



Mediación Escolar, Conflicto y Convivencia en el Aula
School Mediation, Conflict and Coexistence in the Classroom

Gloria Patricia Niño Gallo
Institución Educativa San Nicolás
Sasaima - Cundinamarca
glope357@gmail.com
ORCID 0000-0003-1068-3071

RESUMEN

La estrategia de mediación escolar para la solución pacífica de conflictos escolares en el aula, surge tras la necesidad de reducir los conflictos presentados entre los estudiantes de grado sexto dos de la IED San Nicolás, del municipio de Sasaima Cundinamarca, ya que se identificó que en este grado existía gran presencia de agresión verbal, que debido a su mal o no abordaje escalaba a la agresión física, la cual a su vez escalaba a episodios violentos, como puños, mordiscos, heridas, patadas que producían hematomas, laceraciones y lesiones personales visiblemente notables causadas con los mismos útiles escolares. La estrategia de mediación escolar permite enfatizar en la comunicación, el dialogo y la negociación entre otras como forma de llegar a acuerdos que satisfagan las partes en conflicto, a su vez que se crea con ella una cultura de paz pues no es solo una actividad suelta, se trata de una estrategia bien diseñada teniendo en cuenta el contexto escolar donde se desenvuelven los estudiantes, además de ser un proceso continuo donde existe la intervención de un tercero neutral (mediador) quien ha recibido capacitación para ejercer este rol y que cuenta con unas características propias para ejercer su papel de facilitador lo cual de una manera u otra garantiza los buenos resultados y el surgimiento y mantenimiento de esta estrategia a través del tiempo como forma de resolver los conflictos escolares de forma pacífica y mejorar la convivencia en la escuela. Este trabajo se desarrolló bajo una investigación cualitativa, cuenta con un enfoque de sistematización de experiencias, método etnográfico, y la aplicación de instrumentos de recolección de información como dos grupos focales, un cuestionario, observación directa registradas en diarios de campo. Posterior análisis de la información, resultado y conclusiones.

Palabras Clave: Conflicto escolar, mediación escolar, convivencia escolar.

ABSTRACT

The school mediation strategy for the peaceful solution of school conflicts in the classroom, arises after the need to reduce the conflicts presented between the sixth grade students of the IED San Nicolás, of the municipality of Sasaima Cundinamarca, since it was identified that in To this degree there was a great presence of verbal aggression, which due to its bad or not approaching escalated to physical aggression, which in turn escalated to violent episodes, such as fists, bites, wounds, kicks that produced bruises, lacerations and visibly personal injuries notable caused with the same school supplies. The school mediation strategy allows to emphasize communication, dialogue and negotiation, among others, as a way to reach agreements that satisfy the parties in conflict, in turn creating a culture of peace with it, since it is not just a loose activity , It is a well-designed strategy taking into account the school context where the students develop, in addition to being a continuous process where there is the intervention of a neutral third party (mediator) who has received training to exercise this role and who has some Characteristics of their own to exercise their role as facilitator, which in one way or another guarantees good results and the emergence and maintenance of this strategy over time as a way to resolve school conflicts peacefully and improve coexistence at school. This work was developed under a qualitative investigation, it has a systematization of experiences approach, an ethnographic method, and the application of information gathering instruments such as two focus groups, a questionnaire, and direct observation recorded in field journals. Subsequent analysis of the information, results, and conclusions.

Keywords: School conflict, school mediation, school coexistence.



INTRODUCCIÓN

El trabajo denominado la mediación escolar como estrategia para la solución pacífica de conflictos escolares en el aula de grado sexto dos de la IED San Nicolás de Sasaima surge tras la necesidad de brindar mecanismos de solución pacífica de conflictos a los estudiantes, con lo que se espera disminuir los índices de agresividad y violencia dentro del aula.

Sasaima es una población ubicada en el interior del país, al occidente del departamento de Cundinamarca, cuenta con una temperatura promedio de 20°C, sus habitantes son personas de estratos 1,2 y 3 principalmente, su principal actividad económica es el turismo y la agricultura, cuenta con bastantes fincas eco turísticas y de recreo las cuales son administradas por trabajadores de nivel académico básico, además existe presencia de industria avícola y porcícola en el sector, actividad que acoge a variedad de trabajadores provenientes de otras regiones del país, por lo tanto existe un elevado número de población flotante, que en su gran mayoría cuentan con estudios de básica primaria y secundaria, ellos vienen siendo los padres de familia de los estudiantes que atendemos en la institución educativa.

La institución educativa se encuentra en el casco urbano de la población cuenta con 9 sedes 8 rurales y 1 urbana, con un aproximado de 800 estudiantes distribuidos en los grados preescolar a grado 11, cuyos recursos económicos familiares son básicos ya que dependen de empleos informales como el jornal (actividad agrícola pagada por días), son cuidadores de fincas de recreo y/o trabajadores de la industria porcícola y avícola; teniendo en cuenta las características ya descritas por la variedad de habitantes que conforman el municipio confluyen algunos conflictos convivenciales los cuales en ocasiones se trasladan a la escuela y/o viceversa.

Entre los más frecuentes encontramos rivalidades entre familias por situaciones del pasado, además rezagos del conflicto armado que vivió el municipio en el pasado, violencia intrafamiliar, alcohol y problemas de consumo de sustancias psicoactivas, algunas de estas problemáticas están presentes en el contexto desde hace ya bastantes años como es el caso del consumo de alcohol, y la violencia intrafamiliar, por su aporte el consumo de sustancias es un tema reciente entre los jóvenes del municipio, en el caso del conflicto armado data de los años 90 hasta comienzos de la década del 2000, por supuesto todos estos elementos van dejando secuelas en las mentes de los niños, niñas y adolescentes en lo concerniente a la forma de afrontar y resolver sus conflictos, teniendo en cuenta que esta población se encuentra en edad escolar la forma de abordar sus conflictos escolares es la aprendida por el contexto social que los rodea que no es otro que la agresión y la violencia, en el momento en el que se está desarrollando esta investigación, lejos de contar con mecanismos de resolución pacífica de conflictos.

Por lo cual es necesario implementar este tipo de estrategias porque los estudiantes cotidianamente son agresivos en el momento de afrontar un conflicto, dando paso a las riñas que a su vez dañan la convivencia en la escuela y que muchas veces se trasladan fuera de ella, teniendo en cuenta el camino recorrido en la implementación de la mediación escolar como estrategia para solucionar conflictos de forma pacífica se ha evidenciado que da resultados positivos ya que se ha logrado con ello reducir los índices de peleas en las aulas.

En un primer momento se desarrolló la propuesta capacitando a docentes como mediadores en situaciones conflictivas, pero con desazón se evidenció que a algunos estudiantes se les dificultaba entrar en confianza con sus docentes, por otra parte algunos docentes enfocaron de forma equivocada la estrategia siendo ellos lo que proponían e imponían la solución a los conflictos.

Posteriormente se optó por capacitar como mediadores a estudiantes cuyo perfil correspondía a buen desempeño escolar, amistosos, tolerantes, humanitarios, y pacíficos, en este caso los resultados fueron mejores ya que la mayoría de compañeros tenían cierta empatía con los mediadores y lograban un buen nivel de confianza; sin embargo, en esta nueva propuesta se plantea sensibilizar y capacitar a todo el grupo en mediación de conflictos para que en el momento dado todos estén en capacidad de ser mediadores, lo cual logro comprometer a la totalidad del estudiantado.

Las continuas faltas de respeto y agresiones físicas que se presentan entre los estudiantes de la institución por la falta de conocimiento sobre el tema y la no puesta en marcha de una estrategia pedagógica tendiente a enseñar a los estudiantes a resolver sus conflictos de forma pacífica, son los principales elementos para adelantar este trabajo; teniendo en cuenta que dentro de los lineamientos determinados en la ley 1620 donde se debe plantear estrategias pedagógicas alternas para propiciar un buen clima de convivencia escolar optimizando las relaciones de respeto entre los integrantes de la comunidad educativa y que la ley general de educación promulga que los niños, niñas y adolescentes deben ser tratados con respeto sin afectar su integridad física o emocional, además de crear en todas la instituciones educativas de orden nacional una Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar (RAICE) con el fin de garantizar el sano y normal desarrollo de los educandos.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado se hace necesario implementar estrategias pedagógicas tendientes a mejorar la convivencia escolar erradicando conductas agresivas entre los estudiantes; realizando un barrido acerca del tema se encontró que una de las principales estrategias establecidas es precisamente la mediación escolar ya que permite enfatizar en la comunicación, el dialogo y la negociación entre otras como forma de llegar a acuerdos que satisfagan las dos partes en conflicto.

A su vez que se crea con ella una cultura de paz pues no es solo una actividad suelta, se trata de una estrategia bien diseñada teniendo en cuenta el contexto escolar donde se desenvuelven los estudiantes, además de ser un proceso continuo donde existe la intervención de un tercero neutral (mediador) quien ha recibido capacitación para ejercer este rol y que cuenta con unas características propias para ejercer su papel de facilitador lo cual de una manera u otra garantiza los buenos resultados y el surgimiento y mantenimiento de esta estrategia a través del tiempo como forma de resolver los conflictos escolares de forma pacífica y mejorar la convivencia en la escuela.

En este orden de ideas se estructuro el trabajo en seis apartados así: apartado uno diseño metodológico, allí encontramos el objetivo general el cual reza, identificar los aportes de la estrategia denominada la mediación escolar en la solución pacífica de conflictos escolares, en el aula de grado sexto dos de la institución educativa San Nicolás de Sasaima, se realiza una ruta metodológica que básicamente consiste en el planteamiento del problema, el cual se sintetiza en que los estudiantes de grado sexto dos carecen de estrategias de solución pacífica de conflicto, por tanto se desarrolla en este grupo la estrategia de mediación con la cual se pretende dar herramientas suficientes para reducir conductas agresivas y violentas en el aula de clase mejorando así la convivencia escolar.

Teniendo en cuenta que este trabajo es un proceso interpretativo de indagación basado en distintas tradiciones metodológica que examina un problema presente en un grupo de personas, el tipo de investigación que corresponde para su desarrollo es cualitativo, con un método de sistematización de experiencias que básicamente busca la comprensión e interpretación de las experiencias como base para la producción de nuevos saberes y prácticas para transformar una realidad, para lograr la interpretación de esas experiencias fue necesario la utilización de instrumentos de recolección de la información, como la observación, grupos focales, cuestiona-



rios, los cuales fueron sometidos a análisis, arrojando los resultados que se describen en el apartado cinco de este trabajo.

El apartado dos correspondiente a referentes teóricos, allí se profundiza en la teoría, al igual que se articulan y definen las categorías a trabajar; conflicto escolar, mediación y convivencia escolar, siendo estas las que rigen el desarrollo del proyecto, además se acudió algunos antecedentes investigativos y legales para reforzar y dar veracidad al proceso.

El apartado tres corresponde al análisis de la información, teniendo en cuenta la evidencia empírica encontrada en cada una de las categorías, lo cual sirve de sustento para el apartado cinco de resultados, en el cual se da cuenta del alcance de los objetivos y se asume la pregunta de investigación, ¿Cuáles han sido los aportes de la estrategia denominada la mediación escolar en la solución pacífica de conflictos escolares en el aula de grado sexto dos de la institución educativa San Nicolás de Sasaima?, dando paso finalmente al apartado seis de conclusiones.

REFERENTES TEÓRICOS

Se profundiza en la teoría, al igual que se articulan y definen las categorías a trabajar; conflicto escolar, mediación y convivencia escolares, siendo estas las que rigen el desarrollo del proyecto. Sin duda alguna, un conflicto emerge cuando entre los individuos hay desacuerdos, diferencias, molestias, competencias, injusticias o inquietudes que amenazan algo importante, por lo que se genera el enfrentamiento y lucha por lo propio. En palabras de Silva, (2008): “El conflicto es una consecuencia de un determinado estado de cosas. De una situación de divergencia social, es decir, de una relación contradictoria (disputa) que sostienen personas o grupos sociales separados al poseer intereses y/o valores diferentes.” (p.9)

En este orden de ideas encontramos que el conflicto es nombrado con un sin fin de etiquetas cotidianas, algunas influenciadas por los aspectos desencadenantes, por la ubicación geográfica, por las clases sociales de los individuos involucrados, etc. Según Jares (1991). “Podemos encontrarnos con estas etiquetas diariamente desde el momento del día en el que iniciamos nuestras actividades (choque, pelea, discusión, desacuerdo, etc.), la intuición popular como muchas de las definiciones científicas presentan el conflicto como un fenómeno desagradable, intrínsecamente malo.” (p. 106) sin embargo independientemente del nombre que se les de estas situaciones problemáticas o conflictivas dañan las interrelaciones sociales más aun cuando no existe una forma asertiva de solucionarlas, sino que al contrario una situación va llevando a la otra hasta que la diferencia se torna violenta.

Otros autores como Marco Raúl Mejía, indica que el conflicto hay que abordarlo de maneras diferentes a como cotidianamente se hace, aprovecharlo para generar cambios positivos y como oportunidad de aprendizaje.

Mejía,(2001) Asumir el conflicto significa abordarlo de manera distinta a como estamos acostumbrados a hacerlo y convertirlo en generador de procesos, impugnador de verdades, reconstructor de poderes, y organizador de propuestas. Pero la mayor dificultad radica en las rupturas que tenemos que realizar en nuestro accionar subjetivo y personal en aspectos inscritos como impronta en la cultura que hemos conformado en la trama histórica de nuestras sociedades y que hoy bajo el capitalismo globalizado ha tomado el sesgo de lo universal. (p.106)

De acuerdo a lo planteado por el autor anteriormente citado, no existe una mejor oportunidad que la presencia de conflicto para aprender a convivir, pues es justamente su aprovechamiento el que brinda herramientas asertivas a la hora de resolver una disputa, si no fuera por el conflicto simplemente no sería posible procesos como el del autocontrol, manejo de emociones y empatía, no indica esto que debemos acudir a él como único medio para aprender a convivir con el otro, sino que debemos aprovechar su presencia para sacar lo mejor de él, que según la interpretación dada lo planteado por el autor es lo que el pretendía dar a entender.

Teniendo en cuenta que las personas tenemos la necesidad de interrelacionarnos en todos los escenarios de la vida y que muy seguramente en todos ellos habrá presencia de conflictos se precisa generar una sana convivencia social, tal vez pensemos que es un hecho sobre el cual no tenemos mayor incidencia, hay que recalcar que la convivencia es un proceso susceptible de ser intencionado conscientemente para producir determinados aprendizajes.

La convivencia es un hecho propiamente humano. Con-vivir implica “vivir con”. En una sociedad que realza el valor del individualismo, nos olvidamos de que somos seres biopsico-sociales, es decir seres que sólo pueden vivir en relación (Martíñá, 2006, p.98). Las personas somos seres sociales por naturaleza, es decir necesitamos del otro para crecer, aprender y avanzar a lo largo de la vida, convivir es eso, vivir con los otros, es un aprendizaje que cada persona adquiere en el transcurso de su vida en compañía del otro, en ese mismo orden de ideas la convivencia escolar no es otra cosa que aprender a vivir de manera armónica en compañía de otras personas, en este caso los compañeros de clases.

Tomando en consideración lo señalado por los diferentes autores en este caso la forma más adecuada de mejorar la convivencia escolar es enseñando a los estudiantes formas asertivas de solucionar sus conflictos, evitando así que estos escalen a situaciones mayores, para lo cual se desarrolló la estrategia de mediación escolar en el aula de grado sexto dos, en base a la propuesta de Enrique Chaux en donde manifiesta que:

Chaux, E. (2012). La mediación de conflictos es un proceso en el cual un tercero neutral les ayuda a las partes involucradas en un conflicto a buscar un acuerdo de beneficio mutuo. En una mediación, las partes participan de manera voluntaria. Además, el mediador no impone la solución, sino que facilita el proceso para que sean las partes mismas las que decidan sus acuerdos. (...) Un proceso de mediación usualmente incluye los siguientes pasos: reglas del proceso, presentación de cada perspectiva, lluvia de ideas sobre posibles soluciones, evaluación de las alternativas, definir compromisos y firmar acuerdos. (p.93)

En este orden de ideas es evidente que si hablamos de conflicto y de la mediación como estrategia en la solución pacífica a estos es importante resaltar que dicha estrategia se puede trasladar al plano institucional es decir a la escuela, ya que los problemas escolares son diversos y en alta cantidad lo que indudablemente compromete la sana convivencia y el normal desarrollo de las actividades académicas ya que en muchos casos, como se puede inferir de los trabajos investigativos consultados, los docentes invierten mucho tiempo de sus clases tratando de solucionar problemas que han surgido entre los estudiantes los cuales no le permiten comenzar o continuar con las actividades de clase. Para que este proceso de mediación fuera exitoso se hizo necesario que los estudiantes se capacitaran en la estrategia cuidando que se cumplier con las siguientes reglas, Chaux, E. (2012). “Confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, flexibilidad, honestidad.” (p. 51)

Es de aclarar que a la estrategia propuesta por Enrique Chaux se le realizaron algunas modificaciones teniendo en cuenta el contexto y las características propias de la comunidad en la que fue aplicada, además se



propuso que los medidores no fueran los estudiantes modelos como lo propone la estrategia original, sino que se dio la oportunidad a todos los estudiantes de serlo, consistió básicamente en que los estudiantes que generaron conflicto fueran los mediadores, por ello se capacitaron a la totalidad de los estudiantes en los principios básicos y pasos de la estrategia.

Situaciones, como la agresión y la violencia, deben de erradicarse de nuestras instituciones educativas, ya que contaminan la convivencia escolar, siendo esta última la clave para trabajar en un clima de respeto mutuo, donde se fomentan las relaciones positivas y sanas entre el alumnado, una forma de lograrlo es enseñar a los niños y niñas formas asertivas, como la mediación escolar, para solucionar sus conflictos de forma pacífica, con el fin de mitigar la violencia escolar y generar espacios de dialogo, respeto, tolerancia, compañerismo, etc. Formando así estudiantes líderes, honestos y solidarios capaces de mediar con autoridad las situaciones conflictivas que día a día enfrentan su grupo de iguales. Por ello Anzar y Fernández (2004). Indican que “los valores que se consideran imprescindibles para lograr una convivencia realmente humana serían: la dignidad del ser humano, la libertad, la igualdad, el respeto activo, la solidaridad y el diálogo.” (p.36)

Teniendo en cuenta las diferentes teorías abordadas donde se presentan tres grandes apartados básicos para el avance de este trabajo investigativo los cuales son: conflicto, mediación y convivencia, dentro de los cuales se especifica, el conflicto escolar, la medición escolar y la convivencia escolar, esto como punto aclaratorio de que este trabajo gira en torno a ambientes institucionales de educación formal; los cuales están permeados por variedad de situaciones, es por ello que se hace necesario reducir el cercado, es decir marcar el espacio teórico sobre el cual se va trabajar, hablamos entonces de tres grandes categorías que son:

- conflicto escolar, que estaría subdividido en los siguientes aspectos representativos o subcategorías, agresión física, agresión verbal y la violencia.
- mediación escolar, con sus respectivas subcategorías que son: el diálogo, la autoridad, y la honestidad.
- convivencia escolar, cuyas subcategorías o aspectos relevantes son: la tolerancia, el respeto y la solidaridad entendida en el ambiente escolar como compañerismo.

DISEÑO METODOLÓGICO

Este trabajo se desarrolló bajo una investigación cualitativa, cuenta con un enfoque de sistematización de experiencias, método etnográfico, y la aplicación de instrumentos de recolección de información como son dos grupos focales, un cuestionario, observación directa registradas en diarios de campo. Posterior análisis de la información, resultado y conclusiones.

Se realizó una ruta metodológica comenzando con en el planteamiento del problema, el cual se sintetiza en que los estudiantes de grado sexto dos carecen de estrategias de solución pacífica de conflicto, por tanto, se desarrolla en este grupo la estrategia de mediación con la cual se pretende dar herramientas suficientes para reducir conductas agresivas y violentas en el aula de clase mejorando así la convivencia escolar. Consecuentemente se plantea el objetivo general en el cual se pretende, identificar los aportes de la estrategia denominada la mediación escolar en la solución pacífica de conflictos escolares, en el aula de grado sexto dos de la institución educativa San Nicolás de Sasaima.

Teniendo en cuenta que este trabajo es un proceso interpretativo de indagación basado en distintas tradiciones metodológica que examina un problema presente en un grupo de personas, el tipo de investigación que corresponde para su desarrollo es cualitativo. En la investigación cualitativa se indagan sobre situaciones co-

tidianas, naturales, interrelaciones sociales, contextos, etc. Tratando de comprender los diferentes fenómenos, explicando así los significados que las personas le otorgan. Algunas características específicas de la investigación cualitativa. Según Vasilachis (2006) “a) Las características que se refieren a quién y qué se estudia. b) Las características que aluden a las particularidades del método. c) Las características que se vinculan con la meta, con la finalidad de la investigación.” (p. 307)

Partiendo de las características de la investigación cualitativa en la cual es muy importante tratar de interpretar el mundo desde un ámbito filosófico, para obtener dicha interpretación es necesario el uso de instrumentos de recolección de datos de ese mundo, en este enfoque investigativo no hay instrumentos diseñados, es decir el investigador no tiene que valerse de otros instrumentos de recolección de datos ya predeterminados, sino que este va construyendo sus formas de recolectar la información según sean sus intereses, estas deben ser flexibles y sensibles al contexto, esto debe arrojar una análisis comprensible y detallado del objeto de estudio.

En correspondencia a la teoría de investigación cualitativa, el método utilizado para el desarrollo de este trabajo fue el de sistematización de experiencias, que básicamente busca la comprensión e interpretación de las experiencias como base para la producción de nuevos saberes y prácticas para transformar una realidad. Estos procesos de sistematización forjan la relación del sujeto con el mundo que lo rodea siendo complejos, reflexivos, innovadores, empíricos, pero sobre todo productores de conocimiento mediante la práctica emergiendo como un lugar en el cual los saberes están en la acción, pero también como un lugar de creación de saberes. Su forma de existir no es sólo la de un lugar en el cual se hacen adaptaciones, adecuaciones o aplicaciones del conocimiento aprendido sino como generador de nuevos conocimientos.

Según Jara, O. (s.f). La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora. (p.68)

Por ello, esta sistematización de experiencias busca un doble aporte; mejorar la práctica y enriquecer las reflexiones y propuestas teórico – conceptuales, a través de los aprendizajes obtenidos, ayudando a superar el activismo y la repetición mecánica de las prácticas que alguna vez tuvieron éxito.

Para lograr la interpretación de esas experiencias fue necesario la utilización de instrumentos de recolección de la información como:

a) La observación: la observación común puede transformarse en una técnica de investigación muy interesante. Para que se constituya en una técnica esta debe ser: Valles, (2000). “a) orientada y enfocada a un objetivo de investigación; b) planificada de acuerdo con fases, lugares, y aspectos que se desee conocer; c) controlada y relacionada con elementos de investigación; d) someterla a controles de veracidad, precisión y fiabilidad.” (p. 32)

De acuerdo con Valles la observación debe ser orientada y enfocada a un objetivo de investigación, en este caso la observación se llevó a cabo dentro del aula de grado sexto dos, cuyos integrantes fueron el objeto de estudio, se observó todas las acciones, actitudes, y/o expresiones que hicieron referencia al conflicto y su forma de solución, cada observación partió del propósito primordial de: identificar situaciones conflictivas presentadas entre los estudiantes de grado sexto dos y su forma de solucionarlas en el aula, se llevaron a cabo 20



observaciones las cuales se registraron en un diario de campo.

b) grupo focal: es una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador, es un grupo de discusión guiado por un conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente con un objetivo particular.

Para Jazmin & Bonilla, (s.f). El propósito principal del grupo focal es hacer que surjan actitudes, sentimientos y creencias, experiencias y reacciones en los participantes esto no será fácil de lograr con otros métodos; los grupos focales permiten obtener una multiplicidad de miradas y procesos emocionales dentro del contexto del grupo. (p.37)

En este trabajo se llevaron a cabo dos grupos focales el primero conformado por 9 estudiantes 5 niños y 4 niñas, del grado sexto dos, cuyas edades oscilan entre los 10 y 11 años, y el segundo conformado por 5 padres de familia, 3 mujeres y 2 hombres. La temática que permeo estos grupos focales está conformada por una gran pregunta generadora de la discusión, la cual fue adaptada a cada grupo según el caso y cinco lineamientos que delimitaran y marcaran el camino del dialogo, así. Grupo focal estudiantes, pregunta generadora, ¿cuándo ustedes se ven inmersos en situaciones conflictivas como hacen para solucionarlo? Grupo focal padres de familia, pregunta generadora, ¿cuándo sus hijos se ven inmersos en situaciones conflictivas como hacen para solucionarlo?

c) cuestionario: “es un modo de obtener información preguntando a los individuos que son objeto de la investigación, que forman parte de una muestra representativa, mediante un procedimiento estandarizado de cuestionario, con el fin de estudiar las relaciones existentes entre las variables” (Corbetta: 2007, p.17).

En este caso se utilizó el cuestionario como técnica de recolección de datos aplicado a 8 docentes los cuales dictan clase en el grado sexto dos, se realizaron las mismas preguntas a todos los entrevistados, con la misma formulación y orden, se trata de un cuestionario de preguntas abiertas lo que les permitirá de igual manera responder de forma abierta y extenderse en la explicación de sus respuestas.

La población objeto de estudio fueron 24 estudiantes de grado sexto dos de la IED San Nicolás del municipio de Sasaima Cundinamarca, con edades que oscilan entre los 10 y los 14 años, en su mayoría provenientes del sector rural, pertenecientes a familias humildes cuya principal fuente de ingresos es la relacionada con el sector agropecuario, de estrato uno y dos del SISBEN, la mayoría con nivel educativos de básica primaria. El municipio de Sasaima está ubicado en la provincia del Gualiva al occidente del departamento, fue víctima del conflicto armado de grupos al margen de la ley cuyas secuelas aún se sufren en la comunidad Sasaimera.

DISCUSIÓN, ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta la evidencia empírica encontrada en cada una de las categorías planteadas a lo largo de este trabajo, se organizó la información obtenida por los diferentes instrumentos de recolección de datos: diario de campo, grupos focales y cuestionario; en una matriz de análisis de la información que posteriormente fue analizada por la autora, infiriendo la información que se mostraba con mayor frecuencia, la cual indicaba que tenía mayor importancia en las voces de los actores.

El análisis corresponde a cada categoría con sus respectivas subcategorías, aquí se relacionan algunas de las más significativas de cada una de ellas.

Conflicto

Teniendo en cuenta los puntos de vista de cada uno de los actores participantes en esta experiencia, en contraste con la teoría del conflicto, este empieza por desacuerdos, que se puede llegar a convertir en una agresión verbal, términos como sapo, lambón, y de malas, son cotidianamente usados como mecanismo de defensa o estímulo de provocación, lo que se podría tomar como la naturalización de la agresión y la violencia como bien se puede evidenciar a continuación "...en medio del mormullo del salón se escucha la frase porque es tan sapo, lambón..." (DC.03-08/2016.5), lo cual de no ser manejado de forma asertiva puede escalar a una agresión física, por lo general la población objeto de estudio utilizaban calbazos, empujones y zancadillas: "... hay profe es que yo ya iba a entrar al salón y él me puso el pie" un compañero interviene, "no diga mentiras Garzón usted paso y lo empujo y por eso él le puso el pie"... (DC.05-07/2016.2). Este tipo de actos iniciaban acciones violentas ya que trascendían a puños, patadas mordiscos o lesiones con los mismos elementos escolares que en muchos de los casos producían hematomas y/o laceraciones: "... existían peleas, agresiones físicas, verbales incluso muchas veces llegaron a los golpes, mordiscos y lesiones con los mismos objetos escolares..." (GF.P.1.5).

Mediación escolar

En el proceso de mediación que realizaron los estudiantes del grado sexto dos fue indispensable que el mediador gozara de características de autoridad y liderazgo que debió proyectar al grupo para que sus compañeros acataran sus intervenciones sin ser objeto de burlas o falta de respeto, garantizando así que el proceso cumpliera su propósito de solucionar los conflictos de forma pacífica gracias a la intervención de un tercero neutral que posea autoridad y liderazgo: "la mediadora indica que si no se callan le pide al profesor que les realice anotación en el observador, demostrando con esto su liderazgo y autoridad; los estudiantes se callaron, el profesor solo observaba" (DC.17-08/2016.3), en la medida que el mediador manejaba las situaciones conflictivas, la intervención del profesor disminuía, pasando a ser un agente pasivo en el proceso, dando total protagonismo a la autoridad y liderazgo que se demostraban en las situaciones mediadas: "ya ellos solos toman la vocería, lideran y solucionan sus problemas sin necesidad de que el profesor les esté recordando" (CD.4.3), por su parte los padres de familia percibían este liderazgo en sus hijos a través del respeto que se demostraban entre ellos en los momentos en que ejercían su rol mediador, el apoyo recibido por el grupo y la mejora en los niveles de convivencia en el aula: "esta nueva forma respetuosa de resolver los conflictos los niños también aprendieron a liderar procesos, con respeto fomentando el trabajo en equipo para llegar a una convivencia armónica" (GF.P.1.5). A su vez los niños percibían la gran responsabilidad que significaba mediar los conflictos de sus compañeros, lo cual los obligaba de alguna manera a sobresalir en el grupo manejando las diferentes situaciones que se les podían presentar: "Tener la responsabilidad de nosotros resolver los conflictos que tenemos" (GF.E.3.8).

Convivencia escolar

Tanto docentes como estudiantes y padres de familia manifiestan que los niveles de tolerancia se elevaron lo cual se traduce en una buena convivencia, surgiendo con ella otros valores como la amistad, la colaboración, el dialogo logrando un grupo armonioso y unido: "además ahora los estudiantes son más colaboradores entre ellos y más tolerantes" (CD.8.6), al punto de que a pesar que en ocasiones surjan conflictos los niños que no están involucrados en ellos se muestran tolerantes con estos procesos con el fin de contribuir al mejoramiento permanente del grupo: "los otros niños que no estuvieron involucrados con el conflicto se mostraron tolerantes



y respetuosos con el proceso" (DC.17-08/2016.10), también podemos mencionar que la amistad grupal creció como resultado de todo este proceso: "se crearon lazos de amistad grupal elevando los niveles de tolerancia y dialogo entre los niños del grupo" (CD6.6).

Gracias a la solidaridad, el compañerismo y a otros valores que aparecieron durante el proceso de mediación se crearon lazos más fuertes de amistad, se reconoció el grado como una unidad y se aprovecharon los conflictos como oportunidad de cambio mejorando la convivencia en escolar en el aula.

Teniendo en cuenta la información suministrada por los actores de este trabajo, la contribución que realizó la estrategia de mediación a la convivencia escolar básicamente se basa en practicar valores como la tolerancia, el respeto y la solidaridad, a través de un tercero medidor que no solo deben vivenciar estos valores sino que además deben incentivarlos entre sus iguales, que de hecho ya los poseen ya que todos están preparados para ser medidores y son propensos a ello.

Categorías emergentes

Al realizar el análisis de la información proporcionada por los diferentes actores que hacen parte de este trabajo se encontraron dos categorías emergentes, coyunturales al proceso de medición escolar, en la que más coinciden tanto padres de familia, como estudiantes y docentes es en el rendimiento académico, concuerdan al indicar que al subir los niveles de convivencia escolar trajo consigo una mejora en el rendimiento académico, como se evidencia en los siguientes registros:

"...se estaría aportando a la convivencia sino al rendimiento académico, entre menos indisciplina más rinden los estudiantes en el aula de clase." (CD.6.8).

"la mediación ha servido solucionando los conflictos y subiendo el nivel académico en el San Nicolás" (G.F.E.3.2.).

"...esto contribuye no solo a que hay una buena convivencia sino que también mejoro el rendimiento académico" (G.F.P.2.4).

La opinión que les merece a los estudiantes la estrategia de medición es positiva ya que asocian que gracias a ella no solo se lograron mejorar la convivencia sino también el rendimiento académico, lo cual les trae otros beneficios y reconocimientos adicionales para ellos: "buena porque así podemos mejorar nuestra institución y mejorar académicamente y así tendremos felicitaciones." (G.F.E.3.5), por su parte los docentes manifiestan que los aportes de la estrategia fueron más allá de la mejora de la convivencia permeando el rendimiento académico considerablemente de manera positiva, a la pregunta, ¿Considera usted que la estrategia ha aportado a la convivencia entre los estudiantes de grado sexto, de qué manera? Ellos responden: "Considerablemente, no solo la convivencia sino el rendimiento académico" (CD.6.6).

Otro aspecto que aparece de forma repetida, denotando que es muy importante a lo largo del proceso de mediación es la actitud, resulta que la actitud con que los estudiantes enfrentan sus situaciones conflictivas determinó la forma de solucionarlas, en algunas oportunidades fue ofensiva incrementando el conflicto, como se demuestra a continuación:

"llama la atención al estudiante por el lenguaje y la actitud desafiante con la que respondió a su compañera" (DC.31-05/2016.1).

“teniendo en cuenta la reacción del niño agredido con el calbazo, es evidente que su compañero no le cae bien, se le nota cierto fastidio por tanto su actitud fue tan agresiva” (DC.26-07/2016.6).

“las amigas de la niña que se enfrentó a él se quejaban de la actitud del compañero” (DC.31-05/2016.1).

Por otro lado, una actitud positiva, en muchas ocasiones también ayudo para que los conflictos presentados se manejaran de forma distinta encontrando soluciones pacíficas a estos, dando credibilidad al proceso, reafirmando también voluntad de cambio por parte de los estudiantes, como se evidencia en los siguientes registros:

“por otra parte es notorio la actitud pacífica que asumen los que en un primer momento intentan ser agresivos o transgresivos, ya que no solo tienen la capacidad de aceptar sus errores sino la valentía de pedir disculpas y tratar de corregir sus errores” (DC.08-08/2016.5).

RESULTADOS

Se da cuenta del alcance de los objetivos, partiendo del planteamiento del problema, el cual básicamente consiste en la presencia de bajos niveles de convivencia escolar por desconocimiento o no puesta en marcha de estrategias de solución pacífica de conflictos en el aula, y se resuelve la pregunta problematizadora, ¿Cuáles han sido los aportes de la estrategia denominada la mediación escolar en la solución pacífica de conflictos escolares en el aula de grado sexto dos de la institución educativa San Nicolás de Sasaima?

Los aportes de la estrategia denominada la mediación escolar en la solución pacífica de conflictos escolares, en el aula de grado sexto dos de la institución educativa San Nicolás de Sasaima se condensan básicamente en tres aspectos fundamentales:

Primero, se identificaron las formas de solución de conflictos antes y después de la puesta en marcha de la propuesta, lo que permitió vivenciar un cambio significativo en la forma como los estudiantes resuelven sus diferencias, gracias al acompañamiento de un estudiante mediador pasaron de la agresión y la violencia al diálogo y el acuerdo.

Segundo, se determinaron los mecanismos básicos que aportó dicha estrategia en la solución de conflictos escolares en el aula, que básicamente corresponden al diálogo, la honestidad, la tolerancia, el respeto y la solidaridad, valores que transversalizan el proceso de mediación, pues sin ellos no hubiese sido posible llegar a soluciones pacíficas. Cabe resaltar que los mediadores cuentan con la autoridad y autonomía para liderar estos procesos y además recordar que todos los estudiantes del grado sexto dos poseen la preparación para ejercer el rol mediador.

Tercero, se pudo establecer que la mayor contribución de la estrategia de mediación en la solución pacífica de conflictos escolares en el aula de grado sexto dos fue la atenuación de situaciones conflictivas, dando paso así a altos niveles de convivencia escolar en el aula, de lo cual dan cuenta los diferentes miembros de la comunidad educativa.

Además, se utilizó como mecanismo para la solución pacífica de conflictos escolares en el aula disminuyendo así los niveles de agresión verbal, física y los episodios violentos, teniendo en cuenta que los docentes perciben a los estudiantes más tolerantes, respetuosos y con capacidad de diálogo para resolver sus propios conflictos, al punto que manifiestan que las anotaciones en el observador y los procesos disciplinarios han disminuido y que ellos ya no intervienen en dichos conflictos porque los estudiantes los resuelven solos.

Los padres de familia y estudiantes manifiestan que gracias a esta estrategia ellos no solo aprendieron a resolver sus conflictos de forma pacífica sino que se mejoraron los niveles de convivencia, ahora se tratan con



respeto, los unió como grupo he hizo que se elevara el rendimiento académico, pues el tiempo que antes utilizaban peleando ahora lo dedica a las actividades académicas.

Por otra parte, los participantes de esta investigación ven en la mediación escolar no solo una forma de solucionar los conflictos para mejorar la convivencia, sino una oportunidad de crecimiento personal, lo cual se evidencia en el comportamiento y actitud que asumen los estudiantes de grado sexto dos en el momento de solucionar sus conflictos, ya que apropiaron de herramientas suficientes para enfrentar la situaciones conflictivas que se les presente no solo en la escuela sino a lo largo de su vida, se demostró que los niños carecían del conocimiento en formas de solucionar sus conflictos de manera pacífica, por lo cual respondían de forma agresiva cuando estos se les presentaba.

La puesta en práctica de esta estrategia no solo disminuyó las situaciones de conflicto sino fortaleció valores presentes en los niños como el respeto, la honestidad, el compañerismo, la solidaridad, lo cual deja como resultado una buena convivencia escolar y lazos de amistad más estrechos, los estudiantes del grado se reconocen como unidad, conviven armónicamente, mejoraron su rendimiento académico y trabajan para ser cada día mejores.

En relación con lo anterior, encontramos que en un primer momento las formas más utilizadas para solucionar los conflictos escolares en el aula eran la agresión verbal, la agresión física y en menor medida la violencia. El manejo inadecuado de pequeños desacuerdos lleva a agresiones verbales, que en su gran mayoría quedan como tal, pero algunas escalan a la agresión física la cual a su vez de no ser manejadas o mediadas de forma pacífica pueden llegar a convertirse en episodios violentos, o simplemente estos ocurren por el mismo interactuar diario entre niños y niñas en un espacio pequeño y con diversidad de situaciones cotidianas.

Teniendo en cuenta que dentro de la sociedad, la agresividad implica lucha, pugnacidad e incluso una forma de relación entre poder y sumisión, queda demostrado que los niños no conocían formas de solucionar sus conflictos de manera adecuada, ya que en algunos casos, a través de la violencia querían demostrar su capacidad de lucha, generando con ello una falsa superioridad y reconocimiento en el grupo, por lo tanto se hizo necesario poner en marcha una estrategia basada en la mediación como forma de solucionar conflictos de manera pacífica tras la cual fueron disminuyendo paulatinamente las agresiones y los episodios violentos vivenciados en el grado sexto dos.

Posterior a la puesta en marcha de la estrategia de mediación escolar encontramos que los niños solucionan sus conflictos en el aula con ayuda de un tercero neutral, que lidera procesos de diálogo y honestidad lo cual arroja resultados muy positivos, disminuyendo notablemente sucesos agresivos y violentos los cuales han venido siendo remplazados por valores como el respeto, la solidaridad y la tolerancia.

La estrategia de mediación escolar se basa en principios de dialogo, liderazgo y honestidad los cuales son reconocidos como mecanismos básicos en la solución pacífica de conflictos escolares en el aula de grado sexto dos, siendo factores indispensables para que dicho proceso alcance el objetivo de encontrar soluciones pacíficas a los diferentes conflictos a los que se enfrentan día a día los estudiantes, se requiere de mantener la calma, dialogar las diferencias, llegar acuerdos generando una sana convivencia escolar, pero para que todo lo anterior sucediera fue necesario un tercero neutral denominado mediador, que posee cualidades de escucha, que lidera procesos y sobre todo que es honesto en su actuar.

Se mejoró la conciencia escolar en el grado sexto dos gracias la presencia de valores como la solidaridad, el respeto y la tolerancia, la importancia de cada uno de estos valores radica en que cuando un sujeto perteneciente a un grupo los practica sus compañeros se ven obligados a responder de la misma manera, a su vez que

cada uno de ellos realiza un aporte específico; la tolerancia permite procesos de empatía y aceptación entre compañeros, el respeto es la base de toda relación interpersonal pues no permite maltratos ni tratos inadecuados, si todo se basa en relaciones respetuosas la convivencia será armónica en cualquier grupo, y por último, la solidaridad la cual va en estrecha relación con el compañerismo, creando lazos de amistad y confianza entre todos los integrantes de grado sexto dos lo cual les dio la autoconfianza necesaria para generar cambios positivos al interior de su grupo, entre ellos mejores niveles de convivencia escolar en el aula.

Por último encontramos otros aportes de la mediación escolar, en la medida en que se disminuyeron las situaciones conflictivas en el aula de grado sexto dos, se elevaron los niveles de convivencia y como sub resultado de ello encontramos un mejor rendimiento académico, y un cambio de actitud positiva hacia las situaciones conflictivas que a diario enfrentan los niños de este grado.

Un aspecto interesante en este trabajo hace referencia a la presencia de diferentes valores como parte esencial para transformar realidades en el aula con respecto a la convivencia, a los estudiantes les hacía falta conocer estrategias para la resolución de sus conflictos, lo cual hicieron a través de la mediación escolar, en la cual a través de un tercero neutral llamado mediador, quien debe contar con ciertos principios como el respeto, la honestidad y la solidaridad, contribuye en la solución a los conflictos que se presentaban en el aula, disminuyendo así las situaciones conflictivas e incrementando los niveles de convivencia escolar.

CONCLUSIONES

Básicamente las conclusiones corresponden a los tres ejes centrales de este trabajo, conflicto, mediación y convivencia escolares, haciendo especial énfasis en los aportes que dejó la estrategia de mediación escolar en el aula de grado sexto dos de la IED San Nicolás de Sasaima Cundinamarca.

Los aportes de la estrategia denominada la mediación escolar en la solución pacífica de conflictos escolares, en el aula de grado sexto dos de la institución educativa San Nicolás de Sasaima corresponden al aprovechamiento de situaciones conflictivas como oportunidades de aprendizaje y cambio, disminuyendo así los episodios de agresión entre los estudiantes.

Partiendo de la identificación de las formas como se solucionan los conflictos escolares que se presentan en el aula de grado sexto dos en la IED San Nicolás, permite desarrollar una estrategia pedagógica de mediación escolar para resolver de forma asertiva estos conflictos y a lo largo de su implementación realizar cambios en aras de mejorar no solo los resultados sino enriquecer los procesos.

Valores como el diálogo, la honestidad, la tolerancia, el respeto y la solidaridad, se convirtieron en mecanismos básicos de la estrategia de mediación en la solución pacífica de conflictos escolares en el aula, por medio de los cuales se mejoró el clima escolar.

La estrategia de mediación en la solución pacífica de conflictos escolares en el aula contribuyó a la sana convivencia escolar a través de la ejecución de formas diferentes, a las acostumbradas, de abordar y resolver el conflicto.

Además encontramos que, a lo largo de este trabajo se pudieron identificar varios aportes que dejó la estrategia de mediación escolar en el aula de grado sexto dos de la IED San Nicolás, del municipio de Sasaima; se utilizó como mecanismo para la solución pacífica de conflictos escolares en el aula disminuyendo así los niveles de agresión verbal, física y los episodios violentos, teniendo en cuenta que al comienzo del año escolar los docentes sentían apatía por dictar las clases en este grado argumentando que el tiempo de clases se les iba en resolver conflictos de los estudiantes y haciendo anotaciones en los anecdotarios, además de las quejas



continuas de algunos padres de familia quienes manifestaban que sus hijos estaban siendo víctimas de maltrato por parte de sus iguales, y por último los mismos estudiantes se quejaban del ambiente pesado que había en el salón a causa de peleas y continuas discusiones.

Tras la puesta en marcha de la estrategia donde se involucró a los tres actores principales de esta problemática (estudiantes, padres de familia y docentes) se evidenció un cambio sustancial en la forma de solucionar los conflictos en el aula según las voces de estos mismos actores, al finalizar el año escolar los niños de grado sexto dos evitaban agredirse verbalmente, lo que conllevaba a una reducción de agresión física pues la mayoría de conflictos no escalaban a ese nivel y los pocos que lo hacían se solucionaban ahí a través de la estrategia de mediación, desapareciendo así los episodios violentos del aula del grado sexto dos.

Se puede afirmar, entonces, que la estrategia de mediación partió en dos la forma de abordar los conflictos en el grado sexto dos, antes (comienzo del año escolar) los niños resolvían sus conflictos con agresión físicas, agresión verbal y episodios de violencia, y después (finales del año escolar) a través de la mediación donde un tercero neutral con capacidad de liderazgo, y valores como la honestidad ayuda a sus iguales a resolver sus conflictos de forma asertiva, en el cual sus compañeros reconocían algún grado de autoridad para llevar a cabo este proceso, el cual sirvió de puente para pasar de la agresividad y violencia al diálogo y respeto en la solución de los conflictos.

La estrategia de mediación aportó no solo una forma de resolución pacífica de conflictos sino un refuerzo en valores como la honestidad, el liderazgo y la autoridad con la que se abordaban las diferentes situaciones que se presentan en el interior del aula de grado sexto dos, todo lo anterior conllevó a una mejora en los procesos convivenciales pues evidentemente al bajar los niveles de agresión se elevaron los niveles de respeto y tolerancia logrado con ello una mejor convivencia escolar en el aula.

Teniendo en cuenta lo anterior encontramos que los aportes realizados por la estrategia de mediación a los estudiantes no solo se reducen a una forma pacífica de solucionar los conflictos, sino coyuntural a ello se fortalecieron valores y relaciones humanas, las cuales ahora se basan en el respeto, la tolerancia, el compañerismo y la amistad, arrojando como resultado, no solo, mejorar la convivencia escolar, sino una mejora en el rendimiento académico y una mejor actitud hacia los problemas que enfrentan cotidianamente los estudiantes de este grado.

Posterior a la puesta en marcha de la estrategia, el aula de grado sexto dos no volvió a ser la misma pues allí se tejieron otros procesos muy distantes a los identificados en un primer momento a los cuales obedece la creación y desarrollo de la estrategia de mediación, ahora los niños se ven más tranquilos, sus niveles de tolerancia y solidaridad subieron, son estudiantes más respetuosos de su propia persona y de los demás, son capaces de comprender lo que implica vivir en armonía, y aunque a veces tienen diferencias la manera de abordarla dista de respuestas viscerales, ahora son más racionales a la hora de buscar soluciones a sus conflictos, lo que se traduce a una buena convivencia escolar.

En cuanto a las categorías que emergieron a lo largo de este proceso sobra decir que no se pensaron, pues llegaron como contribuciones adicionales, es apenas lógico encontrar que al bajar los episodios conflictivos se eleva la convivencia escolar y con ella el rendimiento académico, lo cual es reconocido y valorado por los protagonistas de este trabajo, los padres de familia no solo notaron bajos niveles de agresión sino mejores niveles de convivencia, relaciones interpersonales basadas en el diálogo y el respeto lo cual los lleva a reconocer que este tipo de estrategias no solo son buenas sino necesarias en el proceso de formación de sus hijos, generando con ello un cambio de actitud en todo nivel y de todos los involucrados en el proceso, principalmente en los

niños y niñas de grado sexto dos.

Por su parte los docentes vivencian y reconocen los logros alcanzados por la mediación, pues indican que existe una diferencia grande en el antes y el después de la estrategia, antes era desgastante resolver los conflictos de los niños y llevar los procesos disciplinarios, ahora ya son pocas las intervenciones que ellos hacen en dichos conflictos puesto que los niños los resuelven solos a través de la mediación, ahora ya no malgastan el tiempo realizando observaciones y/o llamando a los padres de familia para informar sobre los problemas de convivencia ya que esta ha mejorado notablemente.

En todo caso los estudiantes de grado sexto dos se ven más tranquilos, sus relaciones interpersonales mejoraron, son más compañeritas, solidarios, reflexivos y dados al dialogo cuando alguna situación se torna conflictiva, también es de anotar que en su mayoría toman la vocería para ayudar a solucionar de forma asertiva los conflictos que entre ellos se puedan presentar, demostrando un crecimiento como personas y como grupo.



REFERENCIAS

- Anzar, I., & Fernandez, F. (2004). Grado de incidencia del maltrato entre compañeros en un centro educativo de educación primaria . *Revista de ciencias de la educación* , 27-45.
- Cajiao, F. (1995). proyecto ATLANTIDA. Bogota: tercer mundo editores.
- Chaux, E. (2012). educación, convivencia y agresión escolar. Bogota: Aguilar.
- Jara, H. O. (s.f). Orientaciones teórico - prácticas para la sistematización de experiencias. Centro de estudios y publicaciones Alforja, 02 - 17.
- Jazmine, E., & Bonilla , F. (s.f). grupos focales: una guía conceptual y metodológica. cuadernos hispanoamericanos de psicología, vol 9, 51-67.
- M.E.N. (2013). Guías pedagógicas para la convivencia escolar. Bogota: Ministerio De Educación Nacional.
- Mejía, M. R. (2001). Construir educativamente el conflicto. Hacia una pedagogía de la negociación cultural. *Momadas*, 24-39.
- Romero, F. A. (2011). La convivencia desde la diversidad. Bogota D.C: Universidad Nacional.
- Silva, G. (2008). La teoría sociológica del conflicto. *Prolegómenos - Derechos y Valores*, 29-43.
- Vasilachis, I. (2006). Estrategias de investigación cualitativa . Barcelona: Gedisa.