

# La mediación escolar: un instrumento que promueve la cultura de paz y la no violencia<sup>1</sup>

## School mediation: an instrument that promotes a culture of peace and nonviolence

### ADRIANA PATRICIA ARBOLEDA LÓPEZ

*Abogada Conciliadora, Doctora en Derecho Procesal Contemporáneo. Posdoctora en Ciencias de la Educación con Enfoque en Complejidad e Investigación Transdisciplinar, Posdoctora en Derecho. Miembro de la Red de Derecho Procesal y de la Red de Consultorios Jurídicos y Centros de Conciliación de Antioquia. Docente Investigadora de la Corporación Universitaria Americana*  
[aarboleda@americana.edu.co](mailto:aarboleda@americana.edu.co)

### ASTELIO DE JESÚS SILVERA SARMIENTO

*Abogado. Magister en Educación. Doctor en Ciencias de la Educación. Posdoctor en, Vicerrector Nacional de Investigación de la Corporación Universitaria Americana, Colombia.*  
[asilvera@coruniamericana.com](mailto:asilvera@coruniamericana.com)

### MARÍANGELICA PINEDA CARREÑO

*Economista. Abogada. Maestranda en Tributación, Universidad Libre. Investigadora.*  
[mariangelicapinedac@hotmail.com](mailto:mariangelicapinedac@hotmail.com)

### SEBASTIÁN ARBOLEDA CARDONA

*Abogado Conciliador de la Universidad de Medellín (2012). Especialista en Derecho Comercial Universidad del Rosario (2014), Magíster (C) en Propiedad Intelectual y Derecho de las Nuevas Tecnologías (2015) Universidad de la Rioja España. Docente Investigador en la línea de Derecho Privado Contemporáneo, de la Corporación Universitaria Americana*  
[sarboleda@americana.edu.co](mailto:sarboleda@americana.edu.co)

**Para citar este artículo:** Arboleda, A; Silvera, A; Pineda, M y Arboleda, S (2018) La mediación escolar: un instrumento que promueve la cultura de paz y la no violencia. *Justicia Juris*, 14 (2), 33-40.

**Recibido:** Febrero 11 de 2018 / **Aceptado:** Mayo 17 de 2018

## RESUMEN

*La búsqueda permanente por alcanzar un equilibrio social en contextos y escenarios atravesados por el conflicto y la violencia ha dado cabida al surgimiento de nuevos paradigmas y prácticas mediadoras que ayuden a mejorar la convivencia en los distintos escenarios de la vida cotidiana. En ese sentido, este artículo se ocupa de abordar los conceptos de Cultura de Paz y Noviolencia, desde todo su contenido transformativo del conflicto y su apuesta por una convivencia pacífica, aun en medio del desacuerdo. En ello, establece un relacionamiento clave con la mediación escolar para el logro de sus objetivos, señalando a la escuela como uno de los espacios formativos más importantes para el desarrollo de una sociedad democrática con capacidad de gestionar sus propios conflictos sin acudir a la violencia. Posteriormente, expone los resultados de un proceso de acercamiento de la mediación escolar en un colegio de Medellín. Finalmente, brinda unas conclusiones genéricas de todo lo expuesto.*

*Palabras clave:* Mediación escolar, Cultura de Paz, escuela, No violencia, conflicto, interdisciplina.

<sup>1</sup> Artículo producto de la investigación denominada: "El diálogo en la cultura de acuerdos: propuesta de mediación escolar interdisciplinaria, como estrategia pedagógica para promover la paz y la convivencia pacífica" de la Corporación Universitaria Americana.

**ABSTRACT**

*The permanent search to reach a social equilibrium in contexts and scenarios crossed by conflict and violence has given place to the emergence of new paradigms and mediating practices that help to improve coexistence in the different scenarios of daily life. In this sense, this article deals with the concepts of Culture of Peace and Nonviolence, from all its transformative content of the conflict and its commitment to a peaceful coexistence, even in the midst of disagreement.*

*In this, it establishes a key relationship with school mediation to achieve its objectives, pointing to the school as one of the most important training spaces for the development of a democratic society with the capacity to manage its own conflicts without resorting to violence. Later, he presents the results of a process of approaching school mediation in a school in Medellín. Finally, it offers generic conclusions of all the exposed.*

*Key words: School mediation, Culture of Peace, school, Nonviolence, conflict, interdisciplinary.*

**Introducción**

El mundo de las relaciones sociales se encuentra sometido constantemente a cambios que son cada vez más acelerados y que transfiguran ámbitos macro como la política, la religión, la educación o el arte, lo que a su vez exige una renovación constante de las ideas, las formas de comunicarnos, de asumir la conflictividad presente en todos los procesos de intercambio social. Ahora, con el fin de la guerra fría, como uno de los escenarios de mayor tensión en todo el mundo, comienza a desarrollarse la idea de una Cultura de Paz y No violencia a partir del reconocimiento del conflicto y la necesidad de saldar las diferencias sin el uso de la violencia, en últimas, la posibilidad de convivir.

La búsqueda casi que histórica de acuerdos que ayuden a conseguir un equilibrio a pesar de las confrontaciones latentes y las desigualdades sociales, ha brotado en múltiples organizaciones, espacios y actores que comprenden que la paz no es únicamente la ausencia de violencia, sino que esta debe concebirse de manera integral para la construcción de una sociedad más justa y democrática. En esa medida, las herramientas que va a utilizar la Cultura de Paz deben ir a las causas del conflicto y la violencia, deben entender la complejidad que encierran las disputas entre las personas y ocuparse de la transformación de esos relacionamientos, especialmente en espacios como la escuela, donde se aprenden y desaprenden hábitos, valores y concepciones del mundo más próximo.

Como consecuencia de ello, es vital revisar los vínculos, rupturas, aciertos y desaciertos de la mediación en la escuela, entendiendo a esta como un elemento pedagógico ligado a nuevas formas de intervención en la convivencia escolar y de gestionar los conflictos; es importante en todo caso, cuestionarse sobre la participación, los compromisos y las

emociones que están de por medio en el proceso arduo, pero necesario, de entender al otro desde el propio yo.

**Cultura de paz y no violencia**

Las relaciones humanas se encuentran atravesadas por fenómenos de todo orden: sociales, políticos, económicos, religiosos, etc. Lo que nos sitúa en una comprensión densa y compleja de su desarrollo. En esa medida, resulta obtuso limitar su lectura únicamente desde escenarios conflictivos, violentos o belicosos, pues la gama de procesos que de allí emergen y las posibles transformaciones de dichos fenómenos, se han dado también por la búsqueda de consensos que promuevan escenarios de paz o que por lo menos, faciliten un equilibrio que permita la continuidad de las prácticas individuales y colectivas (Garcés-Giraldo, et. al., 2017). Tal como señala Vinyamata (2015, p. 10): “La historia de la Humanidad puede ser escrita en buena parte como la historia de sus conflictos” asimismo, “como la constante búsqueda de paz y de seguridad”.

En ese sentido, el conjunto de fenómenos que atraviesan las relaciones humanas, podrían aglutinarse en lo que se ha denominado como cultura, pues entendemos que ésta es todo aquello material (objetos concretos) e inmaterial (valores, comportamientos y creencias) que identifica a un determinado grupo de personas y cuya construcción surge de las vivencias en relación con su mundo; esto es, la forma en la que los seres humanos desarrollan su vida y forman el mundo o la parte de él donde habitan (Muñoz & Molina, 2009, pág. 46).

Por lo tanto, cuando se habla de Cultura de Paz, se hace alusión a un desarrollo humano orientado a la armonía y al cultivo de actitudes propicias para el fomento de la paz entre las personas, cuya necesidad se hace más urgente y evidente en el mundo,

a finales de la Guerra Fría. Según la declaración de la ONU (1999), la Cultura de Paz se define como:

Un conjunto de valores, actitudes, comportamientos, tradiciones y estilos de vida, basados en: El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación; El respeto pleno de los principios de soberanía, integridad territorial e independencia política de los Estados y de no injerencia en los asuntos que son esencialmente jurisdicción interna de los Estados [...] El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales; El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos; Los esfuerzos para satisfacer las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de las generaciones presente y futuras; El respeto y la promoción del derecho al desarrollo; El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres; El respeto y el fomento del derecho de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información; La adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones; y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca a la paz.

Se trata de un proceso cultural en el que deben estar comprometidos individuos, colectivos, comunidades y Estados, todos inmersos en sociedades que se transforman con celeridad. Por ello, los nuevos tiempos exigen una reinterpretación del mundo y de las formas en las que se asumen la pluralidad, la diferencia y la conflictividad en todos los niveles y espacios de la vida.; reclaman una paz práctica que acompañe los discursos que la enuncian de manera reiterada en unas realidades, que por demás, sostienen el conflicto.

Dicha conflictividad constante, obliga a que la puesta en marcha de una Cultura de Paz, asimile que el equilibrio a conseguir siempre es dinámico, con flujos de información, materia y energía (Muñoz & Molina, 2009, pág. 52), puesto que el conflicto no desaparece, lo que cambia es la manera de tramitarlo, desde una conciencia más comunitaria y centrado en la capacidad que desarrolle la sociedad para reorganizarse pese a los desequilibrios latentes en todo relacionamiento humano.

La Cultura de Paz aboga entonces por una reducción de las respuestas violentas (físicas, psico-

lógicas y simbólicas) ante situaciones de conflicto (de Mingo Rodríguez, 2010, pág. 64), para ello, es necesaria la adopción de una intervención noviolenta, que procure la búsqueda de alternativas para la solución de diversas problemáticas, evitando al máximo el uso de la violencia y que promueva nuevas formas de relacionamiento social.

Lo anterior, señala que la estrategia misma de la noviolencia que emerge de la Cultura de Paz, es la desestimación de lo que Alicia de Mingo (2010, pág. 65) llama “primitiva inercia de la reciprocidad”, esto en términos coloquiales se ha entendido e instalado como “ojo por ojo, diente por diente”, es decir, responder siempre con las mismas proporciones de violencia o sufrimiento a una agresión o daño. Así, la noviolencia rechaza la reciprocidad que acrecienta los conflictos y se concentra en no devolver la agresión con el fin de generar incertidumbre y así “desarmar” al agresor.

Todo ello, demanda además un carácter innovador y creativo, “tener agilidad mental, flexibilidad organizativa y espacios que estimulen la generación y difusión de la información, los análisis y los debates. Por tanto, las sociedades necesitan espacios organizativos y/o institucionales” (Muñoz & Molina, 2009, pág. 58) que colaboren con la desactivación paulatina de la violencia, tanto en escenarios públicos como privados, donde las personas puedan tener una participación real y activa en la disminución de la violencia.

Por otro lado, es pertinente señalar que la consistencia de la Cultura de Paz y la noviolencia, no se encuentra fundada en una pasividad absoluta, más bien, propende por una convivencia segura que pueda funcionar con la permanencia del desacuerdo, que se sostenga aún en situaciones a punto de desequilibrio (Silvera, 2017; Silvera, & Saker, 2016). Convivencia ciudadana y seguridad: Barrismo social como escenario para la resignificación de la realidad juvenil del distrito de Barranquilla. *Cultura Educación y Sociedad*, 4(2)). Bajo esa visión realista del conflicto y el reconocimiento de las disputas sociales, la noviolencia se pregunta por las causas y el origen de la violencia, rompiendo con el esquema de pensamiento clásico que solo se fija en los síntomas que ésta genera y que poco contribuye a la solución de los conflictos.

El problema siempre es la violencia y las causas que la generan. Descubrir sus orígenes, sus causas, resulta fundamental. Pocas veces se actúa de esta manera, solemos estar acostumbrados a trabajar en el nivel de los síntomas y creemos que actuar sobre los síntomas resolverá el problema, por esta razón muchos

conflictos continúan irresueltos durante años, décadas y generaciones. (Vinyamata, 2015, pág. 12)

La importancia entonces no radica tanto en lo acordado, sino en atacar las causas de la violencia, reconocer la diversidad de su origen, que en muchos casos suelen ser superiores al camino del diálogo, especialmente cuando se trata de cuestiones estructurales como la pobreza o la injusticia. De ese modo, el acuerdo termina siendo un elemento temporal, donde lo crucial es salvaguardar una convivencia pacífica y que los implicados en un conflicto, logren por sí mismos, hallar una solución en la desavenencia y de ser posible, de manera colaborativa tratar de desmontar las causas que desembocaron en confrontación, ya que “La desvinculación psicológica del conjunto genera angustia y agresividad, contrariamente, la percepción de pertenencia a alguna cosa nos facilita el equilibrio y las sensaciones de paz.” (Vinyamata, 2015, pág. 17)

De esta manera, la mediación se presenta como una de las herramientas más adecuadas para el fortalecimiento de una Cultura de paz, en tanto parte de una perspectiva de bienestar para todas las partes y capacita a las personas para que de manera autónoma, por medio de una comunicación asertiva, encuentren soluciones para sus problemas, sin necesidad de la intervención de un tercero juez o de medidas coercitivas que influyan en el resultado final.

Así pues, la utilidad de la mediación para el fomento de una vida en paz, como necesidad y como derecho, resulta fundamental en la reinención de comunidades y sociedades más cooperativas, menos egoístas, con una mentalidad direccionada al desarrollo y el progreso social. Por esto mismo, la Cultura de Paz y no violencia, no es estática, ni utópica y mucho menos de una pasividad absoluta, porque requiere, al contrario, el compromiso de hombres y mujeres activos, valientes para no sucumbir al egoísmo, responsables y libres para rechazar respuestas agresivas que hacen parte de los espacios que habitan y solidarios en el reconocimiento del otro.

### La mediación escolar

La mediación como un mecanismo no tradicional para la resolución de conflictos, se ha posicionado como una herramienta complementaria al sistema judicial, pues a medida que tramita de manera ágil gran parte de las conflictividades, que otrora se resolvían únicamente por medio del litigio, contribuye a la descongestión de los despachos judiciales y mejora las condiciones de acceso a la justicia. Por

otro lado, abre un espectro de posibilidades para tramitar los conflictos sociales de manera dialogada, manteniéndose en el núcleo del ejercicio legal desde la potestad que este le otorga.

En ese sentido, los procesos de mediación potencian la participación activa de la sociedad civil en las problemáticas que los afectan, ya que, con ayuda de un tercero neutral o mediador, son los mismos implicados en la disputa, los encargados de construir soluciones para una salida consensuada. Su carácter autocompositivo da un vuelco al modelo clásico de impartición de justicia, donde solo una de las partes gana, dejando a la otra como perdedora según la imposición decisoria de un tercero juez. Como señala Manuel de Armas (2003), la mediación genera una vía no adversarial, pues su finalidad es otorgar beneficio a ambas partes, superando la dicotomía vencedor-vencido, donde por lo general, el relacionamiento social se destruye, se desgasta o queda en un segundo plano.

El carácter de la mediación es eminentemente democratizador, pues al resaltar el espíritu ético, el cooperativismo, la responsabilidad, el respeto y el cuidado por el otro, durante y después del proceso, abre las puertas a una sociedad civil más organizada y solidaria, con capacidad de gestionar los conflictos, dejando a cargo del aparato de justicia las problemáticas sociales más álgidas y que requieren de todo el despliegue institucional para lograr una resolución judicial. Lo que en palabras de la Corte Constitucional (2001), genera una racionalización en la utilización del aparato de justicia.

Ahora bien, la relevancia que ha adquirido la mediación como mecanismo complementario a la justicia y la aceptación del conflicto como una oportunidad de crecimiento personal y comunitario (Arboleda, Silvera, & Saker, 2015) ha permeado diversos escenarios y espacios sociales que han sido cruciales para el desarrollo humano (Silvera, Arboleda, & Saker. 2015; Huertas, Trujillo, & Silvera, 2015), entre ellos la escuela, la cual se encuentra constituida como un espacio en el que se reflejan y despliegan vivencias, percepciones diversas y problemáticas presentes en la sociedad.

Por tanto, la escuela no es un “*espacio impermeable*” aislado de la dinámica social que lo forja (Pérez, 2002, pág. 11), sino uno donde se desenvuelven múltiples relaciones sociales en las que están involucrados de una forma u otra, todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo a los padres de familia; “la escuela es un escenario social en donde los alumnos inician y consolidan sus relaciones interpersonales, un microcosmos social” (García, 2011, pág. 12) cargado de hábitos y valores

en un vínculo de retroalimentación constante con el resto de la sociedad.

De esta manera, las conflictividades entendidas como inherentes al relacionamiento social, también hacen presencia en la escuela, donde el aula de clase “constituye un lugar de relación y encuentro en el que las emociones se encuentran a flor de piel” (Castellano, 2005, pág. 19) Emocionalidades que a la vez se encuentran condicionadas por el entorno social y familiar de cada individuo, el cual, puede ser o no ser, hostil y agresivo. En ese sentido, “Las aulas de clase se convierten en sitios clave de posible confrontación en donde los alumnos están en contacto con conflictos sociales tales como la marginación, la exclusión y la agresión” (Castro, 2015, pág. 180)

Este desequilibrio social, sugiere que la conflictividad existente está compuesta por fenómenos de diferente magnitud, naturaleza y relevancia, que llegan a ser funcionales al escalamiento del conflicto, el cual puede tornarse en situaciones de violencias, entendiéndose que éstas no se reducen al uso de la fuerza física, sino que abarcan todo aquello que busca perjudicar al otro y a su entorno.

Ahora bien, autores como Bourdieu (1997, pág. 88), plantean que para reducir verdaderamente la violencia más visible (crímenes, robos, violaciones, atentados) es necesario trabajar en la reducción de la violencia invisible, es decir, aquella que se ejerce de manera desordenada en lugares centrales o dominantes, como la familia, la fábrica, la cárcel, el hospital y la escuela, donde se revelan como producto de la violencia impartida por las estructuras económicas y sociales, junto a sus mecanismos más severos.

Lo que ubica a la escuela como una centralidad del poder, donde convergen al tiempo múltiples relaciones, gran parte de ellas tendientes a la cooperación o al dominio. Estas últimas, por lo general se reflejan en “hábitos inconscientes que perpetúan la violencia sutil en el aula” (Lungman, 1996, pág. 12) Sin embargo, la presencia de este tipo de disputas, abre las puertas a alternativas creativas para la resolución de los conflictos en la escuela, que desde su papel protagónico en la sociedad, permite romper con los círculos de violencia que surgen o se reproducen en los contextos educativos a partir de su propia transformación.

En ese sentido, la mediación escolar se posiciona como un instrumento socio-pedagógico para educar desde el conflicto, pues la cultura escolar es uno de los elementos más significativos para mejorar la convivencia dentro y fuera de la escuela (Torrijo,

2006, pág. 53). Este potencial lleva a repensarse los modelos clásicos de intervención en la convivencia escolar, que superen la inmediatez y la poca efectividad transformativa de los castigos y las sanciones.

En primer lugar, es necesario comprender que el convivir no se encuentra exento de dificultades ni se trata de un proceso estable, precisamente la riqueza de su trasegar, radica en su composición cotidiana, donde se cruzan diversidad de pensamientos, opiniones, acciones y contextos, que llevan incluso, a confrontarnos con nosotros mismos y con la idea que tenemos del mundo.

Toda convivencia necesita de periodos de desencuentro o redefinición de los vínculos o relaciones, que si son resueltos de manera positiva, redundan en una mejora de la propia convivencia. La ausencia de problemas aparentes, no es sinónimo de convivencia. Convivir no es asumir una estabilidad histórica, sino que la diversidad de opiniones, la negociación, el debate y el diálogo, son síntomas de buena convivencia. (Ortega & Rey, 2006, pág. 1)

A medida que cambian las percepciones y las ideas sobre el conflicto y la convivencia, es lógico que la escuela también lo haga, inclinándose por procesos más reflexivos que den cabida a un modelo transformativo de mediación escolar, cuyos fundamentos y objetivos se centran en los aspectos relacionales del conflicto, en el trabajo por la diferencia, en el cambio de las situaciones y las personas, logrando que las partes encuentren formas de cooperación y reconciliación al margen de pretender solucionar el conflicto. (López & Prada, 2008, pág. 103)

Existen también varios tipos de mediación, que varían según circunstancias o las necesidades específicas de cada institución educativa:

- Mediación espontánea: Intervención inmediata del conflicto por parte de una persona que se ofrece como mediador de la situación.
- Mediación externa: Cuando el conflicto desborda la capacidad institucional, se acude a un experto externo para que medie.
- Mediación Institucionalizada: Servicio de mediación establecido, con una ruta de atención establecida y personal específico capacitado
- Mediación realizada por adultos: Los mediadores son los padres de familia, profesores u otros adultos que hagan parte de la escuela.
- Mediación entre iguales: estudiantes formados para resolver conflictos.

- **Comediación:** se mezclan aspectos de la mediación institucionalizada, pero interviene un profesor y un estudiante de manera conjunta, ambos puestos y preparados por el sistema. (López & Prada, 2008, pág. 106).

Lo más importante es que todas las personas cuenten con formación en mediación escolar, para que intervengan de manera adecuada cuando se presente algún conflicto, aunque éste sea de forma espontánea. Ello evita por un lado, que se creen grupos privilegiados, haciendo que otros se sientan excluidos o menos capaces y por el otro, permite que el proceso fluya con mayor agilidad, contribuyendo a su efectividad.

Dicha formación, pasa por el conocimiento de cada una de las fases del proceso: premediación como un momento previo en el que las partes por separado puedan descargar sus emociones, la entrada como la presentación y explicación del proceso, el relato como la narración de ambas partes sobre lo ocurrido, situar el conflicto como un análisis del mismo, búsqueda de solución con la participación de las partes y finalmente, el mejor acuerdo posible. Además, la mediación debe sostenerse en principios de entendimiento y apreciación de los problemas, haciendo uso de distintos enfoques, estrategias y recursos comunicacionales, procesales y conceptuales (Iungman, 1996, págs. 5-9)

La orientación de los intereses y las emociones en la mediación escolar, deben estar dirigidas a reparar el daño causado, preguntarse por el qué pasó, quién y cómo ha sido dañado, de qué forma solucionar el daño sufrido o cómo mejorar las relaciones quebrantadas. (Pulido, Martín, & Lucas, 2013, pág. 388). La fuerza transformadora de la mediación escolar, se conecta entonces con propósitos propios de la Cultura de Paz como: el respeto por la pluralidad y la diversidad, la participación democrática, la cooperación y la convivencia pacífica. Al tiempo, le otorga a la educación y a la escuela como espacio de aprendizaje ciudadano, un carácter transformativo desde la fuerza de paz que allí se hace posible.

### Mediación escolar: Estudio de caso

La escuela se presenta como un espacio social idóneo para la consolidación de la Cultura de Paz y la proyección de una sociedad verdaderamente democrática, en ella se vislumbra la complejidad que compone a las distintas formas de relacionamiento social en todas sus expresiones a partir de unos deseos, miedos, intereses y necesidades.

El centro escolar es un marco en el que las relaciones personales pueden llegar a ser emocional

y afectivamente muy complejas. Sus efectos se plasman a su vez en: conflictos de relación entre el alumnado y entre estos y el profesorado (actitudes peyorativas y de desprecio, agresividad verbal y física, violencia) conflictos de rendimiento (pasividad, apatía, parasitismo) conflictos de poder (liderazgos negativos, arbitrariedad) y conflictos de identidad (actitudes cerradas o agresivas) (Serrano & García, 2004, pág. 322)

Tal complejidad, llevó a la revisión en el contexto local las manifestaciones del conflicto en la escuela, asimismo, los alcances de la mediación escolar interdisciplinar, implementada en el manual de convivencia. Se partió de un sentido integral para el ejercicio educativo, en el que se capacitó a estudiantes y profesores en la resolución de conflictos que convergen en ese microcosmos que es la escuela, en este caso, un colegio de Medellín, Antioquia.

Para ello, se realizaron diferentes actividades metodológicas como: entrevistas, conversatorios, viaje al interior de tu propia misión, Huma: ser humano-ser maestro, retiros/ejercicios, talleres de regionalización, seminario-taller, ciclo introductorio para acompañantes, curso de acompañamiento personal, diplomado "Libertad y autonomía", seminario "Educación para la paz" y seminario de mediación.

Esta experiencia de mediación escolar buscaba capacitar a la comunidad educativa: docentes, padres de familia y estudiantes en el conocimiento de herramientas y técnicas para el desarrollo de habilidades que les permitan promover una cultura de acuerdos y de diálogo. Durante el proceso participaron las directivas del comité de convivencia y régimen disciplinario, padres de familia, más de 72 docentes y 350 niños, niñas y adolescentes, a partir de una visión multidisciplinar del diálogo como un elemento efectivo para la construcción de una convivencia pacífica.

La puesta en marcha del proceso formativo permitió reconocer los principales conflictos presentes en los distintos grados del Colegio, encontrando como repetitivos aquellos que están asociados a las exigencias de los docentes, al acoso escolar o *Bullying*, la discriminación y la mala comunicación entre estudiantes y docentes. Además, se encontró que una de las dificultades que entorpecen el buen relacionamiento entre los niños y niñas, radica en el manejo que los padres de familia le dan al conflicto, pues estos suelen obedecer a impulsos que terminan en comportamientos disruptivos con la dinámica escolar, como presentarse en el colegio sin tener cita establecida a reclamar de manera directa al estudiante.

Del mismo modo, los estudiantes señalaron durante las distintas jornadas realizadas, algunos de los conflictos, necesidades que se presentan en su espacio escolar y también, las posibles soluciones ante ese panorama.

Conflictos planteados al interior de la clase	Soluciones planteadas por los estudiantes
Bullying verbal y físico	•Dialogar, dándole a entender a la otra persona su posición frente del conflicto. Ser tolerante, escuchar respetuosamente al otro, buscar ayuda de otros que puedan inculcar la responsabilidad, hablar con el profesor para que cambie de método de enseñanza y para llegar a un acuerdo en que los estudiantes respeten el ambiente de clase.
Falta de comunicación entre alumnos y profesore	
Exceso de autoridad de los profesores	
Dificultad para trabajar en grupo	•Dialogar con la ayuda de un mediador, seguir el manual de convivencia, portarse bien, comprender al otro y crear un método.
No respeto por la diferencia	
La competitividad	
Irrespeto entre compañeros	•Respetar las diferencias y las ideas u opiniones de los demás. Respetar el espacio del otro y también pensar en los demás, no solo en uno mismo.
Discriminación	
Falta de escucha	
Tomar cosas ajenas	

La efectividad en la búsqueda de soluciones depende de la activación real de lo aprendido en las jornadas. Por ejemplo, una vez que un docente evidencia el conflicto debe intervenir lo antes posible y no dejar pasar el tiempo para presentarlo ante comité de convivencia. Iniciar la mediación para conocer realmente por ambas partes lo ocurrido y procurar el acercamiento entre las partes. Frente a la dificultad hallada con los padres de familia, el colegio debe establecer horarios o citas previas para permitir su ingreso y elaborar una ruta de atención con ellos cuando se presenten quejas o reclamos para no torpedear el proceso de mediación.

Ahora bien, lo hallado en esta institución educativa, coincide por un lado, con los planteamientos de Cortés (2016, pág. 9) cuando señala que el *bullying* o matoneo, no es algo único de las clases sociales, pues esté se encuentra presente en el conjunto de la sociedad y se encuentra asociado a otras conductas negativas como la discriminación o el irrespeto a la diferencia. Por otra parte, salen a flote aspectos que (Castro, 2015, pág. 186) señala como problemáticos a la hora de resolver un conflicto, tales como la autoridad y el clima tensional en el aula de clase.

Sin embargo, en palabras de Vinyamata (2005) “a la paz se llega después del combate, nunca antes”, por tanto, resulta fundamental para el desarrollo social, el reconocimiento de los conflictos,

de sus causas y desde allí, volcarlos a través de la mediación a buenas prácticas de convivencia que ayuden a prevenir la violencia.

En ese sentido, es importante reconocer que la sanción impuesta como falta disciplinaria de suspensión o retiro, no repara a la parte afectada en su dignidad, contrario a ello, incurre en los métodos tradicionales de convivencia escolar, donde solo se castiga la mala conducta, sin reparar el hecho ni mejorar las relaciones sociales. Por ello, es necesario acudir a un acercamiento no violento, haciendo uso de la mediación escolar, donde ambas partes expresen sus posturas, intereses, sentimientos y emociones, llegando de forma colaborativa a encontrar una solución al conflicto.

Lo anterior requiere de espacios adecuados para su puesta en marcha, por eso se propuso crear una dependencia o espacio físico denominado “Oficina de Mediación Escolar” donde puedan llevarse a cabo encuentros, reuniones y socialización de los distintos procesos.

Finalmente, con todo un escenario preparado, un personal capacitado y una comunidad dispuesta “se dará la ocasión para reforzar rasgos de la personalidad que sean favorables para la convivencia pacífica, en vez de otras que faciliten conductas violentas o agresivas”. (Castro, 2015, pág. 173) La mediación se posiciona como un lugar abierto, lleno de posibilidades de crecimiento y desarrollo de habilidades y actitudes para la construcción de comunidades más solidarias.

De esta forma, contribuye con la desactivación paulatina de la violencia, al abordar los conflictos de manera oportuna e innovadora; con el mejoramiento del entorno social de los implicados; con la prevención de otras problemáticas como el consumo de sustancias, pues según Cava (2009, pág. 24) a medida que la mediación interviene en aspectos negativos como la presión, la agresividad o la baja autoestima -los cuales facilitan el crecimiento de dicha problemática- y mejora unos positivos, como la habilidad comunicativa y la creatividad, se genera una reducción inversamente proporcional de otras problemáticas sociales que son igual de preocupantes.

## Conclusiones

La mediación escolar es un proceso, una herramienta y un lugar abierto y de múltiples posibilidades, que se encuentra estrechamente ligado con los objetivos pluralistas, democráticos, autocompositivos e innovadores de la Cultura de Paz y la No-violencia. Pues en ella se forjan actitudes, hábitos y conductas que facilitan un pensamiento colectivo

que busca relacionamientos más horizontales y un rechazo de la violencia en las relaciones interpersonales.

En ese sentido, objetivos de la mediación como el fortalecimiento de la cooperación, la disminución de la tensión, la comunicación asertiva, el pensamiento crítico, la participación activa en el manejo de los problemas y la mejora del autoestima, son componentes que contribuyen a la instalación de una cultura de paz no solo en la convivencia escolar, sino también, en los demás escenarios sociales y etapas de la vida.

Con todo, el estudio de caso evidencia que el despliegue de herramientas novedosas como la mediación escolar, no son tarea sencilla, ya que requieren un compromiso individual, grupal y sobretodo, institucional. Por un lado, la mediación escolar exhorta a la participación real y efectiva de los gobiernos locales, tanto en la intervención de las causas de la violencia, como en la implementación de la mediación en los colegios y por el otro, la preparación y convicción de maestros y directivos para implementar nuevos modelos de acuerdos, que rompan con las formas tradicionales de injerencia en la conducta y la convivencia escolar para incidir de manera práctica en la evolución positiva de las relaciones diversas que confluyen en la escuela.

## Referencias

- Arboleda, A., Silvera, A., & Saker, J. (enero-julio de 2015). La conciliación herramienta de interdisciplinaredad para exaltar la cultura de acuerdos en la solución de conflictos en Colombia. *Justicia Juris*, 11(1), 89-99.
- Bourdieu, P. (1997). *Capital cultural, escuela y espacio social*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores .
- Castellano, E. (2005). Prevención de la violencia en los centros escolares: el mediador escolar como recurso. En *La mediación escolar: Una estrategia para abordar el conflicto* (págs. 17-23). Barcelona: Laboratorio educativo.
- Castro, A. (2015). La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica. *Panorama Económico*, 22, 169-190.
- Cava, M. J. (enero-abril de 2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Informació Psicológica*(95), 15-26.
- Corte Constitucional. (2001). Sentencia C-893/01. ADMINISTRACION DE JUSTICIA POR PARTICULARES-Términos que determine la ley / ADMINISTRACION DE JUSTICIA POR PARTICULARES-Reserva de ley. Colombia.
- Cortés, R. (2016). *Mediación Escolar en Colombia*. Universidad Católica de Colombia, 1-35.
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos . *Educación*, 125-136.
- de Mingo Rodríguez, A. (2010). Noviolencia, desobediencia civil y ejemplaridad. *Revista Paz y Conflictos* (3).
- García, L. (2011). XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación. La mediación escolar como proceso de aprendizaje de autonomía y responsabilidad . Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Garcés-Giraldo, L., Arboleda-López, A., Silvera, A., Sepúlveda-Aguirre, J., & Gallego-Quiceno. (2017). La virtud aristotélica en la formación del abogado conciliador. *Revista Jurídicas*, 14(1).
- Huertas, O., Trujillo, J., & Silvera A. (2015). Perspectivas de los derechos humanos y la libertad en contextos de sistemas penitenciarios. *Análisis Político*, 28(84), 115-134
- Jungman, S. (1996). *La mediación escolar*. Buenos Aires: Lugar Editorial.
- López, A., & Prada, J. d. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Monografía*, 99-116.
- Muñoz, F., & Molina, B. (2009). Una Cultura de Paz compleja y conflictiva. La búsqueda de equilibrios dinámicos. *Revista Paz y Conflictos*(3), 44-61.
- ONU. (6 de octubre de 1999). Asamblea General. Declaración y Programa de Acción sobre una cultura de Paz. Disponible en <http://www.un.org/es/ga/62/plenary/peaceculture/bkg.shtml>
- Ortega, R., & Rey, R. d. (2006). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances en supervisión educativa* 2, 1-7.
- Pérez, M. J. (2002). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. *Educación y futuro*, 1-16.
- Pulido, R., Martín, G., & Lucas, B. (mayo de 2013). Orígenes de los programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de psicología*, 29(2), 385-392.
- Serrano, L., & García, M. P. (2004). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas . *E. U. Trabajo Social*, 319-327.
- Silvera, A. (2017). Experiencias de formación ciudadana en la educación básica: resignificación de la relación escuela-comunidad. *Educación Emergente, El paradigma del Siglo XXI*, 90-101.
- Silvera, A., Arboleda, A., & Saker, J. (2015). Competencias del abogado en formación: didáctica, conocimientos y prospectiva de la formación. *Revista Lasallista de investigación*, 12(1), 134-146.
- Silvera, A., & Saker, J. (2016). Convivencia ciudadana y seguridad: Barrismo social como escenario para la resignificación de la realidad juvenil del distrito de Barranquilla. *Cultura Educación y Sociedad*, 4(2)
- Torrijo, C. (2006). *Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia*. Barcelona: Graó.
- Vinyamata, E. (2005). Educar para el conflicto. En *La mediación escolar: Una estrategia para abordar el conflicto* (págs. 13-15). Barcelona: Laboratorio Educativo.
- Vinyamata, E. (2015). *Conflictología*. *Revista de Paz y Conflictos*, 9-24.