los requerimientos de los estudiantes con sus necesidades afectivas, intereses o porque son ineficientes para contrarrestar los conflictos de tipo social.*

De acuerdo con Moreno (2001), estos comportamientos ocurren cuando las normas no son sentidas como propias y a las que no se encuentra explicación porque nacen de una jerarquía superior (llámense profesores, directivos o ente ministerial) o peor aún, desde una posición de poder no reconocida con la que no existe una identificación clara de derechos y deberes, no comprendidos en sí mismos, ni en su función dentro de un proceso formativo global que el alumno no concibe, que las considera y siente como algo externo y que no va con él; que han sido impuestas de manera arbitraria, lo cual genera cierta disonancia entre la escuela y la familia; la contradicción entre los estereotipos juveniles que el alumno intuye necesarios para ser reconocido en su entorno vivencial no escolar.

Los episodios que han reportado los estudiantes se corresponden con lo que señala el autor, pues las vivencias se ven interferidas y se produce un choque de exigencias y de comportamientos en una etapa tan sensible como lo es la adolescencia, en que la resistencia al orden institucional incluso familiar se manifiestan mediante el desacato, ignorando o actuando de manera contraria a lo establecido.

En relación con los procedimientos que se aplican ante el incumplimiento de la norma los estudiantes exponen:

Algunas cosas son justas y otra no, porque si una persona va a la cantina y eso se la pasa llena y llega tarde a la clase no entienden el porqué. (RC32).

Sí...las hacen cuando cometen una falta muy grave. (RC31).

A veces que uno trae el bolso que no es o por el uniforme si uno trae el de educación física cuando no corresponde ... pues lo pueden sacar a uno... o se la perdonan esa vez pero la otra, si lo pueden sacar... le pueden levantar un acta. (EC4).

Le firman un acta y le dice que si usted no trae el uniforme no entra a clase. (EC3).

Las consideraciones anteriores giran en torno a los procedimientos, sanciones que se aplican por incumplimiento con el uniforme y la hora de clase, entre los que se mencionan levantar y firmar actas, retirar de la institución, no dejar entrar clase al estudiante, falta de comprensión antes las razones que exponen por la llegada tardía al aula.

Fernández (2010) apunta que quienes trabajan en el campo de la educación en derechos humanos han convivido con una serie de prejuicios construidos desde la estructura escolar en torno a los riesgos y desviaciones que implica una educación para la libertad y el ejercicio de los derechos humanos por parte de los niños, niñas y adolescentes. La resistencia a la incorporación de prácticas coherentes con los derechos humanos en la escuela parte del choque entre dos esquemas de valores, uno asentado en la autoridad/mando, el orden y la disciplina, mal entendidas como ejes fundamentales de la rutina escolar, frente a la autonomía, la organización consensual y la disciplina democrática que ofrece la educación en derechos humanos.

En relación con lo expuesto por el autor es necesario que los docentes comprendan que la incorporación de los valores tiene su fundamento práctico en los Derechos Humanos, que deben asumirse en la cotidianidad de la organización escolar. De allí la importancia de la participación de todos estudiantes, docentes y representantes en construir un Acuerdo de Convivencia que implique la aceptación de las normas y la participación en la vida de la clase, que se integre de manera natural en la formación de los alumnos y no de manera arbitraria. Una buena relación contribuye al aprendizaje de habilidades para la convivencia pacífica y capacita para mantener buenas relaciones personales y competentes en la solución de conflictos interpersonales.

¿Participan los estudiantes en la elaboración del Acuerdo de Convivencia? sobre esto, los

estudiantes manifiestan:

No toman en cuenta nuestras opiniones para la elaboración el Acuerdo de Convivencia (RC31).

Creo que no conozco el acuerdo, o si la profesora habla de eso... ...cuando nos inscriben firmamos algunas normas (EC3).

En realidad nos hablan de las normas pero no fuimos convocadas para su elaboración... ¿cuándo y quien las hace? No sabemos. (EC4).

En los testimonios presentados por los estudiantes se refirieron a las normas de funcionamiento que tienen que ver con el cumplimiento de horario, presentación personal a los procedimientos que se aplican y sanciones respectivas. Su malestar en relación con las normas establecidas puede generar conflictos escolares entre estudiantes y docentes y también entre los cursos, cuando el acuerdo o reglamento interno para la convivencia escolar no es discutido ni comprendido por el colectivo como necesario para regular el comportamiento y poder convivir en sociedad. La convivencia no es sólo un factor necesario para el bienestar de las personas, sino además condición indispensable para el ejercicio de una verdadera ciudadanía.

Díaz-Aguado (1996) afirma que cuando los miembros de la comunidad tienen un papel activo en la elaboración de las normas y éstas se conceptualizan como un instrumento para la mejora de la convivencia escolar, su incumplimiento deja de representar una mera desobediencia y pasa a ser comprendido como una incoherencia con uno mismo y con el grupo. Por otra parte, el autor agrega que la democracia participativa en la creación de las normas aumenta la eficacia del profesor en la formación de valores, al disminuir la asociación con el poder coercitivo e incrementar su legitimidad y poder de identificación.

Aunque el estudiantado no siempre tiene la opción de participar en la elaboración de las normas, los sistemas de regulación de las actividades, las decisiones y los esquemas disciplinares se deben socializar y analizar, y sobre esta base de deben elaborar acuerdos por aula en un lenguaje comprensivo que permita a los estudiantes establecer compromisos y formas de resolución ante eventuales incumplimientos. Así lo señalan los Centros Comunitarios de Aprendizaje asociados en CECODAP (2009):

Un reglamento interno para la convivencia escolar es una herramienta pedagógica, construida de forma participativa por la comunidad educativa (estudiantes, maestros, profesores, personal obrero y administrativo, directivos, padres, representantes y familiares...) pensada y puesta en práctica con la finalidad de establecer y regularizar las relaciones de convivencia dentro de una institución educativa, mediante normativas y acuerdos que garanticen los derechos de todas las partes involucradas (p. 15).

Cuando los estudiantes señalan cierta preferencia en la aplicación de la norma contradicen la finalidad del reglamento como herramienta pedagógica que es crear un clima de respeto, no discriminación y dignidad entre todas las personas que integran la institución educativa. Más que sancionar se busca establecer normas claras y mecanismos efectivos para resolver los conflictos de forma pacífica y mejorar las relaciones asimétricas entre los niños, niñas, adolescente y adultos; es decir, procurar disminuir esas diferencias propias de un ambiente educativo y garantizar una interacción respetuosa.

Los estudiantes muestran inconformidad con la exigencia del uniforme y el morral; por ello es importante destacar que de la definición de CECODAP se desprende que el reglamento para la convivencia escolar se debe realizar de forma conjunta, diseñado de tal manera que cada una de las partes tenga la posibilidad de exponer sus puntos de vista y presentar aportes. Asimismo, la participación de los estudiantes debe ser activa y reflexiva a fin de promover la comprensión e importancia de las normas en la vida cotidiana y en las relaciones sociales: en la medida que participen se fortalece la formación de la autonomía y desarrollo de la capacidad de autorregulación con el cumplimiento de las normas y cuestionamiento de las que consideren que no son equitativas. Por consiguiente, las normas y acuerdos deben ser claros y ampliamente difundidos, no tiene como fin la eliminación de los conflictos sino la eliminación de las arbitrariedades en relación con la disciplina escolar.

Por otra parte, la opinión manifiesta por investigadores en el tema sobre violencia escolar, como Abromovay (2005) y Velázquez (2005) entre otros, señala que la escuela no es un lugar de encuentro donde se acoge, acepta y respeta al otro; por el contrario, es un espacio delimitado en el que el estudiante debe permanecer durante

un tiempo establecido en un horario y en el que el profesorado asiste para dar sus clases y velar por el mantenimiento del orden: todo esto, unido al abandono de los padres de sus obligaciones educativas con los hijos, la desmotivación de los alumnos y la excesiva burocratización de los centros escolares, están contribuyendo al deterioro de la convivencia en los centros, donde los insultos, las amenazas, las peleas, el rechazo, la marginación, etc., se están convirtiendo en algo habitual y común.

Con este panorama de conflictividad, indisciplina y violencia escolar que se manifiestan cada vez más frecuentemente en los centros escolares, sobre todo en los niveles de la Educación Media, la vida escolar se vuelve incómoda para todos los miembros de la comunidad escolar y poco o nada adecuada para el buen desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Analizados los testimonios de los entrevistados puede inferirse que, tal como lo afirman Abromovay (2005), Velázquez (2005) y Calderón (2010), existe un clima de conflictividad e indisciplina y en general violencia en las aulas, aunado a una mediación poco adecuada. Se evidencia en el sentimiento expresado por los estudiantes, quienes señalan que la convivencia en la institución escolar no es todo lo deseable que se quisiera. De allí se puede derivar que la institución escolar es un lugar donde cotidianamente se respira inseguridad por la presencia de conductas delictivas y de riesgo para los estudiantes, unos por estar implicados directamente, ya sea por el consumo o tráfico de droga, como por el porte ilícito de armas que atentan contra la vida de sí mismo y de sus compañeros, y otros porque, sin estar incurso en actividades irregulares, pueden caer en el camino delictivo o ser aniquilados por los abusos de sus iguales. El miedo y el temor se apodera de estudiantes y docentes. De los primeros, porque conocen que más allá de las normas de funcionamiento, existe toda una cadena de hechos que atentan contra la estabilidad emocional y física de todos los que conviven en el ámbito escolar; de los docentes, porque aun cuando no la enfrentan, saben de la existencia de hechos punibles. El miedo a represalias por parte de los estudiantes que presentan conductas de riesgo delictivo incide en que prefieran dejar pasar

las situaciones antes que enfrentarlas; esto sin duda desemboca en un estado de complicidad de todo el colectivo.

Ante tal situación se hace necesario emprender acciones para mejorar la convivencia escolar. Los docentes como mediadores pueden propiciar el cambio a partir de su participación activa e incorporando a estudiantes y comunidad en general. A continuación se presenta una propuesta que si bien no es el único instrumento posible, pudiera convertirse en una vía para optimar la resolución de conflictos en los planteles educativos.

#### **4. Propuesta: la mediación para la resolución de conflictos escolares**

La propuesta está dirigida a mejorar la mediación en la resolución de conflictos en los planteles de educación media general y supone que educadores, padres y representantes reconozcan el carácter omnipresente del problema: la violencia, en efecto, se inserta en las bases sociales de un país. Por su naturaleza misma, la escuela constituye uno de los espacios esenciales para combatir este flagelo social. En la medida en que la educación contribuya a la formación personal, social, ética y ciudadana de individuos y grupos, deberá reflejarse valores de convivencia en la sociedad: familia, comunidad, medios de comunicación, etc.

Es necesario, pues, incorporar prácticas que den respuestas a las demandas sociales y entre ellas al fenómeno de la violencia en las instituciones educativas. El colectivo docente debe tener presente que la institución educativa constituye un sistema en evolución, pero con una misión clara y constante: formar en y para la vida en sociedad como espacio en el que convergen diversos proyectos de vida, sueños que se cristalizan o se redimensionan, relaciones expuestas a la influencia de factores tanto internos como externos que, en ocasiones, conducen a conflictos de índole intrapersonal o interpersonal. Tales conflictos deben ser vistos como procesos naturales, inevitables, y deben tratarse de manera democrática, evitando que desemboken en algún tipo de violencia o conducta.

A partir de estas consideraciones se proponen dos talleres. El primero denominado *Conocimiento acerca de los factores que generan*

*la violencia escolar* (ver Tabla 1), cuyo propósito es, primeramente, desarrollar en el docente competencias que le permitan comprender el fenómeno, naturaleza, características, causas y consecuencia de la violencia escolar, reconocer las diferencias y semejanzas entre conflicto y violencia, identificar los factores que generan violencia en el entorno escolar y valorar el intercambio de saberes entre directivos docentes estudiantes y representantes que luego posibilite conformar equipos de mediadores en situaciones de violencia en el propio contexto escolar.

Es importante enfatizar que si los docentes no tienen el conocimiento suficiente para deslindar los conceptos, difícilmente podrán darle un tratamiento adecuado. En este sentido, Torrego (2003) considera que la formación del profesorado y el desarrollo profesional son piezas clave en la puesta en marcha de iniciativas que ayuden a mediar las situaciones conflictivas o comportamientos violentos de los estudiantes.

Formar a los docentes, directivos, estudiantes y representantes de la comunidad educativa en la resolución de conflictos incluye una serie de intervenciones: acuerdos con las autoridades, talleres de sensibilización, capacitación y construcción de puestas en común. En relación con los propósitos, las características y necesidades del contexto escolar, en esta fase es importante el diagnóstico, para diseñar las acciones necesarias para que la mediación por parte de los docentes o entre pares se corresponda con la problemática existente, para evitar que los conflictos desencadenen comportamientos violentos. La tarea de afrontar la violencia debe ser en equipo; no puede asumirse en solitario ni como una receta aplicable a todas las situaciones escolares.

En el segundo taller denominado *Estrategias para mediar los conflictos escolares*, (ver Tablas 2 y 3) se proponen estrategias de mediación que permitan a los docentes actuar en situaciones relacionadas con la violencia entre estudiantes, con directivos y/o con representantes. Pero esta mediación no puede hacerse sobre la base de saberes experienciales: es necesario confrontar la teoría con la práctica. Por otra parte estos talleres propician la reflexión de manera conjunta para que los docentes socialicen situaciones ocurridas en

**Tabla 1**  
 Taller 1. Conocimiento acerca de los factores que generan la violencia escolar

Propósito	Contenidos	Estrategias metodológicas	Competencias	Recursos
<p>Identificar y enfocar el fenómeno de la violencia escolar y el conflicto.</p>	<p>Definiciones de violencia.                      Naturaleza de la violencia                      Tipos de violencia.                      Definiciones:                      Violencia escolar.                      Conflicto.                      Diferencia entre conflicto y violencia escolar.</p>	<p>Conformación de equipos de trabajos.                      Lluvia de ideas para indagar sobre saberes previos y percepciones acerca del tema.                      Presentación de diferentes definiciones de violencia y sus tipos. La definición de conflicto.                      Elaboración en equipo de un cuadro comparativo sobre las diferencias y semejanzas entre conflicto y violencia escolar.                      Socialización de experiencias de violencia escolar ocurridas en la institución. Precisión de posibles factores que originaron la violencia.</p>	<p>Comprende el fenómeno de la violencia, su naturaleza y la violencia escolar. Identifica características, causas y consecuencia de la violencia escolar.</p>	<p>Humanos:                      facilitadores, participantes (docentes de la institución).</p>
<p>Determinar los factores que generan la violencia escolar y sus consecuencias.</p>	<p>Factores que generan la violencia escolar y sus consecuencias.</p>	<p>Contraste entre lo planteado por los equipos y la teoría sobre los factores que generan violencia y sus consecuencias.                      Discusión en tríos: qué es disciplina escolar.                      Ejemplificación fr conductas disruptivas y violentas</p>	<p>Reconoce las diferencias y semejanzas entre conflicto y violencia escolar.</p> <p>Valora la importancia de identificar los factores que generan violencia en el entorno escolar en el cual laboran.</p>	<p>Materiales:                      carpetas con material impreso, diapositivas.</p>
<p>Reconocer las conductas disruptivas y violentas.</p>	<p>Conducta disruptiva e indisciplina                      -Disciplina escolar y sus tipos.                      Conducta violentas</p>	<p>Lectura de documentos para precisar los tipos de disciplina.                      Lectura y análisis de la función del reglamento escolar, la importancia de la normas de convivencia de manera consensuada, el manejo del conflicto para prevenir la violencia.                      Definición de la negociación y la mediación</p>	<p>Aprueba el intercambio de saberes como oportunidad para conformar equipos de mediadores en situaciones de violencia dentro de su propio contexto escolar.</p> <p>Comprende e identifica las conductas disruptivas e indisciplina y sus implicaciones en los comportamientos violentos.</p>	<p>Tecnológicos:                      computador, video beam.</p>

Fuente: Calderón (2010).

**Tabla 2**  
 Taller 2. Estrategias para mediar los conflictos escolares

<b>Propósito</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Estrategias metodológicas</b>	<b>Competencias</b>	<b>Recursos</b>
Establecer los procedimientos y técnicas gerenciales para mediar la violencia en el ámbito escolar.	Procedimientos gerenciales: Reglamento escolar. Normas de convivencia. Manejo de conflicto. Negociación. Mediación.	Conformación de tríos para leer y analizar la función del reglamento escolar, la importancia de la normas de convivencia de manera consensuada, el manejo del conflicto para prevenir la violencia, definir la negociación y la mediación. Identificación en el Reglamento escolar de los procedimientos y técnicas gerenciales para regular la disciplina escolar. Exposición sobre la negociación y la mediación como alternativas para mejorar la convivencia Reconstrucción de situaciones reales que evidencien la puesta en práctica de procedimientos y técnicas gerenciales que se han aplicado para mediar el conflicto, actos de indisciplina y violencia en el aula o contexto escolar. Cada equipo compartirá la experiencia. Los otros equipos deberán hacer aportes sobre cuál sería la solución más efectiva.	Valora la importancia del desarrollo en los estudiantes de habilidades sociales que favorezcan los vínculos afectivos en el aula para prevenir la violencia. Aprecia la realización de los juegos como estrategia en la resolución de conflictos escolares. Reconoce la negociación como un método alternativo para mediar la violencia escolar. Aprecia el trabajo colaborativo como la suma de esfuerzos que contribuyen a la búsqueda de soluciones para prevenir y mediar la violencia escolar.	Humanos: facilitadores, participantes (docentes de la institución). Materiales: escarpelas, carpetas con material impreso, diapositivas, formato de cuadro descriptivo de las estrategias, refrigerio. Tecnológicos: computador, video beam

Fuente: Calderón (2010)

**Tabla 3**  
 Taller 2. Estrategias para mediar los conflictos escolares

<b>Propósito</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Estrategias metodológicas</b>	<b>Competencias</b>	<b>Recursos</b>
<p>Proponer estrategias de mediación que permitan al docente actuar en situaciones de violencia escolar.</p>	<p>Las habilidades sociales y su aplicación.                      Comunicación.                      El diálogo reflexivo.                      La clínica del rumor.                      Los dilemas morales.                      Resolución de conflictos mediante el diálogo y la negociación.                      Establecimiento de normas y compromisos.                      Juegos para la formación en valores.</p>	<p>Disertación sobre las diferentes estrategias de mediación.                      Representación en equipos de las situaciones en las que se puedan aplicar las habilidades sociales para una convivencia pacífica.                      Simulación de un conflicto y su resolución a través de la negociación considerando los siguientes pasos:                      -Documentación sobre el caso.                      -Clarificación de los objetivos (del mediador y de las partes en conflicto)                      -Comunicación empática, dialogo reflexivo.                      -Demostración de una actitud positiva, respetuosa y asertiva.                      -Consenso de las normas para el desarrollo del dialogo.                      Propiciar acuerdos y compromiso para la mejoras de las relaciones las partes                      Sistematizar y registrar todo el procedimiento así como firmar los compromisos y acuerdos por parte del mediador y las parte en conflicto                      Evaluar la negociación                      El mediador deberá hacer acompañamiento del cumplimiento de los acuerdos y compromisos a fin de garantizar el éxito de la estrategia                      Realizar juegos que contribuyen a la formación en valores y desarrollo de la comunicación en pro de las relaciones interpersonales en el contexto escolar</p>	<p>Valora la importancia del desarrollo de habilidades sociales que favorezcan en los estudiantes los vínculos afectivos en el aula para prevenir la violencia.                      Aprecia la realización de los juegos como estrategia en la resolución de conflictos escolares.                      Reconoce la negociación como un método alternativo para mediar la violencia escolar.                      Aprecia el trabajo colaborativo como la suma de esfuerzos que contribuyen a la búsqueda de soluciones para prevenir y mediar la violencia escolar.</p>	<p>Humanos:                      facilitadores, participantes (docentes de la institución).                      Materiales:                      escarapelas, carpetas con material impreso, diapositivas, formato de cuadro descriptivo de las estrategias, refrigerio.                      -Tecnológicos:                      computador, video beam</p>

Fuente: Calderón (2010)

su propio contexto y discutan, pues en la mayoría de las instituciones los docentes se reúnen para esgrimir asuntos académicos y administrativos, pero se eximen de debatir sobre esta temática. En este taller se simulan situaciones ocurridas en el contexto escolar, estas acciones en el aula posibilitan la construcción de valores personales y de convivencia social deseables entre pares, la defensa de la vida, el respeto por la diversidad, la aceptación de la diferencia y equidad de género y la construcción de solidaridad, que implica responsabilidad consigo mismo, con el entorno y con los demás. El sentido de justicia se promueve a través de la construcción participativa del bien común.

Es importante resaltar que, si bien no existe una receta o única vía, se pueden mencionar algunos principios o aspectos fundamentales que deben considerarse al momento de construir y ejecutar los programas de resolución de conflictos escolares. Puesto que el colectivo docente no debe quedarse sólo en la prevención de la violencia es preciso:

1) *Formar a los estudiantes, padres y representantes sobre cómo abordar el conflicto* desde una concepción valorativa, positiva y constructiva. Negarlo, suprimirlo o evitarlo puede convertirlo en conflicto destructivo.

2) *Propiciar ambientes cooperativos* para superar el ambiente de competitividad que se da entre los estudiantes con el fin de transformar el contexto escolar en una comunidad de aprendizaje. Johnson y Johnson (1999) refieren que las experiencias de aprendizaje cooperativo promueven relaciones más positivas entre los estudiantes y generan una mayor adaptación psicológica, autoestima y capacidad social, favoreciendo la ayuda mutua que surge de manera voluntaria y disminuyendo los niveles de competitividad. Si se logra que el aula, la institución escolar y la comunidad donde se inserta la institución (estudiantes, personal docente, representantes y comunidad en general) se integren al trabajo cooperativo, se posibilitaría:

3) *Reducir los factores de riesgo internos de la escuela*. Este principio es importante por cuanto el fomento de las relaciones de apoyo entre iguales contribuiría al fortalecimiento en los otros; la confianza y el sentido de pertenencia aumentaría

en la medida que todos asuman responsabilidades en la toma de decisiones en las actividades que realicen y en los roles que desempeñen.

El personal docente y directivo deben comprender que no hay soluciones rápidas para mejorar la convivencia escolar. Todo programa o proyecto que se emprenda es de largo alcance. De allí que la mediación en la resolución de conflictos escolares para evitar la violencia deba instituirse, como lo señala Sahuquillo, García y Cánovas (2009), en una “cultura de la mediación” enfocada hacia la transformación de las relaciones y la construcción del grupo como suma de individualidades comprometidas, pues en la medida en que todos aprendan a afrontar los conflictos en sus inicios, antes incluso de que lleguen a explotar, favorecerá el fortalecimiento personal y grupal, al que las técnicas de mediación escolar no pueden ni deben sustraerse.

De acuerdo con estos autores, esta visión de la mediación va más allá de la simple intervención para superar los conflictos; significa aproximarse hacia la denominada cohesión social, puesto que implica la inclusión de los distintos participantes en un conflicto, reconocimiento y respeto a la diversidad, apertura a la pluralidad; toma de decisiones y compromisos, que si bien es cierto no erradicarán en su totalidad los problemas de violencia, en gran medida evitarán que se incrementen.

A modo de conclusión, ningún programa o proyecto es exitoso si se asume de manera arbitraria. Se precisa de un colectivo docente comprometido, dispuesto a formarse permanentemente en las diferentes estrategias que conduzcan a la resolución de conflicto con mayor sensibilidad hacia los problemas afectivo-emocionales del estudiante, propiciador de un estado de opinión sobre la necesidad de afrontar los problemas de violencia de forma pertinente, contextualizada, sistemática y a largo plazo. Los logros deben ser evaluados y redimensionadas las acciones que sean necesarias. Se debe, en fin, promover la participación de la colectividad, porque en solitario, de espaldas a la comunidad, la tarea será difícil.

## Referencias

- Abramovay, M. (2005). Victimización en las escuelas. Ambiente escolar, robos y agresiones físicas. *Revista mexicana de investigación educativa*, 26 (Vol X). Disponible: [redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/140/14002611.pdf](http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/140/14002611.pdf). [Consulta: 2006, noviembre 15].
- Arellano, N. (2004). *Comunicación en la prevención del conflicto en instituciones educativas de Media, Diversificada y Profesional*. Tesis Doctoral. Universidad Rafael Belloso Chacín. Maracaibo. Disponible: [www.mediacioneducativa.com.ar/Art%20Formacion%20Docente%20en%20la%20](http://www.mediacioneducativa.com.ar/Art%20Formacion%20Docente%20en%20la%20) [Consulta: 2007, marzo 26].
- Arellano, N., y Méndez (2006). *La formación de los docentes en la prevención de la violencia*. Trabajo de Investigación. Universidad Experimental Rafael María Baralt. Cabimas. Disponible: [www.mediacioneducativa.com.ar/Art%20Formacion%20Docente%20en%20la%20](http://www.mediacioneducativa.com.ar/Art%20Formacion%20Docente%20en%20la%20) [Consulta: 2007, marzo 25].
- Calderón, I. (2010). *Violencia ¿Realidad en los contextos escolares?* Tesis doctoral no publicada. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico Rural Gervasio Rubio. Rubio.
- CECODAP - UNICEF (2009). *¿Cómo diseñar un reglamento disciplinario escolar?* Caracas: Ediciones El Papagayo.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial República Bolivariana de Venezuela* N° 36860 del 30 de diciembre. Caracas.
- Díaz-Aguado, M. (Dir.). (1996). *Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid: Instituto de la Juventud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Disponible en: [mariajosediaz-aguado.blogspot.com/.../publicaciones.html](http://mariajosediaz-aguado.blogspot.com/.../publicaciones.html). [Consulta: 2007, marzo 25].
- Fernández, P. (2010). 2010: año para la tolerancia. El Universal, 4 de enero de 2010. Disponible en: [http://www.eluniversal.com/2010/01/04/opi\\_art\\_2010:-ano-para-la-to\\_1695661.shtml](http://www.eluniversal.com/2010/01/04/opi_art_2010:-ano-para-la-to_1695661.shtml) [Consulta: 2010, febrero 15].
- Johnson, D., y Johnson, R. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Paidós Educador.
- Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y Adolescente (2007). *Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela* No 5.859.
- Ley Orgánica de Educación (2009). *Gaceta Oficial Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela* N° 5929. Caracas: Distribuidora escolar.
- Mateo, C. y Ferrer, M. (2000). Inseguridad personal y derechos humanos: la investigación en la UCV. *Revista Venezolana de análisis de coyuntura*, Vol. VI, N° 1, 213-237.
- Moreno, F. (2001). *Análisis psicopedagógico de los alumnos de educación secundaria obligatoria con problemas de comportamientos en el contexto escolar*. Tesis Doctoral. Departamento de Psicología de la Salud i Psicología Social, Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible en: [www.tdr.cesca.es/TESIS\\_UAB/AVAILABLE/.../fxmo1de1.pdf](http://www.tdr.cesca.es/TESIS_UAB/AVAILABLE/.../fxmo1de1.pdf). [Consulta: 2007, marzo 11].
- Pérez Crespo, M. (2002). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro*, 8.
- Pintus, A. (2005). Violencia en la escuela: Compartiendo la búsqueda de soluciones. *Revista iberoamericana de educación*, 037, 117-134. Disponible: [www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532008000200004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532008000200004&script=sci_arttext) [Consulta: 2008, junio 25].
- Rojas, L., Arapé, E., Díaz, B., Rojas, A. y Rojas, R. (2005). Diálogos y conflictos. *Lingua Americana*, 17, 74-101. Disponible en: [www.revistas.luz.edu.ve/index.php/lin/article/view/2774/2683](http://www.revistas.luz.edu.ve/index.php/lin/article/view/2774/2683). [Consulta: 2007, marzo 21].
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- Sanz, A. (2005). El método biográfico en investigación social: potencialidades y limitaciones de las fuentes orales y los documentos personales. *Asclepio*. 1(LVII), 99-115.
- Sahuquillo, P., García, L. Cánovas, P. (2009). *La mediación como estrategia para reconstruir la relación educativa*. Valencia: Universitat de València. Disponible en: [www.unioviado.es/site09/.../Canovas%20Garcia%20y%20Sahuquillo3.p](http://www.unioviado.es/site09/.../Canovas%20Garcia%20y%20Sahuquillo3.p). [Consulta: 2007, marzo 30].
- Torrego, J. (2000). *Resolución de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea. Disponible en: [convivencia.wordpress.com/.../torrego-juan-carlos-el-plan-de-convivencia/](http://convivencia.wordpress.com/.../torrego-juan-carlos-el-plan-de-convivencia/) [Consulta: 2009, abril 22].
- Torrego, J. (Coord.). (2003). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid. Disponible en: [www.deciencias.net/...conflicto/Formacion\\_profe\\_convivencia](http://www.deciencias.net/...conflicto/Formacion_profe_convivencia) (Torrego, 2005). 24p.pdf [Consulta: 2009, mayo 15].
- Torrego J. (Coord.). (2006). *Mediación y tratamiento de conflictos: Mejora de la convivencia desde un modelo integrado*. Barcelona: Grao.
- Velázquez, L. (2005). Experiencias estudiantiles con la violencia en la escuela. *Revista mexicana de investigación educativa*. 26(10), 739-764. Disponible: [dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=2125412](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=2125412) [Consulta: 2008, octubre 25].