

## Mediación y resolución de conflictos como pilares en el fomento de la cultura paz desde las tendencias investigativas

Liliana Castro Genes

[lilianacastro.est@umecit.edu.pa](mailto:lilianacastro.est@umecit.edu.pa)

<https://orcid.org/0000-0002-3172-1367>

Magister en Gestión de la Tecnología Educativa  
de la Universidad de Santander.

Docente de la Institución Educativa Normal Superior de Montería.  
Colombia.

Liliana Paola Muñoz Gómez

[lilianacastro.est@umecit.edu.pa](mailto:lilianacastro.est@umecit.edu.pa)

### RESUMEN

El presente documento muestra los resultados preliminares de la investigación sobre la mediación y resolución de conflictos como pilares en el fomento de la cultura paz desde la práctica de los docentes de primaria, cuyo objetivo general es generar una ruta didáctica para la mediación y resolución de conflictos como pilares en el fomento de la cultura paz desde la práctica de los docentes de primaria de las instituciones educativas oficiales de la zona urbana de Montería. se fundamenta en un paradigma interpretativo, con un método fenomenológico y un enfoque hermenéutico. Además, se sustenta en un tipo de investigación cualitativa. La población está conformada por los docentes de las instituciones educativas oficiales de la zona urbana de Montería y la muestra la conforman los docentes de primaria de dichas instituciones. Las técnicas de recolección de información que se aplicaran son la observación, ya que esta permite al investigador, observar a los participantes del proceso investigativo. Además, se aplicará la entrevista semiestructurada y el grupo focal. Con la realización de la investigación se concluyó que es esencial que los docentes desempeñen su práctica pedagógica relacionada con la enseñanza de la educación para la paz escuchando las necesidades y expectativas de los alumnos, dejando a un lado la imposición, lo cual está en contravía de lo que pregona esta materia. De este modo, si la asignatura se lleva a cabo de manera colaborativa entre varios educadores se evidencia mayor sentido y coherencia a la misma, según lo manifestado por lo estudiantes objeto de este estudio. A su vez, resaltan la importancia de que se tomen en cuenta sus competencias y limitaciones al momento de diseñar las estrategias pedagógicas que implementarán en el proceso escolar.

**Palabras clave:** mediación, resolución de conflictos, cultura de paz.

Correspondencia: [lilianacastro.est@umecit.edu.pa](mailto:lilianacastro.est@umecit.edu.pa)

Artículo recibido 05 enero 2023 Aceptado para publicación: 26 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Castro Genes, L., & Muñoz Gómez, L. P. (2023). Mediación y resolución de conflictos como pilares en el fomento de la cultura paz desde las tendencias investigativas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4575-4590. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4782](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4782)

## Mediation and conflict resolution as pillars in the promotion of the culture of peace from research trends

### ABSTRACT

This document shows the results of the research on mediation and conflict resolution as pillars in the promotion of peace culture from the practice of primary school teachers, whose general objective is to generate a didactic route for mediation and conflict resolution as pillars in the promotion of peace culture from the practice of primary school teachers of official educational institutions in the urban area of Monteria. It is based on an interpretative paradigm, with a phenomenological method and a hermeneutic approach. In addition, it is based on a qualitative type of research. The population is made up of the teachers of the official educational institutions of the urban area of Monteria and the sample is made up of the elementary school teachers of these institutions. The information collection techniques to be applied are observation, since this allows the researcher to observe the participants of the research process. In addition, the semi-structured interview and the focus group will be applied. The research concluded that it is essential that teachers carry out their pedagogical practice related to the teaching of peace education by listening to the needs and expectations of the students, leaving aside imposition, which is contrary to what this subject advocates. Thus, if the subject is carried out in a collaborative manner among several educators, there is more sense and coherence to it, according to what was expressed by the students who were the object of this study. At the same time, they emphasize the importance of taking into account their competencies and limitations when designing the pedagogical strategies to be implemented in the school process.

**Keywords:** *mediation; conflict resolution; culture of peace.*

## INTRODUCCIÓN

La comunicación entre los integrantes de los centros de formación ha sido diversa, relacionada con el contexto y el medio ambiente común, donde se forma un grupo de personas con comportamientos diferentes, además del desarrollo académico, el objetivo también es la integración suficiente, lo que no impide la comunicación en el mismo contexto. Además, las sociedades multiculturales tienden a generar conflictos y los ambientes educativos no son la excepción, las sociedades diversas cada día se fortalecen y es más probable que se reúnan en las aulas, donde niños y jóvenes de diferentes países conviven y se integran en grupos étnicos o de departamentos remotos o lejanos de un mismo país.

Hoy, uno de los desafíos de la escuela es la búsqueda de mejores ambientes de enseñanza y aprendizaje que ayuden a los estudiantes a reconocerse como agentes sociales y aceptar la diversidad como parte importante del desarrollo de su sociedad. Una de las tareas de la escuela como factor social es crear diferentes espacios de aprendizaje para una educación inclusiva y multicultural.

Cada vez es más evidente la necesidad de generar procesos que promuevan mejores entornos de convivencia escolar mediante la construcción de sociedades inclusivas, alternativas que respondan a demandas y necesidades para crear relaciones más creativas de acuerdo con el potencial de los niños, como describe Tolosa (2015), los niños pueden transformar el conflicto de dos maneras efectivas; los primeros evitan y rompen la violencia, y los segundos demuestran su capacidad de ser agentes participativos y transformadores de la realidad a través de esfuerzos pacíficos.

Todos los actores sociales (clase, escuela y comunidad) deben involucrarse en la solución de los diversos problemas que se viven en la escuela, pues la mediación es uno de los métodos alternativos de resolución de conflictos más utilizados a nivel mundial. Es un procedimiento noble porque atiende a los sentimientos, emociones e intereses de las personas y trata de resolver el conflicto, pero también atiende al esfuerzo por restaurar y mantener la relación existente tratando de sanar las heridas causadas por el conflicto, promoviendo el diálogo y el entendimiento.

Según Cárdenas y Varila (2018), la mediación es un elemento crucial para crear una verdadera paz positiva. Si está tratando de crear un país pacífico, debe tener un campo de juego justo y nivelado. Al respecto, Cortés (2016) expresa que la escalada del conflicto

crea barreras ideológicas y sociales que limitan las actividades cotidianas, lo que lleva al distanciamiento de las comunidades, en lugar de buscar soluciones comunes que minimicen los efectos, sean sostenibles tiempo y crear una cultura de mediación.

El conflicto no existe simplemente, debe existir, y la forma en que se resuelven los conflictos depende del desarrollo personal y social de los individuos. El ámbito escolar es el más adecuado para fomentar la correcta resolución de conflictos, porque existe una mayor interacción entre iguales y el desarrollo de la resolución de conflictos (Sánchez, 2010).

Además de la necesidad de reflexionar sobre los currículos tradicionales y los métodos de enseñanza predominantes, hay muchas vías para explorar en el campo de la educación para la paz. La mediación en edades tempranas apoya el cambio cultural a favor de la resolución más que del conflicto, la población infantil se convierte en el cambio que se transmite de los escolares a los padres y de estos a la comunidad.

En este sentido, la mediación en las instituciones educativas posibilita el desarrollo de habilidades sociales y de convivencia que promuevan el respeto, la tolerancia y la paz. La gestión de conflictos y la mediación escolar se conciben como herramientas que reconocen la convivencia pacífica, la comunicación y la transformación de conflictos como vía para el desarrollo de una cultura de paz adquirir valores democráticos, habilidades básicas, académicas y conductuales; lo que ayuda a crear un entorno armónico con pleno respeto a la diversidad.

Por eso es importante que los principales actores de los procesos académicos, en especial los docentes, aprendan a percibir los conflictos desde una perspectiva positiva, que posibilite la reflexión, el análisis y la mejora de las relaciones interpersonales e internas, el desarrollo personal y académico respetando plenamente los derechos de los demás. De esta forma, la gestión de conflictos y la mediación escolar son herramientas que ayudan a cambiar la convivencia de los alumnos al reconocer la diversidad, la igualdad, la justicia y la tolerancia cuando domina la comunicación persuasiva. En particular, la mediación se caracteriza por la neutralidad y la comprensión de lo que busca cada parte del conflicto, como el diálogo, el entendimiento mutuo y el aprendizaje.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente artículo tiene como objetivo analizar las tendencias investigativas sobre la mediación y resolución de conflictos como pilares para el fomento de la cultura de paz.

Es importante que los actores principales de los procesos académicos aprendan a definir los procesos de convivencia pacífica desde una perspectiva positiva, que permita reflexionar, analizar y mejorar las relaciones interpersonales e internas para lograr el desarrollo personal y académico. y pleno respeto a los derechos de los demás. De esta forma, la mediación docente es una herramienta que ayuda a transformar la convivencia estudiantil al reconocer la diversidad, la igualdad, la justicia, la equidad y la tolerancia donde predomina la comunicación persuasiva. En particular, la mediación se caracteriza por la neutralidad y la comprensión de lo que busca cada parte del conflicto, como el diálogo, el entendimiento mutuo y el aprendizaje.

En este sentido, la intervención del docente para mejorar la convivencia se caracteriza por ser una estrategia pacífica que requiere de la voluntad de los integrantes, es un proceso metódico que debe llevarse a cabo en varias etapas, durante las cuales el diálogo y la cooperación entre las partes en conflicto y el mediador, pero también cuando se resuelve el problema, de ahí surge una estrategia educativa para ayudar a las personas a cambiar, comenzando por las mismas partes ofreciendo soluciones aprendiendo a resolver sus diferencias.

El presente estudio muestra la importancia en varios aspectos y se desarrolla armónicamente a través de la implementación de estrategias de innovación educativa basadas en la mediación y resolución de conflictos, que promuevan el cambio de las relaciones entre los estudiantes en las aulas, considerando que, para lograr un ambiente de aprendizaje adecuado, es mejor resolver los conflictos de manera pacífica y no continuar con su implementación, porque eso solo debilita aún más la relación, ya que los estudiantes comienzan a aislarse, lo cual no es positivo si se quiere avanzar en el logro de una escuela pacífica, en entornos donde, en lugar de causar daños físicos, psicológicos y sociales a los compañeros, se fortalezca una sociedad más humana y solidaria, en donde la paz sea el pilar principal del necesario cambio social.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se fundamenta en el paradigma fenomenológico desde los postulados de Hernández et al. (2017), el cual se centra en analizar un fenómeno de la realidad de los participantes de la investigación, dicho fenómeno surge por medio de la interacción social de las personas y se forman de acuerdo con sus significados comunes. Aquí, juega un papel importante el contexto, debido a que se hace necesario conocer

detalladamente las características contextuales de las personas para comprender los fenómenos que ocurren dentro de su grupo social.

Como método se asume el análisis de contenido, que tiene la finalidad de captar, analizar, evaluar, escoger y condensar los mensajes intrínsecos en la información contenida en los documentos, indistintamente de su naturaleza, textual o en imágenes, partiendo de la observación y estudio de sus significados, con base en un problema establecido (Fuque, 2003). Es un método utilizado para la selección y utilización de información sobresaliente y adecuada, de este modo su ejecución exitosa y eficiente promueve un mejor uso del conocimiento disponible con el objeto de apresurar el proceso de su aplicación. Además, su desarrollo ha dejado como obsoleta la simple recopilación y lectura de información para transformarse en una actividad de análisis e interpretación progresista.

De igual manera, se sustenta en el enfoque cualitativo que trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, es decir, su estructura dinámica con la que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De acuerdo a Hernández et al. (2017) posee una fundamentación epistemológica asociada a la manera en que todo investigador debe estar dotado de una gran sensibilidad al investigar.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El origen de la mediación y resolución de conflictos data de los inicios de la década de los setenta en las escuelas en Estados Unidos, lo cual estuvo asociado al alto grado de inconformismo por parte de los acudientes y educadores basado en el auge de la violencia en los entes académicos. Por ello, como mecanismo para tratar de solventar la situación decidieron incluir a la malla curricular de las instituciones académicas temas en los que pudieran abordar las leyes del país, las particularidades de los conflictos y las formas en las que estos pueden ser resueltos, a su vez, en Nueva York, crearon el programa "The Children's Project for Firends", cuya finalidad era educar para la no violencia. Posteriormente, en 1972 diseñaron el programa "The Children's Creative Response to Conflict Program" cuya meta era capacitar a la población docente, trayendo como consecuencia el auge de muchos programas enfocados en la forma en la que deben abordarse los conflictos (Gómez, 2014).

Teniendo como fundamento estos programas los docentes empezaron a dirigir procesos académicos orientados a que los alumnos entendieran la importancia del manejo adecuado de los conflictos y a desarrollar las competencias necesarias para afrontarlos

de modo pacífico, asumiendo que cada acto bueno o malo deriva en consecuencias que son responsabilidad únicamente del autor de la conducta. De este modo, en las escuelas se empezó a utilizar como herramienta esencial para la resolución de conflictos en mecanismo de la mediación, basados en parámetros de autorregulación, con el objetivo de que los estudiantes aprendieran a manejar su conducta tanto en el desarrollo del proceso escolar como en sus actividades cotidianas fuera de la escuela.

En el año 1984 inició la proliferación y promoción de estos programas mediante la garantía y soporte que recibieron de distintas asociaciones comunitarias, lo cual conllevó al surgimiento de la National Association for Mediation in Education (Asociación Nacional de Mediación en Educación), la cual en 1995 se fusionó con el National Institute for Dispute Resolution (Instituto Nacional para resolución de Conflictos), para dar origen a Conflict Resolution Education Network (Red de Educación para resolución de Conflictos). De acuerdo con Gómez (2013), en el año 2001 este instituto sufrió algunas modificaciones debido a una fusión que dio lugar al surgimiento de uno nuevo denominado Association for Conflict Resolution (Asociación para la Resolución de Conflictos), esta fusión tuvo como finalidad principal la creación de orientaciones en las que se empieza a asumir la resolución de conflictos como un mecanismo sistemático de aprendizaje que le brinda a los alumnos las herramientas para comprender la temática de los conflictos y les ayuda a construir y optimizar competencias relacionadas con la comunicación y la creatividad, para resolver los problemas de modo armonico basados en la justicia, el respeto y la cooperación.

Por consiguiente, los procesos escolares orientados hacia la adquisición de habilidades para la resolución de conflictos comenzaron a abordar distintos procedimientos y actividades con la finalidad de minimizar los conflictos que surjan tanto en la escuela como en el entorno de los estudiantes. Por lo tanto, Norteamérica se convirtió en el promotor de esta práctica escolar, brindándole las herramientas a los demás países del mundo así como a Colombia para que iniciaran un trabajo consiente enfocado en que los estudiantes logren competencias para promover la paz y la no violencia partiendo del aprendizaje sobre los conflictos cotidianos, no obstante, ésta disciplina no data de la antigüedad, esencialmente en los países subdesarrollados los cuales usualmente han estado permeados por la violencia, por lo que les ha costado organizar e implementar orientaciones que sean efectivas y estén acordes a la realidad y particularidades del país.

Por lo tanto, inició el auge de la cultura de la paz en las instituciones escolares asociado a los términos de educación para la paz y los derechos humanos los cuales tienen su génesis en el siglo XIX mediante la denominada escuela nueva que inició cuestionando los modos y procesos de enseñanza de la escuela tradicional, especialmente la forma en la que se asumía el rol del alumno el cual se caracterizaba por ser pasivo, por ello, incentivó la implementación de un rol activo y la supresión del uso del autoritarismo por parte del educador como único poseedor del conocimiento, donde se desarrollaban las clases basadas en el miedo o premio en consideración a la conducta de los estudiantes, a su vez, se empezó a asimilar la educación como eje esencial del desarrollo social.

De otro lado, Gómez (2014) manifiesta que después de la primera Guerra Mundial, la escuela nueva comenzó su época de desarrollo con ocasión de la proliferación de los interrogantes que se crearon con relación a los beneficios y secuelas de la guerra y la paz, y la función de los procesos escolares como herramienta para transformar la sociedad, por ello, surgieron los primeros planteamientos de la educación para la paz con el objetivo fundamental de promover el manejo adecuado de las confrontaciones y los conflictos. Después de la segunda Guerra Mundial los cuestionamientos sobre la importancia de optimizar la convivencia pacífica fueron incrementando en la medida en que se hizo indispensable educar para la paz y promover la convivencia armónica.

En los años 50 el concepto de paz empezó a ser analizado desde la perspectiva de ausencia de guerra, donde comenzaron a examinar diferentes significados del concepto en concordancia con la circunstancia social de cada época, pero siempre asociado a la justicia. Luego, en 1947 Mahatma Gandhi se convierte en uno de los referentes de esta propuesta debido a la resistencia no violenta y la desobediencia justificada con respecto a las normas injustas que se promulgaron en la india; sin embargo, es a partir de la declaración universal de los derechos humanos (1948) que la discusión se orientó en la trascendencia de la educación para la paz ligada a la cultura del respeto a los derechos humanos (Salguero, 2004).

Con la Declaración de los Derechos Humanos en 1948 y el surgimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) la educación para la paz alcanza dos nuevos aportes fundamentales que conllevaron a que fuera introducida en las mallas curriculares a nivel internacional. De este modo, la UNESCO se basa en los parámetros de la escuela nueva asociados esencialmente con la paz a través

de los procesos de enseñanza aprendizaje, la cual tenía como ejes el respeto por los derechos humanos y el desarrollo de una cultura de paz en el salón de clases. A su vez, se hizo necesario la optimización de los sistemas académicos, incluyendo áreas como la cultura y fomentado la ciencia como herramientas para promulgar los conocimientos mediante la comunicación lo cual ayudaría a orientar a la comunidad por el camino de la paz.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (1974) sostuvo que la educación debe estar orientada a la construcción de la paz y a la interpretación del orden mundial, la no violencia y el valor por la diversidad cultural. Así mismo, en 1995 la UNESCO aprobó la declaración y plan de acción integrado sobre la educación para la paz, los derechos humanos y la democracia, exaltando la necesidad de introducir a la malla curricular la educación para la paz, la democracia y los derechos humanos, basados en valores como el respeto, la cooperación, la prevención de conflictos y la comunicación.

En la revisión bibliográfica realizada se encontró la investigación titulada “La mediación escolar como herramienta de educación para la paz” desarrollada por Vázquez (2012) cuyo objetivo general fue comprobar la eficacia de la mediación escolar como programa en los institutos de educación secundaria, en relación con inculcar en los educandos herramientas de comunicación, respeto, convivencia, tolerancia y colaboración, en común con los principios de una educación para la paz, así como la prevención y disminución de los conflictos escolares, se realizó una investigación mixta basada en un estudio de carácter causal y usaron como técnicas e instrumentos de recolección de información el cuestionario, el taller, la observación y la revisión documental.

En esta investigación el autor concluyó que actualmente gran cantidad de programas y proyectos están enfocados en la minimización o erradicación de los conflictos, partiendo de la percepción que la educación para la paz está cimentada en un conjunto de valores como la equidad, la cooperación, la solidaridad, el respeto, la autonomía y la democracia. En este sentido, la mediación escolar es un mecanismo de resolución de conflictos basado en el dialogo, donde los propios estudiantes son los encargados de encontrar la solución del conflicto con la ayuda de un tercero imparcial.

Así mismo, Suyapa (2014) desarrolló la investigación titulada “La educación para el desarrollo en la formación inicial del profesorado. Estudio de casos en la asignatura

Educación para la paz y la igualdad” cuyo objetivo general fue analizar la relación que existe entre la Educación para el Desarrollo y la formación inicial del profesorado mediante la asignatura de Educación para la paz y la igualdad con la que directamente se relaciona, se realizó una investigación cualitativa fundamentada en un estudio de caso evaluativo, usaron como técnicas e instrumentos de recolección de información la entrevista, la observación no participante, la revisión documental y el cuestionario.

En esta investigación el autor concluye que la actitud que han tomado los docentes para el desarrollo de la enseñanza de la asignatura de educación para la paz es pertinente, toda vez que su coherencia, cercanía y el modo en que fomentan la reflexión después del abordaje de cada tema ha ayudado a que los estudiantes mejoren sus competencias comunicativas, así como la participación en cada clase. Además, los estudiantes valoran positivamente las estrategias y los fundamentos teóricos que son usados para la clase.

Igualmente, se encontró la investigación titulada “La cultura de la mediación: impacto de un programa preventivo de sensibilización, en IES de la región de Murcia” desarrollada por Ortuño (2014) cuyo objetivo principal fue indagar sobre la percepción de la conflictividad escolar y su afrontamiento, en nuestro entorno cercano para posteriormente, medir el impacto de un programa preventivo de sensibilización en IES de la Región de Murcia, se realizó una investigación exploratoria y como técnicas e instrumentos de recolección de información utilizaron la entrevista y el cuestionario.

En este estudio el autor concluye que las distintas comunidades que conforman la población objeto de estudio poseen un amplio marco regulatorio de la mediación como mecanismo de resolución de conflictos. A su vez, manifiesta la importancia de analizar sobre la percepción de la conflictividad en las escuelas y la forma en la que se afronta, considerando que este elemento difiere de la violencia, por lo que se requieren estrategias y mecanismos disímiles para cada uno, de este modo, es necesario tener en cuenta medidas preventivas y sancionatorias que estén en concordancia con el principio de que a un origen multicausal como lo es ese tipo de problemáticas.

En esa misma línea, Vecchi (2015) desarrolló la investigación titulada “Resolución de conflictos y educación, consideraciones para la formación y práctica en mediación” cuyo objetivo general fue analizar la capacitación y el desempeño de la práctica profesional de los mediadores, enfocándose en el análisis del estado del arte de la mediación y repensar la optimización de los programas de capacitación en articulación con las

competencias profesionales requeridas, se realizó una investigación cualitativa, donde usaron como técnicas e instrumento de recolección de información la entrevista, el cuestionario, la revisión documental y la observación.

En esta investigación el autor concluye que la mediación se asume como un fenómeno social que cada día es más utilizado incluyendo el campo educativo, por lo que ha surgido la necesidad de formar y capacitar a los docentes, resaltando la importancia de la construcción de canales comunicativos para el éxito en su implementación, ya que el dialogo fomenta la estimulación del lenguaje lo cual conlleva a que los intervinientes del conflicto manifiesten sus posturas y aspiraciones, a su vez, posibilita que se construyan las distintas posibilidades de consenso. El dialogo requiere de la capacidad de escucha y expresarse, considerar y reconocer los argumentos y aciertos de los demás como mecanismos esenciales para la construcción y mantenimiento de una conversación, la cual debe fundamentarse en el respeto, la flexibilidad, la discreción y la tolerancia.

En esa misma línea, Burbano (2017) desarrolló la investigación titulada “La resolución pacífica de conflictos en el aula” cuyo objetivo principal fue describir cómo resuelven los conflictos las estudiantes del grado 11-3 de la Institución Educativa Boyacá de la ciudad de Pereira (Risaralda) a través de la implementación de una unidad didáctica, realizaron una investigación descriptiva, basados en una población conformada por 120 estudiantes de grado 11 de la institución objeto de estudio, usaron como técnicas e instrumentos de recolección de información la revisión documental y la observación.

El autor concluye que los conflictos que surjan en el desarrollo del proceso escolar, especialmente en las aulas de clase, se pueden abordar y minimizar mediante la intervención directa del educador, basado en estrategias pedagógicas diseñadas para esa finalidad, las cuales deben estar orientadas en el desarrollo del pensamiento social y reflexivo lo cual posibilita la construcción de rutas de comunicación entre los intervinientes del proceso didáctico. De esta manera, a través de una estrategia didáctica se puede alcanzar la reflexión y creación de propuestas cuyo objetivo sea la resolución pacífica de conflictos.

Por su parte, Campos et al. (2017) desarrolló la investigación titulada “Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda” cuyo objetivo general es generar estrategias didácticas mediadas por TIC, que permitan minimizar el conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto, del Colegio

Reino de Holanda I.E.D. jornada mañana, Sede B Marco Fidel Suárez con el propósito de armonizar el ambiente escolar, realizaron una investigación cualitativa, donde se usaron como técnicas e instrumentos de recolección de información la encuesta, la entrevista, el cuestionario, la observación y la revisión documental.

Los autores concluyen que en los centros escolares los alumnos constantemente están expuestos a distintas formas de violencia que van desde agresiones físicas, verbales, y conductuales, donde la mayoría de ellos no cuenta con las herramientas necesarias para afrontarlas de forma pacífica, encontrando como única opción de respuesta, la violencia. Por lo tanto, es esencial diseñar y estructurar proyectos orientados a optimizar la convivencia escolar, fundamentados en acciones preventivas que aseguren la construcción de un ambiente escolar permeado por la armonía.

Del mismo modo, Jiménez y Mercado (2018) desarrollaron la investigación titulada “La mediación y la resolución de conflictos una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva, Bolívar” cuyo objetivo general fue contribuir desde la gestión educativa, a la resolución pacífica de los conflictos que se presentan entre los educandos de básica secundaria de la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva (Bolívar), mediante el diseño de una propuesta para la construcción de una guía institucional basada en la mediación, se realizó una investigación mixta y se usaron como técnicas e instrumentos de recolección de información la entrevista grupal, la observación participante, el análisis documental y la encuesta.

Los autores concluyeron que la causa de la mayoría de los conflictos presentes en la institución objeto de estudio están asociadas con la poca tolerancia que poseen los estudiantes, por lo que su relación esta mediada por constantes agresiones verbal esencialmente burlas y sobrenombres los cuales culminan con agresiones físicas. Además, es evidente los inconvenientes de conducta y el mínimo índice de respeto entre compañeros lo que ocasiona una indisciplina en el desarrollo de las clases. Todo lo anterior, contribuye a que se deterioren las relaciones interpersonales, ocasionando un mal ambiente escolar y fuertes disminuciones en la autoestima de las víctimas.

De otro lado, se encontró la investigación titulada “La mediación escolar en los conflictos de adolescentes ecuatorianos en los colegios de Ciudad de Machala” desarrollada por Ramón (2020), cuyo objetivo general fue conocer los conflictos escolares de los niños (o adolescentes) de centros escolares de la Ciudad de Machala y diseñar y validar una

alternativa de resolución de estos conflictos a través de la mediación, se realizó una investigación descriptiva fundamentada en el paradigma mixto y como técnicas e instrumentos de recolección de información usaron la encuesta, la entrevista, el cuestionario y la revisión documental

El autor concluye que en las escuelas objeto de estudio se presentan gran variedad de conflictos escolares, resaltando el absentismo, los insultos, la indisciplina, la violencia corporal, daños a la infraestructura y violaciones a las normas y principios establecidos en el manual de convivencia escolar. Por lo tanto, las instituciones académicas han optado por la aplicación de sanciones relacionadas con la suspensión y expulsión, lo cual ha evidenciado que no conlleva a transformaciones o mejora en la conducta de los estudiantes, a su vez, estas actitudes autoritarias de los directivos y docentes traen como consecuencia el incremento de conflictos y conductas violentas en la institución.

## **CONCLUSIONES**

El conflicto, asumido como el surgimiento de discrepancias en intereses o gustos que se presenta en el desarrollo de la convivencia, se constituye en una herramienta de aprendizaje que ayuda a que los estudiantes alcancen y desarrollen competencias para gestionarlo y transformar la actual creencia relacionada con la necesidad de desaparecerlo, toda vez que el requerimiento de gestionar el conflicto y los elementos que esto implica son la herramienta pertinente para fortalecer las competencias de los estudiantes así como sus valores, los cuales le serán de ayuda dentro y fuera de la institución escolar.

Es esencial que los docentes desempeñen su práctica pedagógica relacionada con la enseñanza de la educación para la paz escuchando las necesidades y expectativas de los alumnos, dejando a un lado la imposición, lo cual está en contravía de lo que pregona esta materia. De este modo, si la asignatura se lleva a cabo de manera colaborativa entre varios educadores se evidencia mayor sentido y coherencia a la misma, según lo manifestado por los estudiantes objeto de este estudio. A su vez, resaltan la importancia de que se tomen en cuenta sus competencias y limitaciones al momento de diseñar las estrategias pedagógicas que implementarán en el proceso escolar.

La importancia de los conflictos en el desarrollo del proceso escolar no está asociado con su erradicación sino con la adquisición de las competencias necesarias para aprender a gestionarlo y resolverlos de modo eficaz y proactivo. Una de las herramientas para

solucionar los conflictos es la mediación la cual se asume como una amplia oferta pedagógica que permite la construcción del dialogo y la negociación para llegar a un acuerdo, donde la responsabilidad radica esencialmente en las partes involucradas.

Las competencias ciudadanas son un pilar esencial en la construcción de una cultura de paz, ya que los alumnos desarrollan la capacidad de reconocer que como ser humano se tienen deberes y establecer circunstancias en las que sus propios derechos y los de los demás pueden estar siendo vulnerados. Unas de las competencias ciudadanas más importantes son la participación y responsabilidad democrática, toda vez que están enfocadas en la capacidad para tomar de decisiones en diferentes entornos, considerando que deben estar dentro del marco del respeto, además, tanto los derechos fundamentales, como los acuerdos, los principios y los reglamentos condicionan la vida en comunidad.

Es necesaria la implementación de mecanismos de resolución de conflictos como la mediación, donde el dialogo se convierte en la vía más expedita y eficiente para aprender a gestionar el conflicto y minimizar su surgimiento. La mediación escolar y las practicas restaurativas son herramientas adecuadas y efectivas para la resolución de los conflictos escolares, donde además se logra que los estudiantes desarrollen competencias para mejorar su convivencia y gestionar los conflictos en la escuela, cuyos conocimientos sean extrapolados a su contexto externo. la mediación escolar promueve un cambio positivo en los modos de afrontar y resolver los conflictos escolares de los niños y adolescentes de los colegios.

En las investigaciones se resalta la relevancia de la reflexión y el autoanálisis como herramienta para intensificar el crecimiento personal donde es esencial la revisión de los comportamientos grupales que posibilitan entender las causas de las discrepancias como primer elemento para encontrar soluciones, donde el educador lleve a cabo una intervención directa enfocada en la implementación de la unidad didáctica pertinente y del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación para resolver los conflictos que surjan en el desarrollo del proceso escolar.

Las instituciones académicas tienen la responsabilidad de brindarle a los estudiantes las habilidades y destrezas necesarias y eficientes para la solución de conflictos, donde debe tener relevancia el abordaje de las competencias ciudadanas, el control de emociones, herramientas comunicativas, la escucha asertiva y el respeto y defensa de los derechos

humanos. La convivencia escolar es una problemática que está presente en todas las asignaturas del proceso escolar, constituyéndose en un elemento transversal del mismo, por ello, su tratamiento debe incluir a todos los intervinientes con el objeto de fortalecer los conocimientos asociados con una convivencia armónica

#### **LISTA DE REFERENCIAS**

- Burbano, O. (2017). La resolución pacífica de conflictos en el aula. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Campos, J., Jurado, F y Rivera, M. (2017). Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda. Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Cárdenas, A. y Varila, G. (2018). Democracia y educación: la mediación educativa como aprendizaje democrático para la gestión de conflictos. Un estudio en colegios oficiales de la localidad de San Cristóbal en Bogotá. Bogotá. Universidad Católica de Colombia.
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa, No. 1, p. 265-278.
- Gómez, V. (2014). Resolución de Conflictos en el aula de Educación Primaria: Actividades para mejorar su gestión. España. Universidad de Valladolid.
- Gómez, G. (2013). Conflicto en las organizaciones y mediación. España. Universidad Internacional de Andalucía.
- Hernández, I., Luna, J y Cadena, M. (2017). Cultura de paz: una construcción desde la educación. Revista Historia de la Educación Latinoamericana. Vol. 19, No. 28, p.149-172.
- Jiménez, R. y Mercado, B. (2018). La mediación y la resolución de conflictos una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva, Bolívar. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Ramón, M. (2020). La mediación escolar en los conflictos de adolescentes ecuatorianos en los colegios de Ciudad de Machala. Universidad de Murcia.
- Salguero, J. (2004). Educar para la paz: el caso de un país dominado por la violencia: Colombia. España. Universidad Complutense de Madrid.
- Sánchez, M. (2010). La educación para la paz en Colombia: una responsabilidad del Estado Social de Derecho. Revista VIA IURIS, No. 9, p. 141-160.

- Suyapa, S. (2014). La Educación para el desarrollo en la formación inicial del profesorado. Estudio de casos en la asignatura Educación para la paz y la igualdad. Universidad de Valladolid.
- Tolosa, H. (2015). La teoría de la inclusión: entre el desarrollo científico y la casualidad cotidiana. El largo camino hacia una educación inclusiva, Vol. 1, p. 171-180.
- UNESCO. (1974). Declaración universal de los derechos humanos. <https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights>.
- Vázquez, R. (2012). La mediación escolar como herramienta de educación para la paz. Universidad de Murcia.
- Vecchi, S. (2015). Resolución de conflictos y educación, consideraciones para la formación y practica en medicación. Universidad de Barcelona.