

Aporte desde la perspectiva docente a la creación de una ruta de resolución de conflictos en contextos escolares

Contribution from a teacher's perspective to the creation of a conflict resolution pathway in school contexts

Laura Johanna González Rincón | Nohora Liliana Pinzón

Emilce Yadira Nieto Rivera | Heidy Marcela Yate Bautista

Carolina Arango Jaramillo

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo compartir el aporte de los docentes a la creación de una ruta de resolución de conflictos escolares que se elabora gracias al análisis de los resultados obtenidos en una encuesta aplicada en el marco del proyecto de investigación “Creación de ruta orientadora para la resolución de conflictos escolares en las instituciones educativas públicas del nivel de educación media de la ciudad de Bogotá y los departamentos de Meta, Quindío y Cesar”. Se busca analizar, identificar y clasificar los conflictos escolares que se presentan en estos departamentos, así como las estrategias de mediación de los actores educativos, a fin de contribuir con este insumo al diseño de una ruta de resolución de conflictos. El método

Contacto:

lauraj.gonzalezr@gmail.com

lilianita9110@gmail.com

Yadita8803@gmail.com

heidymaryb@gmail.com

arangojaramilloc@yahoo.com

de investigación empleado fue el no experimental, de nivel descriptivo y mixto; la encuesta diseñada como instrumento de recolección de datos fue validada por expertos temáticos y aplicada a la muestra focalizada de docentes de las instituciones de educación media de las regiones objeto de estudio. Algunas de las discusiones giran en torno a la disminución de la violencia en estos departamentos y la recepción y la resolución de los conflictos informados según criterio propio de cada actor. Finalmente, se concluye valorando el diseño de una ruta metodológica que unifique criterios y buenas prácticas, y que facilite estrategias para abordar situaciones de conflictos, sean leves, moderados o fuertes, con protocolos que involucren a todos los actores de la comunidad educativa.

Palabras clave: conflicto social, solución de conflictos, ruta de orientación, percepción global, violencia

ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze the results of the survey conducted within the framework of the research project “Creation of a Guiding Path for the Resolution of School Conflicts in Public Educational Institutions at the Secondary Level of Bogotá and the Departments of Meta, Quindío and Cesar”. The objective is to analyze, identify and classify the school conflicts that occur in these departments, as well as the mediation strategies of the educational actors, in order to contribute with this input to the design of a conflict resolution path. The research method used was non-experimental, descriptive and mixed level; the survey designed as a data collection instrument was validated by thematic experts and applied to the targeted sample of teachers, counselors and coordinators of secondary education institutions in the regions under study. Some of the discussions revolve around the reduction of violence in these departments, reception and resolution of conflicts reported according to the criteria of each actor, concluding on the importance of designing a methodological route that unifies criteria, good practices and facilitates strategies. to address conflict situations, whether mild, moderate or strong, with protocols that involve all actors in the educational community.

Keywords: social conflict, conflict resolution, guiding path, global perception, violence

INTRODUCCIÓN

El ambiente en las aulas de clase se funda en una convivencia sana que forma parte de una construcción colectiva de la comunidad escolar. Por esta razón, es imperativo considerar aquellas situaciones que se presentan diariamente y que pueden afectar el desarrollo normal de las clases; de este análisis nace la propuesta de creación de una ruta orientada a identificar y dar posibles soluciones a este tipo de conflictos. Esta ruta parte de las percepciones de los docentes y busca otorgar a las instituciones un instrumento que contenga los parámetros específicos para la prevención y articulación de las diferentes problemáticas que puedan darse en el entorno escolar. Como dice Aguilar Soto (2001), “La construcción colectiva de las normas de convivencia: la necesidad de construir nuevas formas de participación de los actores escolares en la vida institucional incluye la posibilidad de crear colectivamente las normas que rigen la convivencia en la escuela” (p. 290).

Al revisar los estudios que se han llevado a cabo acerca de la percepción que de los conflictos tiene los principales actores que intervienen en el proceso educativo, se evidencia la necesidad de contar con herramientas y estrategias que contribuyan a mediar de manera oportuna y asertiva en esos conflictos recurrentes, pero estas propuestas deben ir más allá de una serie de “recetas o pasos a seguir”; requieren de un proceso continuo que define espacios, tiempos y actividades en las que se involucre toda la comunidad educativa.

El presente artículo se centra en el análisis del papel principal de los docentes en estos contextos, así como variables subsecuentes como los tipos de conflictos y las estrategias de mediación. Se utiliza como instrumento de recolección de datos una encuesta que permite, a través de una metodología no experimental, de corte descriptivo y enfoque mixto, acercarnos al ambiente escolar y establecer la tendencia de los conflictos más comunes que influyen en los grupos de estudiantes de la educación media del país, y la forma como los docentes se enfrentan a ellos para resolverlos. Ortega (1998) afirma que implícitamente “la convivencia encierra un cierto bien común

que es conveniente respetar; lo que favorece la espontánea resolución de conflictos de forma dialogada y justa” (p. 51).

Por consiguiente, el objetivo declarado de esta investigación es compartir el aporte de los docentes a la creación de una ruta de resolución de conflictos escolares que se elabora gracias al análisis de los resultados obtenidos en una encuesta aplicada en el marco del proyecto de investigación “Creación de una ruta orientadora para la resolución de conflictos escolares en las instituciones educativas públicas del nivel de educación media de la ciudad de Bogotá y los departamentos de Meta, Quindío y Cesar”. Se dan a conocer los diferentes tipos de conflictos que se presentan en las instituciones estudiadas, clasificándolos con el objetivo de identificar estrategias de mediación que puedan emplearse desde la perspectiva de los agentes que administran la convivencia en las instituciones educativas del país. Se entiende la mediación no como una solución impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que esta es creada por las partes (Rozenblum, 1998).

Con el fin de contrarrestar las consecuencias que dejó la pandemia de covid-19, se ideó la construcción de una ruta de mediación de conflictos escolares que oriente a la comunidad y permita prevenir y mediar los hechos de violencia más comunes que se producen tras el tiempo de encierro al que obligó la crisis sanitaria. Como lo mencionan Gallego y Méndez (2018), “los conflictos son inherentes al individuo y surgen a través de interacciones con otros; es importante encontrar formas más inteligentes de lidiar con ellos. En ocasiones es necesario contar con un mediador o un tercero que intervenga sin participar en el conflicto y así pueda resolverse a satisfacción de los perjudicados” (p. 256).

Por último, el diseño de esta ruta orientadora para la resolución de conflictos escolares tuvo en cuenta los resultados arrojados en la encuesta a docentes de las instituciones educativas públicas focalizadas en la ciudad de Bogotá y los departamentos de Meta, Quindío y Cesar, instituciones que apoyaron el proyecto y de las cuales hacen parte como cuerpo docente algunas de las investigadoras. Además, se

tuvieron en cuenta los antecedentes investigativos que sirvieron como base para establecer y corroborar en qué han variado esos aspectos que originan los conflictos en la actualidad y qué soluciones o ideas pueden plantearse considerando estos cambios. Se abordarán los procesos metodológicos que llevaron a elaborar conclusiones teniendo en cuenta los procesos de análisis resultantes de las intervenciones de los encuestados.

A continuación, se presentan los antecedentes, el marco conceptual y teórico, así como la metodología empleados en este estudio. Asimismo, se incluyen los resultados obtenidos, los cuales serán un insumo para diseñar una ruta de intervención que aborde la resolución de los problemas de convivencia originados en las aulas de clase.

ANTECEDENTES

Teniendo en cuenta el incremento de los índices de violencia en instituciones de educación media que reportan diferentes estamentos nacionales, como el LEE, Minsalud y el Ministerio de Educación Nacional, en 2021 el sistema de información en salud pública SIVIGILA reportó al menos 60.020 casos de violencia contra niñas, niños y adolescentes, una gran parte de estos derivados de agresiones y discriminación de todo tipo en los entornos escolares, los que afectan gravemente la salud mental de la población más joven del país (Minsalud, 2023).

Haciendo un rastreo de la literatura producida en Colombia con respecto a la resolución de conflictos en el aula, podemos decir que a partir del proceso de paz que se llevó a cabo entre el Estado colombiano y las FARC (2012-2016), surge la necesidad de implementar una Cátedra de Paz en las aulas de todo el país y en todos los niveles. En ese marco se configura la “resolución de conflictos” como un tema central de la escuela.

Uno de los antecedentes que se identificaron a nivel nacional en la Costa Atlántica muestra una “Ruta de atención integral desde la dimensión preventiva en la convivencia escolar en 3º”, tesis para la

obtención de título de pregrado cuyo objetivo es, según Mancilla Tuiran (2018):

comparar la forma cómo implementa la Institución Educativa Escuela Normal Superior Nuestra Señora de Fátima y la Institución Educativa Policarpa Salavarrieta de Sabanagrande, Atlántico, la Ruta de Atención Integral; a partir de la dimensión preventiva, para mejorar la convivencia escolar en 3° grado, se identificaron las estrategias de prevención, aplicación de protocolos para disminuir conflictos utilizados por los docentes. (p. 20)

Las técnicas aplicadas son el grupo focal y la entrevista con los docentes de la institución, a partir de lo cual se recolectó información relevante para identificar lo que compete a la prevención de conflictos para fortalecer la convivencia escolar.

La Universidad de la Costa, encabezada por los investigadores Brochero Osorio y Gutiérrez de Alba (2023), trabajaron en el diseño de una “Ruta pedagógica mediada por las TIC como estrategia para el fortalecimiento de la convivencia escolar” e identificaron las causas que originan los conflictos que afectan la convivencia en las aulas educativas. Este estudio caracterizó los comportamientos estudiantiles que reflejan relaciones disruptivas, como ausencia de valores sociales, problemáticas familiares e influencia negativa del contexto social.

Con el ánimo de disminuir los conflictos en el aula, se presenta una propuesta que consiste en el diseño de una ruta pedagógica mediada por las TIC que contribuya al fortalecimiento de la convivencia escolar, posibilitando un ambiente de paz a partir de la resolución pacífica de estos problemas utilizando para ello el diálogo, la mediación y el cumplimiento de acuerdos escolares. La propuesta se enmarca en una investigación con un enfoque racionalista crítico, bajo el método deductivo, cuyo resultado arrojó elementos interesantes en cuanto a la coherencia entre los requerimientos del ente legal/teórico con la implementación de directrices para resolver problemas de convivencia, atendiendo a la influencia del contexto, la familia, la normalización de la violencia y la población inclusiva.

En la ciudad de Bogotá se identificó 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 principal fue la formulación de una estrategia de aprendizaje significativo mediada por las TIC para minimizar el conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda. La investigación fue de tipo cualitativo. En un primer momento se diagnosticaron diversas formas de agresión como eje del conflicto escolar y como respuesta a la problemática en cuestión; finalmente, se promueve el desarrollo de competencias ciudadanas para que los estudiantes se relacionen de forma asertiva y afronten el conflicto de manera pacífica y constructiva.

En esta propuesta, los estudiantes disponen de una página web que contiene tres unidades didácticas con actividades a través de las cuales pueden desarrollar su potencial creativo, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar habilidades que les permitan formular propuestas para la solución pacífica del conflicto escolar (Campos et al., 2017).

En otro de los contextos nacionales, Antioquia, destaca la tesis de maestría “Problemáticas de convivencia escolar en las instituciones educativas: análisis desde la pedagogía social para la cultura de paz”, que busca hacer un diagnóstico de las principales problemáticas socioeducativas relacionadas con la convivencia escolar que se presentan en los establecimientos públicos de la región. En este estudio se utiliza un método cuantitativo basado en entrevistas y una encuesta, y los datos se sistematizan a través de IBM SPSS Statistics 24.0. La aplicación de instrumentos tomó como muestra 209 docentes y directivos, quienes dieron respuesta a cuatro categorías de análisis: violencia entre pares, riesgo familiar, problemáticas macroestructurales y problemática de drogas. Los resultados evidencian que la mayor incidencia de situaciones problemáticas se concentra en la categoría de riesgo familiar y tiene relación directa con una percepción de negligencia de los padres, las madres y los cuidadores frente a la satisfacción de las necesidades básicas de los estudiantes (Cabrala Villalba et al., 2017).

Por otro lado, en un contexto internacional, la sede en Quito de la Universidad Complutense investigó la relación entre las variables que conforman los componentes de la convivencia, identificando el conflicto y las acciones de convivencia para determinar los comportamientos más afines a las estrategias utilizadas por el profesorado para encarar estas situaciones. Se parte de la premisa de que la naturaleza de la convivencia escolar se presta para que los estudiantes interactúen con actitudes positivas y negativas, provocando conductas y conflictos de distinta índole y diferente intensidad.

El diseño de la investigación fue cuantitativo, de tipo descriptivo, con un nivel correlacional no experimental. La población de estudio fueron los estudiantes de grado noveno y décimo de Educación General Básica de la ciudad de Quito; y el instrumento para la recolección de datos que se utilizó fue la encuesta. Los resultados arrojaron las estrategias más utilizadas por los docentes, como viabilizar el abordaje de la solución de conflictos; mientras que las acciones de convivencia de mayor relación fueron la participación de estudiantes y docentes en el establecimiento de normas, expresión y regulación de emociones, trabajo dentro del currículo de clase, educación en valores, cooperación en las actividades de clases (Remache et al., 2023).

Complementaria a la investigación anterior, se registra otra investigación internacional de la Universidad de Turquía, que tiene como finalidad implementar una estrategia de formación denominada “We can resolve our conflicts”. La investigación, denominada *The effects of conflict resolution education on conflict resolution skills, social competence, and aggression in Turkish elementary school students*. (Akgün y Araz, 2014, pp. 18-32), nos muestra cómo se debe hacer el análisis sobre la implementación del programa de capacitación “We can resolve our conflicts”, el cual está enfocado en estudiantes de primaria y tiene la finalidad de evaluar la efectividad de dicho programa de capacitación en la resolución de conflictos en la escuela. Investigación que sirve como base fundamental para crear las herramientas e instrumentos que permitan medir la eficacia de la cartilla que se propone.

MARCO CONCEPTUAL

Enmarcamos nuestra propuesta dentro de la pedagogía social, enfoque en el que destacan autores como Fernández (2013), Ortega (2018), Vallejo (2005) y Quintana (2003), quienes proponen elementos importantes para mediar y mejorar los ambientes escolares, y cuyos principales ámbitos de reflexión y acción son la familia y la escuela. La educación social es la base de esta disciplina pedagógica, que tiene como pilar fundamental el desarrollo de las personas para su integración armónica a la sociedad. A partir de aprendizajes, saberes, educación o conocimiento, los estudiantes pueden afrontar los desafíos sociales que aparecen a lo largo de su vida, entre los que se encuentran los conflictos que se producen en los diferentes ámbitos de interacción personal.

Es por esto que la pedagogía social aparece como una herramienta educativa que genera en los seres humanos potencialidades y fomenta el desarrollo de los niños para que aprendan a vivir y convivir en la sociedad. Se aplica en tres niveles: preventivo, correctivo y optimizador, con el ánimo de promover actitudes, valores y conductas que faciliten la vida en comunidad, la convivencia. Como dice Limón (2016), se aspira a lograr la plena inclusión y el desarrollo social orientado al bien común y a la mejora de la calidad de vida, principalmente, aunque no exclusivamente, de las personas y grupos en situaciones de vulnerabilidad (p. 35).

La noción de conflicto se refiere a intereses, necesidades u objetivos contrapuestos (Vallejo, 2005) y, en esa medida, está presente de manera inevitable en las relaciones sociales de cualquier tipo. Sin embargo, el conflicto no es negativo necesariamente, ya que puede abrir oportunidades para transformar la realidad y construir colectivamente una cultura de la paz (Del Pozo Serrano et al., 2018).

La convivencia escolar es un escenario muy adecuado para aplicar la pedagogía social en caso de presentarse conflictos. Fernández (2013) señala acertadamente que “la convivencia se conquista cuando se involucran todos los agentes; la convivencia no implica que no

existan conflictos, sino, más bien, la situación en que los conflictos se resuelven de forma no violenta” (p. 174).

Asimismo, hablamos de mediación como estrategia de resolución de conflictos que implica negociar entre las partes hasta encontrar una solución que se adecúe a sus demandas. Esta negociación puede ser colaborativa o competitiva. El primer caso se presenta cuando ambas partes participan voluntariamente en la negociación, mejorando la comunicación y, en ocasiones, renunciando a intereses personales. En la negociación competitiva, en cambio, las partes no se ponen en el lugar del otro y se aferran a su posición, buscando el mayor reconocimiento posible de la demanda propia (Vallejo, 2005).

Del abordaje de estos conceptos y su respectiva correlación con las diferentes problemáticas que desencadenan conflictos en las instituciones educativas, se puede constatar la ausencia de la capacidad para asumir responsabilidades. Esta situación conduce a que se presenten situaciones que afectan el entorno y el contexto, y no se clarifique la relevancia de la incidencia de la autoridad en la toma de decisiones colectivas e individuales que afectan a toda la población estudiantil.

Para Vallejo (2005), más allá de contextualizar los conflictos como un concepto, hay que entenderlos como una acción que nos lleva a comprender que los más comunes en las instituciones educativas se producen en las relaciones interpersonales entre el alumnado, y entre estudiantes y el profesorado, y son “de rendimiento, de poder y de identidad” (p. 4). En definitiva, se puede deducir que el conflicto como lucha de intereses y reflejo de los contextos sociales se manifiesta a menor escala en la educación media, pero con gran incidencia en los comportamientos futuros de los integrantes de la comunidad educativa.

Conforme a lo expuesto, para entender mejor el conflicto y poder plantear estrategias de resolución es necesario conocer el contexto escolar y las dinámicas que allí se entretienen. En Restrepo (2006), contexto, interacción y conocimiento en el aula se piensan como

construcciones sociohistóricas y, como tales, contienen los valores, creencias, temores, expectativas y metas aceptables para cada época; participan en ellos individuos vinculados por diferentes tipos de relaciones y que comparten algunos principios, con posiciones que varían de acuerdo con las condiciones de la situación. (p. 134)

El conflicto, por tanto, es una determinante del espacio-tiempo que está en constante cambio y transformación, lo que posibilita la generación de nuevas condiciones de vinculación interpersonal que afectan el comportamiento de los sujetos de manera individual y colectiva. La capacidad de resolver conflictos es una habilidad importante para todos los estudiantes, incluidos aquellos que tienen trastornos de conducta; por esta razón es importante idear estrategias para la enseñanza de resolución de conflictos haciendo uso de la mediación, la negociación, la controversia constructiva y las reuniones en el aula. (Bullock y Foegen, 2002).

Por otra parte, uno de los conceptos que le otorga relevancia a la identificación de conflictos se refiere a la inteligencia emocional, que estudia el comportamiento humano y permite identificar las características del comportamiento; esta dimensión de la persona aporta información en torno a la generación de conflictos derivados de la psique humana, lo que facilita la creación de estrategias dinámicas y propositivas encaminadas a la resolución de conflictos. Estas estrategias están dirigidas a facilitar la creación de espacios incluyentes y diversos basados en el diálogo y la mediación. Bisquerra et al. (2015) establecen la relación entre la inteligencia emocional y la educación, afirmando que el dominio de la inteligencia emocional aporta significativamente al éxito académico, al aprendizaje colaborativo, a la adaptación social, a la toma de decisiones y al bienestar desde el diálogo.

Entonces, la mediación no se propone como un diálogo individual y enfocado en la resolución de las necesidades personales, sino que permite que se construyan estrategias de mediación colectivas por medio del ejercicio del intercambio de ideas. Se entiende el diálogo como “una escucha activa por las partes implicadas para que haya un entendimiento de ideas y que estas fluyan y se transformen,

haciendo que haya una toma de conciencia del resto de personas” (Prado Rodríguez, 2021, p. 11). Pero el diálogo y la mediación también se vuelven un ejercicio de enseñanza-aprendizaje en el cual las medidas implementadas no son de carácter autoritario, sino que, por medio de la escucha activa, crean la posibilidad de reconocer al otro y aceptar las diferencias.

En este contexto conceptual se hace imperioso conocer la percepción de los docentes sobre los conflictos escolares y sobre las estrategias de mediación, toda vez que es a través de sus experiencias que se construyen propuestas de mejoramiento de las diferentes problemáticas de convivencia que se viven en las instituciones educativas del país a fin de fortalecer las formas de identificación y solución de los conflictos; con ello, se permite implementar en el aula estrategias que resuelvan de manera integral los desacuerdos que ocasionan enfrentamientos entre los actores, con el fin de mejorar el ambiente escolar y promover el bienestar de la comunidad educativa en su conjunto. Aguilar Talero (2021) lo señala del siguiente modo:

El diseño de una propuesta de intervención pedagógica para manejar la resolución de conflictos, a partir de la formación de líderes mediadores y de la empatía, dirigida a estudiantes y padres de familia, se constituye en una oportunidad para estructurar una gestión educativa como proceso dinamizador de la formación integral. (p. 245)

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta investigación se empleó una metodología no experimental que posibilita la aplicación de encuestas al personal docente, directivo y orientador, así como a la población estudiantil en las aulas de clase, sin la intervención de un agente externo perteneciente al núcleo investigador que condicione las respuestas de la población objeto de estudio. En cuanto al nivel descriptivo y el enfoque mixto, se emplean para dar cuenta de los hallazgos recabados en los instrumentos de recolección de datos y realizar su

interpretación. Igualmente, se propone una ruta de atención de los conflictos escolares mediante el enfoque de los principales actores del campo educativo.

POBLACIÓN Y MUESTRA

El tipo de muestreo seleccionado para la investigación es no probabilístico, específicamente por conveniencia, ya que permite elegir población accesible por la proximidad de los investigadores (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018): docentes de instituciones de educación media ubicadas en Bogotá, en los departamentos de Meta, Quindío y Cesar, en Colombia, que ejercieran sus asignaturas en los grados 10 y 11, lo cual permite analizar las características de las situaciones conflictivas producidas en cada establecimiento respecto de la manera de abordarlas según los protocolos existentes. De la misma forma, se establecen posibles similitudes entre categorías y subcategorías abordadas en la encuesta que favorecen el diseño de una ruta de orientación de los conflictos con altas y eficaces proyecciones a otras instituciones educativas del país.

Se focalizó la población del nivel de educación media, toda vez que los estudiantes de estos grados se preparan para la incorporación profesional y laboral en la sociedad, y requieren demostrar habilidades para el manejo de conflictos; además, en estos niveles el alumnado aparece como un modelo de conducta para los estudiantes de grados inferiores, de modo que a partir de actividades y rutas de atención activadas desde sus diferentes espacios, pueden contribuir al ejemplo del buen manejo de los conflictos.

Se seleccionaron instituciones en las que los investigadores están vinculados a ellas, situación que facilitó el estudio: Institución Educativa Oficial Distrital Francisco de Paula Santander de la ciudad de Bogotá D.C.; en el Quindío, Institución Educativa Oficial Policarpa Salavarrieta; en el Departamento del Cesar, Institución Educativa Agropecuaria Oficial Los Ángeles; finalmente, en Meta

se seleccionó la Institución Educativa Oficial Capitán Miguel Lara. El total fue de 234 docentes participantes.

Cabe señalar que las instituciones educativas son de carácter público y contaron con la autorización de las directivas en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para los fines del estudio abordado.

INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS

El instrumento seleccionado para recabar los datos fue la encuesta, la cual se estructuró a partir de la sección de *datos demográficos* que permitían conocer aspectos relacionados con la población docente, directiva docente y orientadores; estos eran referidos a la edad cumplida, el cargo, tiempo ejercido de labor, y área y tiempo de vinculación a la misma.

La sección de *funcionamiento institucional* hacía referencia a la frecuencia de conflictos percibidos por el docente en las aulas de clase; esto apuntaba a identificar los tipos de conflictos, una de las variables de la categoría docentes.

Por otra parte, la sección *en la institución educativa* hacía alusión a las estrategias de mediación que empleaba el docente para mediar y solventar las problemáticas de convivencia producidas en las aulas.

En cuanto a la sección *dentro de la institución*, se refería a aquellos espacios donde se presentan con frecuencia este tipo de problemáticas, con la finalidad de intervenir pedagógicamente en ellos. La última sección hace alusión a la eficacia del protocolo o *ruta de atención* manejada por la institución para solventar los conflictos.

Las anteriores secciones de la encuesta apuntan a identificar los tipos de conflictos más comunes en las instituciones escolares; como también, a analizar aquellas falencias o carencias que se detectan en las estrategias de mediación utilizadas por parte de la comunidad educativa; asimismo, se busca aportar al diseño de una ruta de orientación de conflictos desde la percepción de los docentes.

RESULTADOS O HALLAZGOS

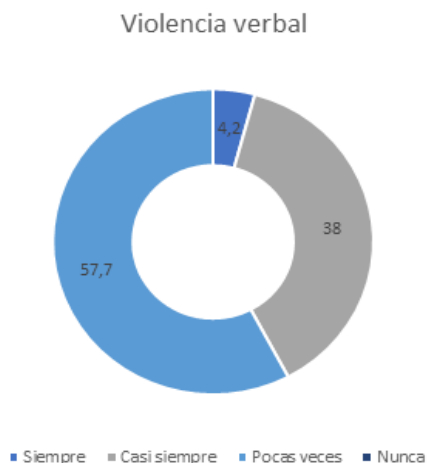
A continuación, se presentan los resultados referidos a las dos categorías propuestas: *tipos de conflictos* y *estrategias de mediación*. La primera de ellas cuenta, además, con dos subcategorías: *manejo de conflictos entre estudiantes y docentes* y *conflictos entre estudiantes desde la mirada docente*.

Tipos de conflicto:

Los tipos de conflicto que más se presentan se relacionan con los episodios de violencia dentro de la clase (producida entre docentes y estudiantes), la violencia psicológica y la violencia verbal (ambos ocurren entre estudiantes). Se trata de conflictos que obtuvieron mayor porcentaje de respuesta en las opciones “siempre” y “casi siempre”, aunque las respuestas “pocas veces” son las que prevalecen.

El tipo de conflicto más frecuente es la violencia verbal, que ofrece respuestas de 42,2% para las opciones de “siempre” y “casi siempre”, 57,7% para la opción de “pocas veces”, y ninguna respuesta para la opción “nunca”.

Figura 1. Violencia verbal

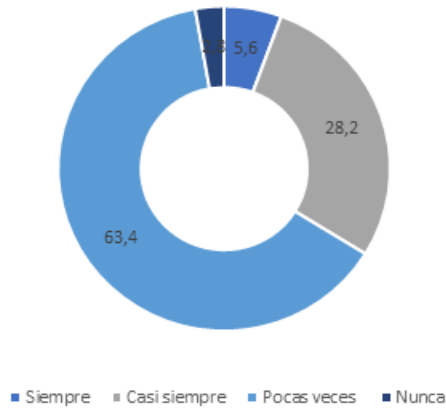


Elaboración propia

Respecto de episodios de violencia mediante los cuales los estudiantes interrumpen el normal desarrollo de la clase, encontramos que las respuestas “siempre” y “casi siempre” corresponden al 33,8%, mientras que la respuesta “pocas veces” suma un 63,4%; la respuesta “nunca” cuenta solamente con un 2,8%.

Figura 2. Episodios de violencia en clase

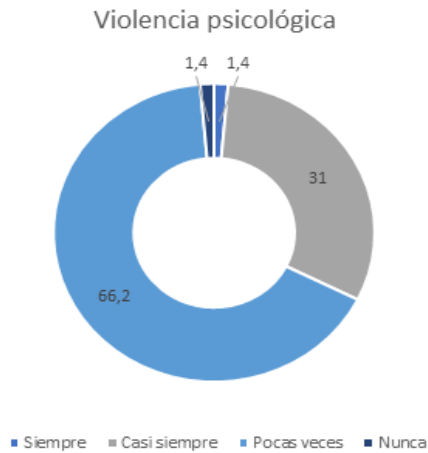
Episodios de violencia en clase



Elaboración propia

Por otro lado, respecto de la violencia psicológica, los resultados arrojan que el 32,4% de encuestados identifican que este tipo de conflicto ocurre “siempre” o “casi siempre”, mientras que el 66,2% indica que “pocas veces”; el 1,4% considera que “nunca”.

Figura 3. Violencia psicológica



Elaboración propia

En este orden de ideas, se puede decir que el tipo de conflicto que prevalece es la violencia verbal, ya que tiene el mayor porcentaje de respuestas “siempre” y “casi siempre” (38,92%) y, además, es el único tipo que, según la percepción de los encuestados, está presente en todos los contextos analizados. Episodios de violencia durante el desarrollo de la clase y violencia psicológica también aparecen con un nivel de ocurrencia muy similar (31,18% en el primer caso y 29,88% en el segundo).

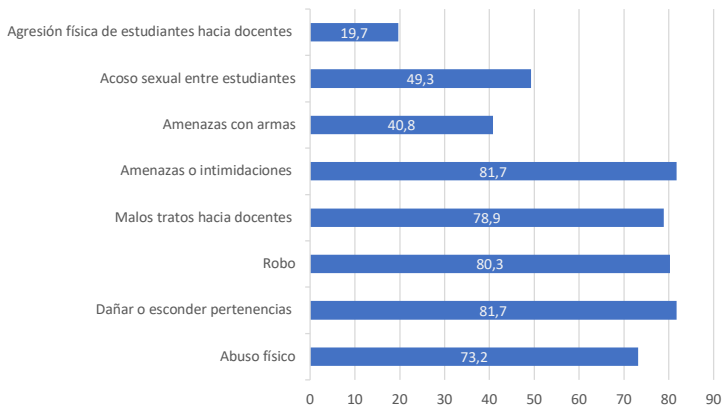
Figura 4. Tipos de conflicto principales



Elaboración propia

Es importante consignar que existen otros tipos de conflicto cuyos porcentajes de respuesta no fueron tan altos en las opciones “siempre” y “casi siempre”, pero sí son bastante significativos en la opción “pocas veces”. En ese sentido, son conflictos que están presentes, aunque no ocurran con tanta frecuencia. Estos se representan en la siguiente figura:

Figura 5. Otros conflictos



Elaboración propia

ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN

Frente a las preguntas relacionadas con las estrategias de mediación de los docentes para manejar las situaciones conflictivas, se ofreció la opción de dar múltiples respuestas. Es así como encontramos que las respuestas recurrentes (superiores al 60%) se refieren a comunicar el problema al director de grado u orientador pedagógico, hacer la anotación en el registro de observación del estudiante y hablar a solas con los estudiantes implicados.

Las dos primeras dan cuenta de un manejo de los conflictos a partir de protocolos generalizados que no buscan resolver los conflictos desde la raíz, sino que los disuelven, es decir, se abordan como situaciones problemáticas que interrumpen el normal desarrollo de las clases y deben ser superadas en el mismo momento en que se producen, ya sea escalando la situación con otra persona responsable (director de grupo, coordinador, orientador) o dejando registro escrito en el observador (lo que también supone una sanción, por las repercusiones que puede tener en el futuro para el estudiante). La tercera opción es más afín con el concepto de mediación, en tanto se basa en el diálogo como estrategia para llegar a acuerdos entre las partes con el apoyo de un tercero.

En el rango del 40% al 60% aparecen las opciones de hablar con la familia y proponer una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica. Esta última alternativa es la que abre la puerta a procesos de resolución que contemplen elementos relacionados con el reconocimiento del otro, la empatía y la reparación del daño. Sin embargo, el mayor porcentaje que obtuvo fue de 53% para el caso de *bullying*; seguido de un 52% para *daño y/o robo de pertenencias*.

Las demás opciones, como *sacar de clase a los implicados*, *cambiar de sitio al estudiante*, *proponer un grupo conciliador para una sanción correctiva* y *comunicar los hechos al consejo directivo*, tuvieron resultados muy bajos, lo que implica que son medidas que se toman con poca frecuencia. No se seleccionó en ninguna ocasión la opción de *ignorar lo sucedido*. Por el contrario, se busca pasar de estilos más individualistas

a modos más evolucionados de resolución de conflictos, como son los de colaboración y compromiso.

Llama la atención que se haga poca alusión a la conformación de un grupo conciliador y a las propuestas de acciones restaurativas como estrategias de manejo de conflictos en el aula, ya que se trata de medidas que pueden darse simultáneamente con las mencionadas anteriormente, como informar al director de grupo y realizar la observación por escrito, lo que permitiría así una intervención más integral para la resolución del conflicto presentado.

Por otro lado, es importante mencionar la incongruencia en las respuestas frente a la imposición de sanciones por parte de los docentes. El 43,75% refieren que esto sucede “casi siempre”, mientras que el 42,3% expresan que “pocas veces”. La discrepancia entre el 43,75% de los encuestados que afirman que la imposición de sanciones por parte de los docentes ocurre “casi siempre” y el 42,3% que dicen que sucede “pocas veces” sugiere una incongruencia en las percepciones de los encuestados sobre este tema. Esta discrepancia podría deberse a varios factores, como diferencias en las experiencias personales de los encuestados, interpretaciones diferentes de lo que constituye una “sanción”; por ejemplo, aquellos que respondieron que las sanciones ocurren “casi siempre” podrían haber experimentado personalmente más situaciones donde se impusieron sanciones, lo que podría influir en su percepción. Por otro lado, aquellos que indicaron que sucede “pocas veces” podrían estar basando su respuesta en una definición más estricta de lo que consideran una sanción, o podrían no haber estado expuestos a tantas instancias de sanciones en su entorno educativo.

En cuanto al trámite de las sanciones por parte de la rectoría y/o la coordinación, la mayor parte de las respuestas señala que ocurre “pocas veces” (52,1%), lo que implica una necesidad urgente de examinar la operatividad de estas instancias referidas al manejo de los conflictos de convivencia en la escuela.

En cuanto a las actividades para fomentar la coexistencia pacífica al interior de las instituciones educativas, destacan las relacionadas con los trabajos y debates en clase acerca del manual de convivencia

(74,6%), la sensibilización frente a las características personales de los estudiantes (reconocimiento de la diferencia, con un 52,1%), y la implementación de programas alrededor del tema de la convivencia (46,5%). Sin embargo, vale la pena constatar que no se plantean opciones que impliquen la participación de los estudiantes en los procesos de resolución de conflictos entre pares. Surge así la necesidad de establecer la figura de mediadores o de un grupo conciliador que incluya a los estudiantes y aporte tanto a la prevención como al manejo adecuado de los conflictos.

Con respecto al comportamiento de los estudiantes frente a los problemas de convivencia (desde la perspectiva docentes), es evidente la recurrencia a amigos, compañeros y docentes para solucionarlos, respuestas que refuerzan la necesidad de complementar este instrumento de investigación con otro que aborde el punto de vista de los estudiantes (tal como propone el proyecto marco, del cual se desprende este análisis), para diseñar una ruta de resolución pacífica de conflictos que considere también la mirada del alumnado directamente afectado por las situaciones conflictivas estudiadas. Esta propuesta debe incluir estrategias efectivas que propendan a la prevención, el manejo y la resolución de conflictos de convivencia en el marco de la dinámica escolar.

PROPUESTA DE DISEÑO DE UNA RUTA ORIENTADORA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Con respecto al aporte que este artículo hace al diseño de una ruta de orientación para las instituciones públicas del país referida a las estrategias para mediar en los conflictos que se manifiestan en el entorno escolar, se tuvo en cuenta los postulados teóricos de la pedagogía social y la justicia escolar restaurativa (en adelante JER) como diseño de política pública de Bogotá; este planteamiento se articula con la normatividad vigente, como la ley 1620 de 2013 en lo referente a la creación y función del sistema de convivencia escolar.

Cabe agregar que, de acuerdo con esta ley, se crea en las instituciones educativas una ruta de atención a la convivencia escolar que tiene como objetivo la creación de mecanismos para prevenir, proteger, detectar tempranamente y denunciar ante las autoridades competentes aquellas vulneraciones a los derechos humanos que se están registrando en las aulas escolares (Ortega, 2018).

Del mismo modo, la citada ley otorga a las instituciones educativas la libertad de establecer estrategias encaminadas al cumplimiento de estos objetivos teniendo en cuenta las recomendaciones de la UNESCO (2015), en clave de acciones restaurativas en la escuela; el organismo internacional enfatiza la necesidad de recuperar el enfoque humanista de la educación, la dimensión ética del aprendizaje y la importancia de construir relaciones significativas, así como rechazar la violencia, la intolerancia, la discriminación y la exclusión (Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales, 2023).

En este contexto, la implementación de herramientas como el *Manual de convivencia* y la creación de órganos institucionales como el Comité de Convivencia Escolar permiten trabajar en la prevención, promoción y atención eficaz de los conflictos; estos mecanismos abogan por el desarrollo de una convivencia sana. Paralelamente, posibilitan la identificación de nuevas alternativas que fortalezcan la convivencia escolar. De ahí el aporte que la presente investigación hace a la propuesta de diseño de una cartilla que logre abordar una ruta de orientación a conflictos escolares desde las perspectivas de los principales actores educativos: docentes y estudiantes, ya que están inmersos en problemáticas de convivencia que requieren de estrategias de mediación eficaces. Con esta propuesta se busca solventar los conflictos escolares desde mecanismos como la prevención, la promoción, la atención y el seguimiento.

Por su parte, la pedagogía social promueve una formación del sujeto que priorice su ser en sociedad. La individualidad no es un factor clave, dado que el ser humano es un ser que se desarrolla en sociedad. La cultura y las estructuras sociales inciden en la formación y el comportamiento del ser humano; de ahí la necesidad

de intervenir pedagógicamente en el desarrollo de competencias sociales desde estructuras como la escuela. Giménez (2005) afirma que “la convivencia exige tolerancia en el sentido no de concesión graciosa paternalista y misericorde al otro, al que se domina, sino en el sentido de aceptar aquello que es diferente” (p. 10).

En la pedagogía social como teoría crítica se parte del principio de que las formas individuales de comportamientos disociales y las estructuras sociales de una sociedad determinada tienen entre sí una dependencia funcional; de ahí que la pedagogía social, como señala Rald (1984), citado en Mendizábal (2016), es un concepto social crítico que analiza, en un primer paso, las estructuras sociales y, en un segundo paso, intenta transformarlas de una manera pedagógicamente responsable, a fin de evitar o minimizar las causas de la disociabilidad (p. 57).

Podemos decir que esta disciplina busca promover el aprendizaje y el desarrollo social a través de la interacción y la participación de la comunidad. De ahí que sea necesario diseñar dentro de las instituciones educativas propuestas pedagógicas tendientes a la consolidación y el desarrollo de espacios de prevención y manejo de conflictos que consideren el tipo de relaciones que se entretengan en el espacio escolar, como los mecanismos o herramientas sociales de los cuales hacen uso los miembros de las comunidades educativas para forjar estas relaciones.

La encuesta aplicada a docentes y estudiantes en el marco del presente proyecto tiene como objetivo visibilizar y aportar desde la óptica de estos a la identificación de tipos de conflictos escolares y las estrategias de mediación que se emplean en el tejido de sus interacciones. Es así como “Se incide con claridad en el enfoque preventivo y en la necesidad de profundizar en el conocimiento de los factores sociales para lograr la integración social de las personas con problemas” (Mendizábal, 2016, p. 56).

Ahora bien, es primordial que se establezcan aspectos relacionados con este enfoque educativo en la respectiva ruta que se busca proponer. Estos se refieren a la participación como mecanismo para promover la adquisición de habilidades y la responsabilidad sociales a partir

de factores como la empatía. Otro de los componentes significativos en el contexto de una pedagogía a lo largo de la vida es reconocer que el aprendizaje no se limita a la educación o a la escuela formal, sino que está permeado por todos los ámbitos de la vida social y en comunidad. En cuanto a la reflexión crítica, es necesario favorecer un análisis del entorno y las estructuras sociales, como también, de las respuestas sociales del individuo y del colectivo; y sobre la ciudadanía en comunidad (De Armas, 2003).

Por su parte, el desarrollo de habilidades tiene que ver con el manejo de la comunicación asertiva, los procesos de resiliencia y de restauración de manera individual y colectiva. Finalmente, el empoderamiento es un aspecto que invita a que las personas sean agentes activos de su propio aprendizaje, sin descuidar la vida en comunidad o el tejido de apoyo y la comunicación ciudadana. Básicamente, la pedagogía social plantea que somos individuos, pero vivimos en comunidad y, como tales, debemos interactuar en ella, respetarla y vivir en paz.

Como señala Mendizábal (2016), es necesario repensar los conceptos de sociedad y de educación, en especial de esta última, atisbando cómo puede contribuir a resolver los conflictos planteados en las esferas más comunes de la convivencia y de las interacciones sociales.

En cuanto a la JER mencionada anteriormente, se aborda desde sus supuestos conceptuales; esto es, desde sus tres pilares. El primero hace mención a darle un lugar central al daño, es decir, que la acción con la que se dañó a una persona sea el eje sobre el que se trabaje, involucrando a toda la comunidad educativa para subsanar los perjuicios ocasionados por tales acciones.

El otro pilar consiste en la asunción de responsabilidades por parte de la persona que comete el daño y la implicación de la sociedad y la comunidad como partícipes garantes en la restauración del daño.

En cuanto al compromiso y la participación, se explicita la necesidad de involucrar a quien genera el daño, la persona afectada, y toda la comunidad, en general. Esos tres actores definen cómo se puede hacer justicia. Este enfoque responde a un modelo inclusivo y de convivencia que busca construir la paz desde los escenarios escolares.

En este diseño de cartilla que aborda la ruta de atención a conflictos escolares se retoman las estrategias puntuales que se emplean desde la Justicia Escolar Restaurativa en el marco del diseño de la política pública de Bogotá. Estas estrategias incluyen círculos de paz, círculos de aprendizaje, reuniones restaurativas, círculos de diálogo, círculos concéntricos y declaraciones afectivas.

En este marco conceptual aparecen los cuatro componentes sobre los cuales se estructura la propuesta de diseño de la ruta orientadora para la resolución de conflictos de este proyecto investigativo, fundado en la ley 1620 de 2013 y la JER. El primer componente hace referencia a la *prevención*, acción formativa que se implementa antes de que se afecte a una persona de la comunidad educativa; posteriormente, la *atención* y el *seguimiento*, que son acciones posteriores.

En la JER se trabaja en términos de diálogo y socioemocionalidad; por ende, la cartilla aborda en el primer momento los componentes de *prevención y promoción*, enmarcados en el eje transversal del *diálogo*. Para el componente de *prevención*, las subsecuentes estrategias son el desafío, cuenta palabras, contando tus historias, etcétera; para el componente de promoción, actividades como debatiendo ideas y entrevistas, entre otros. Seguidamente, aparece la *atención y seguimiento*, segundo momento, cuyo eje transversal es la socioemocionalidad. Para el componente de *atención*, actividades como botiquín de las emociones, diálogos y empatía. En cuanto al *seguimiento*, dinámicas como ¿rompiendo reglas?, ¿somos tan diferentes?

Las estrategias que se proponen según cada componente son actividades que se plantean como guía para el docente y también para fortalecer el diálogo desde la prevención y la promoción; la dimensión de la socioemocionalidad se enfoca desde la atención y el seguimiento, de modo que la ruta responde a la ley 1620, pero con una articulación desde la JER; y con un enfoque fortalecido desde el diálogo y las competencias del siglo XXI. Se contemplan las demandas de atención social, las cuales son muy numerosas, crecientemente complejas y precisan intervenciones muy especializadas, por ejemplo, en cuestiones de carácter emocional. Desde esta perspectiva, la

educación social se compromete con el ser humano a lo largo de su vida para apoyar a las personas en la superación de sus crisis y en la minimización de sus consecuencias (Rabelo, 2010).

DISCUSIONES

Considerando los hallazgos de la investigación, procedemos a contrastar sus resultados con las investigaciones realizadas y los conceptos esbozados inicialmente. Una de las particularidades de esta investigación fue la baja incidencia de situaciones de violencia en las instituciones focalizadas para el estudio; los porcentajes altos se dieron en la categoría “pocas veces” con un promedio de 65%, lo cual, inferimos, puede obedecer a la localización sociodemográfica de estas instituciones, ya que los estudios se llevan a cabo en municipios muy apartados en los que la influencia mediática, social y cultural externa no es tan fuerte; por el contrario, los estudios abordados en otras investigaciones se llevaron a cabo en departamentos mucho más grandes y centralizados como Antioquia, Bogotá y Costa Atlántica; según un estudio realizado por el Laboratorio de Economía y Educación (LEE), estos territorios presentan un mayor índice de casos de violencia escolar, reportando al Valle del Cauca con un 21%, Medellín con 13% y Barranquilla con 12% (LEE, 2022); además, evidencian problemáticas como falta de disciplina en las aulas, situaciones barriales como barras bravas, consumo y venta de drogas, abandono escolar y poca participación familiar en la crianza (Vega et al., 2017).

Algunas de las investigaciones de la literatura especializada coinciden con los resultados evidenciados en este estudio, como, por ejemplo, la categoría *tipos de conflictos*; es el caso de Cabrales Villalba et al. (2017), quienes constataron los siguientes factores causales: “riesgo familiar, problemáticas macroestructurales, violencia entre pares y problemática de drogas”, coincidiendo con la subcategoría *conflictos entre estudiantes*. En esta investigación se incluyen situaciones muy similares a las expuestas en este estudio, pero con la diferencia en

que se enfocó en incidentes entre estudiantes, y entre estudiantes y docentes como grandes grupos.

Los resultados arrojados en la encuesta coinciden con la necesidad de que la ruta orientadora planteada sea también una estrategia preventiva, como se destaca en la investigación de Mancilla Tuiran (2018), quien lo plantea como una categoría aparte y en la investigación en discusión se considera como un hecho integrado de la ruta orientadora para la resolución de conflictos escolares, como afirman Ureta y Corvalán (2009): “La creciente violencia evidenciada en nuestra sociedad, especialmente por jóvenes adolescentes escolares, es una alerta clara de la deficiente e insuficiente formación en resolución de conflictos que las familias y grupos intermedios de nuestra sociedad ofrecen a los jóvenes en plena formación de su conducta y maduración de su proyecto de vida” (p. 4).

Teniendo en cuenta que la mayoría de las respuestas del formulario apuntan con un porcentaje muy alto a que “pocas veces” se presentan situaciones de violencia en los entornos escolares estudiados, se abre un hilo de discusión frente a las estadísticas de grandes instituciones como el Ministerio de Educación Nacional, el cual afirma que en Colombia hay 11 millones de niños en edad escolar, de los cuales el 70% ha experimentado algún tipo de violencia escolar y 37% ha vivido acoso escolar, no solo por parte de compañeros, sino también de directivos de las instituciones educativas o docentes (Minsalud, 2023). Estos datos difieren de los resultados obtenidos en nuestra investigación. Una de las razones que podría explicar esta diferencia radicaría en que los conflictos de convivencia no son reportados a las instancias pertinentes y que se evita a toda costa difundirlos, ocultando los hechos por miedo a represalias o porque no se lleva la trazabilidad de estos casos, de modo que los actores prefieren no denunciar, pues podrían estimar que esta acción no llevaría a corregir o remediar la situación de violencia.

Es necesario implementar una pedagogía social que incluya como metodología una ruta orientadora ya sea en formato físico o digital; este último facilita el acceso de toda la población y permite la difusión

masiva de mensajes y contenidos a través de diferentes canales de comunicación; se trata de una estrategia cuya implementación se reitera en otras investigaciones consultadas, como también la existencia de los protocolos generalizados, el desarrollo de competencias ciudadanas y el diálogo asertivo y constante. El exceso de permisividad, la falta de disciplina, la violencia social generalizada y la falta de manejo de habilidades emocionales se listan como causas que ocasionan escenarios de violencia psicológica, verbal y física (Cardona y Montoya, 2018).

CONCLUSIONES

Lo expuesto en este artículo permite arribar a las siguientes conclusiones: en primer lugar, los hallazgos encontrados en la encuesta aplicada a los coordinadores, orientadores y docentes con respecto a la variable *tipos de conflictos* deja entrever que su mayor número se presenta entre estudiantes, y con menor frecuencia entre estos y sus docentes; el maltrato psicológico y verbal es el más frecuente. A pesar de esto, también se percibe que ninguno de estos conflictos tiene una preponderancia absoluta en los diferentes contextos indagados.

En segundo lugar, con respecto a las estrategias utilizadas por los profesores para tratar las problemáticas que se presentan en sus aulas, se puede concluir que siguen el protocolo o ruta de atención establecida por el colegio, pero que no se ahonda en las causas que dieron origen a la situación conflictiva, motivo por el cual es necesario implementar dentro de las aulas escolares una ruta de atención pensada desde pares y en la que el estudiante mediador de conflicto sea más visibilizado por sus compañeros y ejerza un papel preponderante en el fomento de una sana convivencia. Aunado a esto, la apertura de espacios de convivencias escolares en las instituciones educativas es una estrategia pedagógica eficaz para la prevención y resolución pacífica de conflictos.

Por otro lado, los resultados de la encuesta a estudiantes evidencian que los mecanismos de mediación que emplean los maestros no contribuyen a solventar sus conflictos, con un porcentaje del 66,4%,

lo que hace dudar del porqué la mayoría de los alumnos manifiestan esta percepción respecto del manejo de conflictos dentro del aula escolar. En consecuencia, se evidencia la necesidad imperiosa de proponer rutas orientadoras considerando las percepciones de docentes y estudiantes, a fin de que contribuyan en conjunto a construir una convivencia armónica dentro y fuera de las aulas.

Por último, se suscita la siguiente interrogante: existiendo una ruta de atención en los colegios para tratar los problemas de convivencia, diseñada por el Ministerio de Educación, ¿por qué no se evidencia una disminución de los conflictos, sino que, por el contrario, los casos de violencia tienden a aumentar en las instituciones educativas? De ahí que sea necesario diseñar una ruta que ahonde en las particularidades de cada contexto, cuestión que requeriría leer con profundidad el marco social en el que están inmersas las instituciones educativas.

Este estudio permite resignificar las rutas de atención que operan dentro de las instituciones educativas, las que se establecen a partir de los puntos de vista y concepciones de las directivas y los comités de convivencia, por una ruta de atención que involucre a los actores principales, que son los maestros y los discentes; que considere las relaciones que se entretienen en el ambiente escolar y también los espacios de formación que se otorgan al interior de las instituciones para el manejo de las emociones y el desarrollo de las competencias ciudadanas.

Diseñando un protocolo basado en el contexto particular de las instituciones educativas, con la participación de estudiantes y docentes; y abriendo espacios de formación en el ámbito de la convivencia escolar, se logrará dar un manejo eficaz de la resolución de conflictos emergentes en las relaciones escolares.

Las consideraciones anteriores pueden integrarse en una propuesta pedagógica y educativa para el manejo pacífico de conflictos dentro de las aulas escolares, pensada desde la subjetividad tanto del estudiante como del docente, es decir, desde sus auténticas percepciones y vivencias en sus entornos educativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Soto, J. F. (2001). Construcción de cultura democrática. En M. C. Herrera y C. J. Díaz, *Educación y cultura política: Una mirada multidisciplinaria* (pp. 281-292). INNOVECEPECS.
- Aguilar Talero, C. R. (2021). *Gestión de conflictos escolares: formando líderes para manejar la empatía como mediación en la resolución de conflictos* [tesis doctoral, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. UPTE. <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/9041>
- Akgün, S. y Araz, A. (2014). The effects of conflict resolution education on conflict resolution skills, social competence, and aggression in Turkish elementary school students. *Journal of Peace Education*, 11(1), 30-45.
- Bisquerra, R., Pérez, J. C. y García, E. (2015). *Inteligencia emocional en educación*. Síntesis.
- Brochero Osorio, E. y Gutiérrez de Alba, A. (2023). *Ruta pedagógica mediada por las TIC como estrategia para el fortalecimiento de la convivencia escolar*. Corporación Universidad de la Costa.
- Bullock, C. y Foegen, A. (2002). Constructive conflict resolution for students with behavioral disorders. *Behavioral Disorders*, 27(3), 289-295.
- Cabrales Villalba, L., Contreras García, N., González Romero, L., Rodríguez Mendoza, Y. (2017). *Problemáticas de convivencia escolar en las instituciones educativas del Caribe colombiano: análisis desde la pedagogía social para la cultura de paz* [tesis de maestría, Universidad del Norte]. UNINORTE <https://manglar.uninorte.edu.co/handle/10584/7693>
- Campos, Y. D., Jurado, F. M. y Rivera, M. F. (2017). *Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda*. <http://hdl.handle.net/11371/1448>.

- Cardona, A. R y Montoya Páez, V. H. (2018). Las representaciones sociales del conflicto: una mirada desde la escuela. *Perseitas*, 6(2), 425-446.
- De Armas, H. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. Universidad de Barcelona.
- Del Pozo Serrano, F. J., Jiménez Bautista, F. y Barrientos Soto, A. (2018). Pedagogía y educación sociales en Colombia: cómo construir la cultura de paz comunitaria en el postconflicto. *Zona Próxima*, (29), 32-51. <https://doi.org/10.14482/zp.29.0004>
- Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales. (2023). *Justicia Escolar Restaurativa en Bogotá*. Secretaría de Educación Distrital.
- Fernández, I. (2013). *Guía para la convivencia en R en Bogotá: una apuesta por la construcción de paz en la escuela*. Secretaría de Educación del Distrito.
- Gallego, A. y Méndez, L. (2018). *Mediación del conflicto escolar: una estrategia de intervención para la convivencia escolar*. Universidad de la Costa.
- Giménez, C. (2005). Convivencia: conceptualización y sugerencias para la praxis. *Puntos de Vista: Cuadernos del Observatorio de las Migraciones y la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid (oMci)*, 1, 7-31.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Laboratorio de Economía y Educación (LEE). (2022). *Análisis de las últimas pruebas del Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos*. Universidad Javeriana.
- Limón. (2016). La pedagogía social: una disciplina básica en la sociedad actual. *Holos*, 5, 52-69.
- Mancilla Tuiran, I. (2018). *Ruta de atención integral desde la dimensión preventiva en la convivencia escolar*. Universidad de la Costa.

- Mendizábal, M. R. (2016). La pedagogía social: una disciplina básica en la sociedad actual. *Holos*, 5, 52-69. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=481554869007>
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). Ley 1620. Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles327397_archivo_pdf_proyecto_decreto.pdf
- Ministerio de Salud. (2023). La violencia en entornos escolares es una verdadera epidemia. *Boletín de Prensa*, 118. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/La-violencia-en-entornos-escolares-es-una-verdadera-epidemia.aspx>
- Ortega Ruiz, R. (1998). *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla. Programa Educativo de Prevención de Maltrato entre compañeros y compañeras*. Consejería de Educación y Ciencia. Junta de Andalucía. <https://idus.us.es/handle/11441/87897>
- Ortega, M. (2018). *Módulo I. Círculos restaurativos en ámbitos educativos*. Ministerio de Educación de Ecuador.
- Prado Rodríguez, J. (2021). *Habilidades sociales para la resolución de conflictos y la convivencia: estudio de caso* [tesis de maestría, Universidad de Oviedo]. https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/60238/TFM_JessicaPradoRodriguez.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quintana Cabañas, J. M. (2003). Hitos para una Pedagogía Humanista, en M. L. Amigo (Ed.) *Humanismo para el siglo XXI* (pp. 261-267). Universidad de Deusto.
- Rabelo, M. (2010) Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis desde el trabajo social. *Documentos de Trabajo Social*, 47, 121-133. http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/47_07.pdf
- Remache M. G., Rosero Ponce N. V. y Córdor Quimbita B. H. (2023). Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares en adolescentes. *Revista Complutense de Educación*, 34(3), 701-716. <https://doi.org/10.5209/rced.80036>

- Restrepo, M. C. (2006). Contexto, interacción y conocimiento en el aula. *Pensamiento Psicológico*, 2(7), 133-148. <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/pensamientopsicologico/article/view/63>
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela*. Aique.
- UNESCO. (2015). *Replantear la educación. ¿Hacia un bien común mundial?* Ediciones UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232697>
- Ureta, B. y Corvalán R., (2009). Mediación de conflictos: una pedagogía social activa en la educación para la democracia. *XIX Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social* (pp. 17-52). <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-017-052.pdf>
- Vallejo, A. P. (2005). La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. En M. Pérez y A. Rivera, *La orientación escolar en centros educativos* (pp. 319-357). Ministerio de Educación y Ciencia.
- Vega Umbasía, L. A., Fernández-Gallego, A. A., Giraldo-Navia, N. R. (2017). Los entornos sociales y su relación con el conflicto y la violencia escolar en las ciudades de Armenia y Manizales, Colombia. *Sophia*, 13(1), 34-46.
- Vizcaíno, M. (2015). La formación para la convivencia: un reto para la gestión escolar. *Espacio Abierto*, 24(3), 115-129.

Fecha de envío: 4 de noviembre de 2023
Fecha de aceptación: 13 de marzo de 2024

