



La mediación como herramienta para la resolución de conflictos en el contexto educativo venezolano

Mediation as a tool for conflict the resolution in the venezuelan educational context

Cáceres Acosta, Aristóbulo *

Correo E: aristobulocaceres@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6203-3164>

Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela

Loyo, Judith **

Correo E: loyjudith@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6993-6091>

Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas-Venezuela

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12636973>

Resumen

La escuela es el lugar expedito para desarrollar experiencias socializadoras donde los conflictos en forma general, han venido cambiando su connotación negativa, siendo asumidos en algunas organizaciones, como algo natural e inevitable, por lo cual se deben modificar las prácticas de tratamiento. El objetivo de este artículo es analizar la mediación como herramienta para resolución de conflictos en el contexto educativo venezolano. Se desarrolló un estudio descriptivo-explicativo, con enfoque cualitativo, cuyo universo de estudio fueron las fuentes documentales sobre el interaccionismo en la escuela, el conflicto y la mediación como herramienta para la resolución de conflictos, como categorías de estudio. En algunas de las conclusiones se determina que los conflictos intraescolares se incrementan continuamente por la escasa tolerancia entre los miembros, dificultando las relaciones de convivencia, que deben ser tratadas a través de la mediación escolar como herramienta para su resolución y para la construcción de un ambiente de paz.

Palabras clave: Interacción, conflicto, convivencia, paz, mediación

Abstract

The school is the expeditious place to develop socializing experiences where conflicts in general have been changing their negative connotation, being assumed in some organizations as something natural and inevitable, for which treatment practices must be modified. The objective of this article is to analyze mediation as a tool for conflict resolution in the Venezuelan educational context. A descriptive-explanatory study was developed, with a qualitative approach, whose universe of study was the documentary sources on interactionism in school, conflict and mediation as a tool for conflict resolution, as study categories. In some of the conclusions it is determined that intra-school conflicts continually increase due to the low tolerance between the members, making coexistence relationships difficult, which must be treated through school mediation as a tool for their resolution and for the construction of an environment of peace.

Keywords: Interaction, conflict, coexistence, peace, mediation

Introducción

La escuela constituye el contexto propicio para la formación y socialización, donde se configuran elementos pedagógicos, metodológicos y estructurales que permiten orientar los procesos de enseñanza y aprendizaje; así como también dimensionar el proceso formativo de los estudiantes para la comprensión de la vida y del mundo. En la escuela se producen intercambios humanos intencionados al aprendizaje de nuevos conocimientos, al desarrollo de competencias cognitivas, socio-afectivas y comunicativas, donde se construyen las identidades sociales de los sujetos como individuos y de la escuela como comunidad que convoca y genera adhesión y se produce la interacción con los otros.

De esta forma, los sujetos sociales en formación establecen diversos tipos de relaciones, lo cual va a permitir la convivencia en la escuela como factor esencial para la formación de la ciudadanía. Es así, como la convivencia en la escuela está condicionada por un conjunto de reglas, normas y principios que van a regular el comportamiento social de los estudiantes y la forma como los docentes deben realizar sus prácticas pedagógicas. También establece la forma de participación de los padres y/o representantes y de la comunidad educativa en las funciones de la escuela y su cumplimiento contribuye, según Ramírez y Justicia (2006), a crear situaciones educativas que permitan aprender a vivir y disfrutar de una convivencia que no está exenta de conflictos y problemas.

En este sentido, la disciplina escolar representa una de las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones educativas, ya que es indicativo del grado de convivencia que se desarrolla en la escuela, como sistema de relaciones sociales e interacciones, subjetividades, donde los grupos sociales establecen signos y símbolos, formas de comunicarse, lenguaje adecuado al grupo. Asimismo, pueden surgir conflictos, como una alteración en la interacción entre los miembros de uno o de varios grupos, que se adversan y compiten por sus intereses particulares, generando comportamientos violentos entre ellos, interrumpiendo la paz escolar por la disrupción de las normas escolares.

Los comportamientos sociales inadecuados entre los estudiantes y sus pares, pueden desatar conflictos en los contextos educativos, haciendo difícil el desarrollo de vínculos personales, socialización e interacción, aceptación de la diversidad y la tolerancia en la escuela, lo cual pudiera generar rivalidad, competencia, enfrentamiento y violencia, como elementos no deseables o inevitables en los contextos educativos, lo cual signa al ambiente escolar como un factor proclive para el desarrollo de la violencia, generada en la sociedad y transmitida y reproducida en la escuela.

Para autores como Ruíz (1999), Galarza (2018), la escuela es el lugar ideal para la reflexión, la adquisición de conocimientos, para la convivencia, y el dialogo, pero en ella también se presentan conflictos que alteran la convivencia entre todos los actores sociales, conflictos que han sido resueltos de manera tradicional, mediante las prácticas y disciplinas normativas y jerárquicas que forman parte de las normas y reglamentos de las instituciones escolares, pero en algunos casos su aplicación lejos de solucionar aviva el problema de la violencia, de allí la importancia de establecer estrategias de mediación adecuadas para gestionar y solucionar de manera pacífica, encontrar el origen del conflicto, y favorecer la convivencia escolar.

Esto constituye la centralidad del presente artículo, basado en el estudio de la mediación como herramienta para resolución de conflictos en el contexto educativo venezolano. Se desarrolló bajo lineamientos de la investigación cualitativa, de tipo descriptivo-explicativo, su universo de estudio fueron las fuentes documentales sobre el interaccionismo en la escuela, el conflicto y la mediación como herramienta para la resolución de conflictos, siendo estas las categorías de estudio, con una profunda revisión bibliográfica a nivel nacional e internacional, y de fundamentos teóricos, que permitieron abordar la temática.

1. Fundamentos teóricos

El interaccionismo en la escuela

La escuela se ha constituido de mucho tiempo remoto, el contexto donde se imparte la educación basada en los aprendizajes que según Vygotsky (1979) representa el mundo donde los niños, niñas y adolescentes desarrollan la experiencia social, fundamentada en las relaciones interpersonales, e interacciones en las que los estudiantes se encuentran constantemente involucrados. A esto, Rogoff (1993) denomina la complejidad de los procesos interaccionales en la escuela, por ser la instancia primordial en el mundo de la vida.

Estos procesos interaccionales en la escuela, obedecen a la socialización que según Simmel (1981) se traducen en que en la escuela y en la sociedad los individuos siempre van a estar vinculados a influencias y determinaciones en forma recíproca, experimentadas en la vida cotidiana, de forma que el interaccionismo simbólico a decir de Blúmer (1980) representa la visión que tienen los estudiantes y la sociedad sobre el significado de la naturaleza social de la escuela, donde actúan en relación a las cosas y a las acciones de los demás compañeros de la escuela, dándoles significaciones a las interacciones y a las acciones, un carácter positivo o negativo para el ámbito escolar.

Estas interacciones y acciones de los estudiantes en la escuela, representan según Mead (1982) una conexión entre ellos en forma permanente, desde lo interior y lo exterior que asumen en el mundo de la vida, partiendo de sus experiencias, donde le otorgan una importancia decisiva a los procesos de simbolización y comunicación, los cuales están ligados en forma inseparable, de manera que las significaciones, simbolizaciones y comunicaciones desarrolladas por los estudiantes en el proceso de interacción, están coligadas a los signos lingüísticos que desarrollan en el contexto social educativo.

Los procesos de simbolización referidos por Mead (ob cit), son porciones determinadas de experiencia social de los estudiantes vividas en la escuela, y otras que no se dan allí, sino en otros momentos o situaciones distintas, de manera que, la dimensión simbólica en la acción y el mundo de la vida cotidiana convierte a los estudiantes en una suma de respuestas o reflejos inducidos desde el exterior por los estímulos y las significaciones que surgen del intercambio social, como los gestos, palabras y demás

acciones que tienen lugar en la interacción de los estudiantes, quienes deben adaptarse recíprocamente cada uno respecto a los otros.

Por ello, la escuela es el mundo donde se producen las interacciones sociales, pero también divergencias con los docentes y antagonismo entre los alumnos, esto a decir de Coulon (1995) genera un trasfondo conflictual, donde las relaciones entre profesores y alumnos, dan paso a disputas y controversias, donde cada uno trata de imponer la propia definición de la situación, en vista de intereses y significaciones a menudo discordantes, situación que va a generar actos de desobediencia, cuestionamientos, incidentes en el trabajo escolar, asignado por el docente, quienes ejercen su autoridad imponiendo castigos y sanciones hacia los estudiantes, y entre estos, también puede dar lugar a burlas, maltratos, sobrenombres, que conllevan a la generación de conflictos en la escuela.

En atención a los materiales revisados, se confirma que la escuela es un espacio para establecer vínculos, donde además se espera que los alumnos puedan alcanzar el logro de habilidades cognitivas, desarrollar habilidades sociales y emocionales que les permitan desarrollar relaciones armónicas, pacíficas e inclusivas dentro y fuera del recinto escolar. De allí, que también se debe aprender a convivir, como una función más de la escuela, y del proceso educativo en sí, ya que representa una plataforma para el crecimiento personal y social. Por lo que enseñar y aprender a interactuar, y convivir son pilares de la educación, por lo que la escuela como parte de su función social puede contribuir decididamente a consolidar este aprendizaje, a través de un proceso intencionado y sistemático.

Conflicto escolar

El conflicto, según el Diccionario de la Real Academia Española (1992) significa chocar, afligir, infligir; esto conlleva a una confrontación o problema, que implica lucha, pelea o combate. Surge cuando personas o grupos realizan acciones y significaciones incompatibles, lo cual implica que la posición de uno es vista por el otro como un obstáculo para la realización de su deseo. De esta manera, el conflicto se presenta por una indebida percepción del acceso al poder y acuerdos entre las partes como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles.

Por ello, siguiendo a Ruiz (2002) el conflicto se enmarca en las relaciones sociales, ya que la vida en sociedad siempre ha estado vinculada a situaciones de tensión y choques con la convivencia social y con la satisfacción de recursos que faciliten la vida en sociedad, como una forma de acomodación del orden interno social, esto se debe a que el hombre es un ser social y el que está fuera de ella se convierte en un ser monstruoso. Por lo tanto, la convivencia y el compartir juntos, es lo que puede generar situaciones conflictivas producto de desacuerdos, desigualdades, discordias y situaciones que solamente pueden ser resueltas con la intervención de un tercero.

Al respecto, Recasens (1998) plantea que la sociedad es un sistema de relaciones formado por la interacción de los individuos que la conforman y le dan vida a la convivencia, las instituciones y organizaciones que le dan vida a la sociedad, por lo que el individuo debe asumir normas de comportamiento social, determinado por normas de conducta, sociales, jurídicas, religiosas, que permite que la sociedad adquiera una estructura coherente, con función grupal, lo cual hace que los seres humanos adquieran un aprendizaje, lo interiorizan y lo convierten como forma de acceder socialmente al entendimiento y a la vida social, y de entender las formas de solución de conflictos, con fundamento en la justicia social, el respeto, la convivencia y la cultura ciudadana.

Estos comportamientos sociales en el marco de las relaciones sociales, no solamente están regulados por las normas jurídicas, sociales, religiosas, sino que también obedecen a la elección, la emoción, la percepción y el pensamiento, que de alguna manera influyen y moldean el comportamiento social, ya que en contexto de situaciones conflictivas, a decir de Entelman (2005) el hombre asume con conciencia y de forma voluntaria su participación en una situación conflictiva, que provocará en él una serie de emociones que lo llevará a asumir un comportamiento de responder de forma reactiva o pausada, a una situación problemática, por la vía pacífica o violenta.

Por lo anteriormente señalado, se puede decir que el conflicto, siguiendo a Freund (1995), Simmel (2010) es inherente al ser humano, en la medida que se hace parte de una comunidad o grupo social, de manera que el conflicto surge por la presencia del otro o de los otros, que en cierta medida debe enfrentar los problemas que surjan con los demás y con el mismo, de forma que el conflicto pertenece al orden de las relaciones sociales, presentes en las relaciones humanas mediante la interacción, una forma de socialización entre los hombres, donde cada quien percibe que sus objetivos son incompatibles con la de

los otros, generando un disenso, competencia, contienda o reclamo, que no permite llegar a acuerdos o a un consenso.

Ahora bien, el conflicto en la escuela, según Coulon (1995), es el aspecto que mejor prepara a los alumnos para hacer frente a la vida, mientras para Galtun (2003) se entiende como el rompimiento de la comunicación por discrepancia entre dos o más personas, que impide llegar a acuerdos o al consenso, discrepancias que se convierten en disputas asociadas a comportamientos, como gestos, apodos, palabras, rechazo, agresiones y violencia. Por su parte, Vinyamata (2001), sostiene que el conflicto es una lucha, un desacuerdo, una incompatibilidad aparente, una confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes, de manera que el conflicto forma parte de la vida misma, ya que está relacionado con el esfuerzo por vivir y con la satisfacción de las necesidades.

En este mismo orden de ideas, Fisas (2001) afirma, que el conflicto se da en un espacio determinado, como es la escuela, ya que representa una construcción social del ser humano, mediante la interacción, que en forma dinámica se desarrolla entre los sujetos sociales, quienes asumen conductas y actitudes que pueden modificar su toma de decisiones, sobre el uso de los recursos asociados al poder buscando romper la resistencia del otro usando la violencia. Por eso, se encuentra referido a la hostilidad, la intimidación, a la ira y la agresión, asumido como un comportamiento de amenaza ritualizado, con fuerte valor expresivo, simbólico de un ataque verdadero, pero sin los riesgos de daños corporales.

Por consiguiente, en toda relación social surgen conflictos, producto de los desacuerdos e intereses opuestos, siendo la escuela una organización donde se da con mayor énfasis el proceso de socialización, y donde surgen mayores conflictos debido a los interés opuestos que tienen los estudiantes y que según Johnson (1972), Ovejero (1989) y Ghiso (1998), tienen una gran significación, debido a que en la escuela se dan otros elementos coligados al conflicto, cuando el mismo es negado y rechazado, dependiendo del trato que se le dé, haciéndolo invisible o más visible en la escuela.

Por lo tanto, los conflictos escolares forman parte de la dinámica social, que pueden tener niveles de construcción o destrucción, por lo que de alguna manera hay que enfrentarlos y tratar de resolverlos en forma constructiva, resultando en algunas veces malos, y en otras, como plantea Bertolini (2017) constituyen una necesidad para el aprendizaje social, personal y el logro hacia el proceso de cambio, Por

lo que el conflicto en la escuela es inevitable, ya que muchas veces contribuye a romper con la rutina escolar y al progreso en la escuela.

En este mismo orden de ideas, Porcel (2010) y Montaña (2020) señalan que el conflicto en la escuela puede darse por razones psicológicas, producto de las motivaciones y reacciones individuales de los sujetos sociales escolares, otras, por razones sociológicas, dependiendo de las estructuras y entidades sociales a las que pertenecen los individuos escolarizados; en lo psicosocial, generada por las interacciones sociales en el contexto educativo, ya que los conflictos en la escuela muchas veces se originan por los diferentes roles y normas escolares, para el control y el orden en la escuela, que implica una relación de subordinación, entre maestros, quienes procuran no perder la autoridad, mientras los alumnos, intentan cambiar o eliminar las normas escolares y ser autónomos personal y socialmente.

2. Metodología

La metodología empleada corresponde a la investigación documental. Según Arias (2016) el estudio documental constituye un método científico de sistematización y producción de conocimientos sobre el objeto de estudio, a partir de la indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos con relación a un tema específico. Siguiendo a Cáceres (2020) se establecieron las categorías de estudio: interaccionismo en la escuela, conflictos escolares y la mediación como herramienta para la resolución de conflictos en la escuela, y se utilizó el análisis de contenido cualitativo, para comprender y profundizar en las categorías respectivas, tomando en cuenta los aportes y textos de investigación social aportados por investigadores, críticos y filósofos, para orientar la elaboración de conocimiento y expresar las conclusiones.

3. Resultados

Podría decirse entonces, que el conflicto en la escuela podría originarse por la presencia de distintos roles que conllevan a conductas disruptivas, donde los alumnos son protagonistas, que asumen comportamientos ajenos al proceso de enseñanza - aprendizaje dificultando la labor educativa Sin embargo, a decir de Martín y Puig (2002) los conflictos son oportunidades que se presentan en el contexto

educativo, para el desarrollo personal de los protagonistas sociales, que abren la posibilidad de mejorar la convivencia escolar, y por ende mejorar la calidad de la educación y la gestión escolar.

En este sentido, se puede señalar que el conflicto que se sucede en los centros escolares y su afrontamiento positivo y no violento, constituyen un recurso importante de cambio organizativo, de innovación educativa y de posibilidad de prácticas organizativas emancipadoras, dado que inciden y cuestionan la propia cultura organizativa y las propias estructuras de la institución escolar. Por lo tanto, el conflicto se convierte en un instrumento esencial para la transformación de las estructuras educativas, por lo que apostar por él en positivo, es apostar por la mejora y el cambio de la propia institución educativa.

Por otro lado, siguiendo Hernández y Casares (2002), el conflicto en la escuela, obedece muchas veces al escenario social actual, producto del incremento de la diversidad, basada en la escuela comprensiva, a la inmigración no selectiva, que de alguna manera genera una gama de conflictos producto de la interculturalidad, para lo cual se debe buscar la cohesión social, la falta de respuesta de la escuela para un determinado tipo de alumnos, o problemas como falta de apoyo y sobreexigencia de funciones a los docentes, por parte de la sociedad, la familia y el estado, además habría que resaltar que en la escuela se consiguen problemas ligados a la falta de formación del profesorado, para regular y encauzar positivamente los conflictos en los centros escolares.

Ahora bien, el conflicto escolar en el contexto venezolano al igual que en otros países, es siempre social, según Pérez y Gutiérrez (2016), la actitud de un alumno o de un grupo de alumnos repercute en el resto del colectivo del centro educativo, está ligado a problemas de relaciones personales o interinstitucionales, movilidad, falta de autoridad, falta de metodología didáctica o utilización de inadecuados materiales curriculares, por lo que el conflicto es un reflejo del devenir en que se mueve el centro educativo, y tiene su origen en entornos definidos, generalmente, de estatus cultural y socialmente desfavorecidos, acentuándose con el aumento de la edad de escolarización obligatoria.

Lo expresado anteriormente, permite señalar lo dicho por Bolívar (2012) que los conflictos en la escuela es algo que forma parte de la vida de los humanos y, gracias al surgimiento de ellos, siempre debe haber una buena resolución, que lleve a aprender a vivir en la sociedad educativa. De aquí se desprende, que

los centros educacionales deben ofrecer espacios para favorecer el aprendizaje y la convivencia, de todos los actores sociales inmersos en el contexto educativo, de forma que la sociedad, la escuela y todos los miembros del personal directivo y docente, deben ser conscientes de la constante presencia de los conflictos y estar preparados para resolverlos de la manera más adecuada posible y beneficiosa socialmente para las partes.

Por ello, el conflicto hay que verlo desde distintas aristas, Navarro (2015) habla de los enfoques tradicional racionalista, el interpretativo y la perspectiva interaccionista, cada uno con sus características, de manera que el primer enfoque, ve el conflicto como un elemento perjudicial para el normal funcionamiento de la organización educativa, es sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad. En el segundo enfoque, el conflicto es algo natural, depende de las percepciones que se tienen de la organización educativa, la comunicación e interacción entre los actores sociales, que pudiera beneficiar el desempeño del grupo social, y en la perspectiva interaccionista, el conflicto ofrece relevancia y valor para el grupo social, para su desarrollo y para la organización educativa.

En atención a lo expuesto, se puede decir que el contexto educativo venezolano se han presentado conflictos en las escuelas a lo largo de muchos años, pero en los últimos años se han visto asociados a la violencia y al acoso escolar, tal como ha sido reseñado en diarios de circulación nacional e internacional, como El Diario (25/07/2022), donde se reseña la situación conflictiva surgidas en las escuelas públicas, que compromete la convivencia escolar, siendo multicausal, reiterada, sistemática y progresiva, es una acción no deseada por el otro, pero que representa una asimetría de poder, que se materializa entre los pares.

También (Granado, 2002) en El Diario Tal Cual digital, arguye que el conflicto en las escuelas venezolanas siempre ha existido, el cual está ligado al típico chalequeo de los venezolanos, como algo natural en la sociedad, y que la sociedad escolar no termina de canalizar y manejar. Sobre este particular, se pronunció el fiscal general de la república (Diario France24.com. 11/05/ 2022), resaltando la imputación de los adolescentes responsables de generar conflictos en la escuela, coligado al acoso escolar, y judicializado aquellos casos conocidos a través de las redes sociales, donde se exhibe los daños físicos y emocionales a niños y adolescentes y hasta con condiciones especiales.

Las situaciones planteadas, podrían atribuirse a lo que la OMS (2002) llama oposición de intereses o posiciones divergentes entre dos o más personas, de tal modo que se ven involucradas emotiva y sentimentalmente en la situación, por lo que los conflictos son inherentes al ser humano como seres gregarios, los cuales pudieran generar relaciones fortalecidas e individuos con mejores herramientas para gestionar la adversidad, las diferencias y la habilidad para convivir.

De allí que para Sánchez y Chávez (2011) las causas del conflicto en las instituciones educativas venezolanas se deben muchas veces a divergencias ideológicas, a la relación con el poder, con las estructuras y funcionamiento de la escuela, con las relaciones interpersonales, con los valores, lo cual conlleva a pensar que existen diversas tipologías de conflictos escolares, tal como lo plantea el Centro de Mediación Escolar (2020), existen tres niveles de conflictos que se dan en las escuelas como son los conflictos comunes, las conductas disruptivas y las conductas antisociales.

En este orden, los conflictos comunes, son aquellos que guardan relación con la convivencia y la disciplina escolar, son conflictos habituales, que pueden ser resueltos con la gestión del docente y de los alumnos, siendo su impacto social muy bajo en la escuela. Entre estos, se presentan insultos, malos tratos, informaciones interesadas para crear conflictos, falta de respeto verbales, rumores, comentarios despectivos en redes sociales en su nivel inicial, peleas, agresiones leves y puntuales por situación de estrés y para ridiculizar, incitación al otro para golpear en forma intencional en competencias deportivas.

Las conductas disruptivas en el aula, son aquellas relacionadas con estudiantes que presentan problemas conductuales que impiden, de manera constante, el normal desarrollo de los procesos educativos tanto para él o ella como para el resto de los estudiantes, para su resolución se requiere la intervención de especialistas, como la orientadora, el psicólogo, el médico, la trabajadora social. Algunos ejemplos son asociados a burlas a sus compañeros y falta de respeto a los docentes.

La conducta antisocial el conflicto surge por acoso escolar, ciberacoso en todas sus variantes, deterioro grave del material de la escuela, robos, conflictos por el uso de drogas y armas de cualquier tipo, ciberacoso en todas sus variantes, deterioro grave del material de la escuela, robos,

conflictos por el uso de drogas y armas de cualquier tipo. Son más complejas y representan los conflictos que normalmente salen de los centros escolares, bien porque se producen en otros espacios sociales, o porque se generan dentro y luego se extienden hacia afuera, o también porque se crean y escalan en entornos digitales y se pueden considerar hechos delictivos, en forma general, todo conflicto afecta la convivencia y la paz escolar.

En definitiva, para todos los casos planteados, existen técnicas para la resolución de conflictos, tomando en cuenta que las causas que lo derivan en la escuela están coligadas a un clima excesivamente competitivo, a las actitudes egoístas y la falta de autoestima en algunos alumnos, la falta de confianza en los maestros y la dirección de la escuela, entre otras señaladas anteriormente, las cuales tienen su base en la carencia de habilidades para la gestión de los problemas, requiriéndose de dinámicas y capacitación para la resolución de conflictos, entre las cuales se tiene la mediación como una estrategia o herramienta de resolución de conflictos en la escuela.

La mediación como herramienta para la resolución de conflictos en la escuela

En Venezuela, la Constitución de la República Bolivariana (CRBV, 1999), promueve el uso de los medios alternativos de resolución de conflictos, señalando en su artículo 258, la ley organizará de la justicia de paz en las comunidades, y también promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y otros medios alternativos, para la solución de conflictos. Se interpreta del contenido legal, que se emplaza a los operadores de justicia, el deber de decidir el derecho en un caso concreto, para dirimir algunas controversias, o conflictos, no solamente en los procesos o controvertidos judiciales ya instaurados, sino más importante aún, las situaciones controvertidas de ámbito colectivo o individual que se presenten en el ámbito privado de las relaciones de los particulares.

En este sentido, el Tribunal Supremo de Justicia en su Sala Político Administrativa (2001) Sentencia No. 00575, expresa la constitucionalización de los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos, y la verificación de los mismos, para salvaguardar la seguridad jurídica. Anteriormente la misma Sala Político Administrativa (2000) Sentencia No. 0162, dictaminaba la necesidad de la convocatoria de las partes en conflicto para que expresaran su disposición a buscar fórmulas alternativas de resolución de

conflictos e intereses, promoviendo la mediación, como uno de los métodos alternativos de resolución de conflictos, donde las mismas partes resuelven la controversia presentada por medio de un tercero que les ayuda a determinar el problema y llenar sus expectativas.

Ahora bien, el sistema educativo venezolano, no prevé normativa o procedimientos especiales para la solución de conflictos escolares, sin embargo a través de la Resolución 058 (2012), propone los Consejos de educación, como garantes de la gestión escolar, en correspondencia con el modelo de democracia participativa contenida en Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), según la cual se redefinen las funciones de los directivos escolares, la vinculación de las escuelas con su comunidad, pudiendo intervenir en todos los aspectos internos de los planteles, que entre otros deben velar por la formación integral y la convivencia colectiva, a fin de resolver los conflictos que pudieran surgir en los centros educativos.

En este sentido, el Ministerio Popular para la Educación, refuerza la función central de la escuela como es educar, enriquecer y proteger a sus estudiantes, en un ámbito de respeto y ejercicio de los derechos de todos, cumpliendo con lo establecido los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño (UNICEF, 2011). Sin embargo, la escuela no escapa de los hechos de violencia, expresada de variadas formas, tipo bullying entre los alumnos o conflictos entre actores escolares, o las desavenencias entre profesores y alumnos, Estos conflictos en el medio escolar, por lo general, son atendidos por la buena fe entre los actores escolares, al no contar con los órganos regulares de resolución de conflicto.

Enfrentar los conflictos y la violencia requiere de una acción educativa que genere respuestas inmediatas y creativas para fortalecer la prevención, la paz y la seguridad en las escuelas. En este sentido las alternativas para hacer frente a este problema son variadas, autores como Álvarez (2016), Bravo (2016), Mayora y Castillo (2014) hablan de la ocupación de los espacios escolares y extraescolares, talleres, mediación escolar, cuyas respuestas tienen distintos matices y niveles de impacto, toda vez que el espacio escolar se hace menos vulnerable. En este sentido la mediación representa una alternativa de educar para la paz y la convivencia.

La mediación significa interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad (RAE, 1992). Por su parte Torrego (2004) y Hoet (2001) la refieren como un método de resolución de conflictos donde las partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, para llegar a un acuerdo satisfactorio, esa tercera persona recibe el nombre de mediador, representa un método alternativo, porque permite resolver el conflicto de forma extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución conflictos, promueve la búsqueda de soluciones de las partes, lo cual implica no someterse a lo que dice la ley.

Por su parte Munuera (2014) señala la mediación, en un modo de organizar a los sujetos sociales alrededor de intereses comunes que permita la creación de vínculos y estructuras comunitarias sólidas, que de alguna forma involucra a los individuos que forman parte de la comunidad y que tienen un posición estratégica y capacidad de liderazgo agentes de cambio social, tal como pudiera ocurrir en el ámbito educativo donde la convivencia tiene papel fundamental en la vida de la escuela. De allí que sea de utilidad como método, estrategia o instrumento válido para la resolución de conflictos en la escuela.

Vista así, la mediación escolar tiene como finalidad educar y socializar a los individuos que forman parte del contexto educativo, representa una estrategia de solución y resolución dialogada y colaborativa de conflictos, que tiene un carácter de intervención, donde coexisten la trasmisión de conocimientos, aprendizajes, la inteligencia, aptitudes de los alumnos, los sentimientos, percepciones, emociones, normas y sanciones que regulan las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa, lo que indica que la mediación dentro del sistema educativo, completaría la formación de los individuos que tienen carencias socio afectivas en la escuela.

En este orden de ideas, Gorbeña y Romera (2016) señalan, la mediación escolar como estrategia implica la incorporación y participación de los miembros de la comunidad educativa en la vida de la escuela o del centro escolar que supone la inclusión del profesorado, del alumnado y del personal administrativo directivos de la institución y además se pudieran incorporar si los hubiera en la escuela, los miembros del consejo escolar, los miembros la comisión de convivencia y los delegados de curso, por lo que en principio en la estrategia de mediación se busca incrementar la vinculación de todos sus miembros a la

instrucción escolar, como forma de nombrar la comisión mediadora para la resolución del conflicto en la escuela.

De aquí que, para Torrego (2004) todo mediador debe tener características, como ser neutral, no debe emitir juicio, es buen oyente, paciente y sobre todo creer y mantener la confianza, para que las partes se sientan cómodos y comprendidos en este proceso de mediación y además tener valores democráticos y participativos, para que los derechos de los demás sean respetados, ya que la mediación se puede aplicar en diferentes ámbitos. Por lo tanto, la mediación en el ámbito escolar es una herramienta de resolución de conflictos basado en el diálogo, el respeto y el consenso, siendo los propios los alumnos los que traten de resolver por sí mismos las situaciones de fricción, con la ayuda de una figura imparcial o mediador.

Para Torrego (2007), un proceso integral de gestión o mediación escolar, desde su gestión hasta su resolución, debe cumplir las siguientes fases:

1. Evaluación del conflicto. Una vez detectado la situación conflictiva, ya sea por la observación de algún miembro del equipo mediador o por alguna solicitud externa, se debe valorar si el caso puede ser tratado a través de una mediación o, por su gravedad, tiene que ser directamente sancionado o tratarse por otra vía.
2. La composición del órgano mediador. La mediación en el ámbito escolar se articula a través de la creación de un órgano mediador dentro del propio centro cuya constitución puede variar, puede estar formado exclusivamente por alumnos, aunque en ocasiones se opta por un grupo de trabajo mixto configurado por alumnos, profesores e incluso por personal no docente.
3. Preparación previa de la mediación. Una vez se ha decidido el equipo que va participar en las reuniones, donde debe primar la confianza mutua, se deben establecer unas normas de obligada aceptación. Se debe escuchar las distintas versiones del conflicto, investigar el caso y recopilar pruebas sin posicionarse, de momento, a favor de una u otra parte.
4. Compartir ideas de resolución del conflicto. Entre todos los miembros del grupo de mediación se

deben aportar propuestas de resolución del conflicto. En esta fase es fundamental fomentar la cooperación, intentando que las partes afectadas sean capaces de llegar a acuerdos concretos.

5. Llegar a un consenso, es decir pactar, un acuerdo consensuado que satisfaga, en la medida de lo posible, a ambas partes. Es importante dejar los puntos muy claros, con una hoja de ruta donde conste, de manera muy clara y detallada y con fechas concretas, las acciones que se deben llevar a cabo.

6. Cerrar la mediación, Por último, es aconsejable que, pasado un tiempo prudencial, las personas afectadas y el mediador o los mediadores se vuelvan a encontrar para valorar en qué momento se encuentra el conflicto. En esta revisión se incide en lo que ha funcionado y en lo que no y, si cabe, se plantean otras pautas de actuación. La mediación finaliza preguntando qué les ha aportado y qué grado de incidencia ha tenido para la resolución del conflicto.

En forma general, siguiendo a Pizarro (2017) se puede decir que la mediación como estrategia o instrumento para la resolución de conflictos en la escuela, es importante, y esencial, lo que supone, que los alumnos disfruten de entornos educativos pacíficos, de formación, de crecimiento en su diferentes espacios y entornos integradores, donde haya un buen clima institucional, y donde se respete el derecho a la educación, sin ningún tipo de violencia en sus diferentes manifestaciones, por situaciones conflictivas iniciales no resueltas, que se pueden incrementar y generar situaciones de acoso escolar.

De manera, lo que se busca en una convivencia sana en la escuela, calidad y mejora de la educación, por lo que la mediación escolar representa un aprendizaje imprescindible para toda la comunidad educativa, una herramienta preventiva y de resolución de conflictos, con el fin de conseguir entornos educativos pacíficos, donde el presente y el futuro de los sujetos sociales, de la sociedad y de la educación sea esencialmente formativos, donde se respete la dignidad individual, la igualdad, la diversidad y la no discriminación para lograr la educación para todos.

De acuerdo con lo planteado, la estrategia de mediación escolar permite enseñar a resolver las controversias o conflictos de un modo práctico, funcional, de tal manera que los alumnos observen, participen, aprendan, ejerciten y apliquen lo aprendido, como forma de vida, garantizando entornos

educativos pacíficos que supone un aprendizaje preparatorio, para la incorporación a la vida social activa. Esto hace que la escuela, se convierta en espacio donde los sujetos sociales educandos, se relacionen entre sí en forma positiva, donde no se permita la violencia, y sea un contexto para la formación, crecimiento personal, social y se garantice el derecho a la educación, y a todos los derechos humanos que suponen una declaración universal de valores para la convivencia.

En definitiva, el análisis de los materiales respectivos evidencia la importancia de utilizar la mediación para la resolución de los conflictos escolares, para lograr entornos educativos pacíficos, ya que en estos se configura el aprendizaje para el individuo y para la sociedad. Y en el caso la escuela venezolana, como espacio de aprendizaje y convivencia, debe facilitar los instrumentos necesarios para hacer posible el aprendizaje de la cultura de paz y la no violencia, siendo la mediación escolar, la herramienta más idónea para dar tratamiento adecuado a los conflictos y controversias que surgen de forma natural en las diferentes situaciones de la vida de los centros educativos, promoviendo un buen clima de relaciones sociales, para disminuir el riesgo de violencia.

Conclusiones

La revisión y análisis general de los materiales presentados, permite concluir que la educación y por supuesto la escuela es una de las instancias fundamentales del mundo social humano, materializado en la socialización, que se hace y deshace constantemente, que liga a los sujetos entre sí, donde los estudiantes se miran unos a otros y experimentan simpatía, antipatía y se vinculan por influencias y determinaciones en forma recíproca, por un conjunto de acciones fundamentadas en objetivos, creencias, aspiraciones, conocimientos, que van a ser instauradas en el plano interaccional, a través de la comunicación entre ellos, que según sus disposiciones emocionales e intelectuales responden a las expectativas y a las exigencias mutuas de la vida cotidiana socialmente compartida.

De igual manera, la interacción, el desarrollo de habilidades sociales y emocionales se convierten en oportunidad para la escuela, para el fortalecimiento personal y al funcionamiento social de los alumnos, favoreciendo la autoestima y la identidad; la autorregulación de las emociones e impulsos; el respeto de las reglas; el manejo y la resolución de conflictos y al establecimiento de relaciones inclusivas, armónicas y pacíficas, siendo esto primordial para la convivencia. Por lo tanto, en el recinto escolar debe trabajarse

la empatía, la escucha activa, la resiliencia, la participación, el trabajo en equipo, el manejo de la presión del grupo, la tolerancia y la perseverancia, como aspectos positivos, para asegurar un camino para la prevención de conductas de riesgo, ya que la capacidad de los alumnos se verá fortalecida para la toma de decisiones reflexivas y asertivas.

Por otra parte, el mismo proceso interaccional en la escuela, producto de las acciones, creencias y aspiraciones de los estudiantes, pudiera influir el desarrollo medios disruptivos y a su vez alterar el orden interaccional, afectando la convivencia escolar, mediante acciones individuales o colectivas de desorden, atrasos, burlas, generando conflictos en la escuela. También, los estudiantes plantean situaciones con los profesores y con el resto de sus compañeros, generando conflictos en la escuela, que, por ser de naturaleza social e inmanente de la interacción social, pudieran ser destructivos, o constructivos, y pasar a constituirse en factor de integración grupal.

En definitiva, la mediación escolar como sistema de resolución de conflictos, es parte de la realidad compleja de la educación y de la escuela venezolana, donde las relaciones de convivencia han sufrido variaciones muy profundas en el tiempo y en el espacio, donde la tolerancia no ha sido suficiente ante las diferentes visiones que se tienen del conflicto, de las relaciones interpersonales, de la convivencia y del respeto a los demás, lo cual forma parte del reflejo de la sociedad actual. Por lo tanto, la mediación escolar como sistema de resolución de conflictos, está inmersa en esa nueva realidad, cambiante y plural de las escuelas.

Por último, se puede decir que la escuela en Venezuela permite el aprendizaje, y la práctica de valores democráticos como la solidaridad, justicia y paz, que conllevan a un proceso de socialización, de convivencia y vivir juntos, lo que implica compartir un lugar o contexto educativo, que se rige por un sistema de normas, que de alguna forma busca ordenar la vida de los estudiantes, como una forma de evitar conflictos y que, si llegaran a producirse, será necesario desarrollar la cultura y resolución pacífica de conflictos, mediante la mediación, como estrategia para mejorar la convivencia y paz escolar.

Referencias

- Arias, F. (2016). *El proyecto de Investigación*. (7ma. Edición) Editorial Episteme.
- Bertolini, G. (2017). *Causas de los conflictos escolares*. Asociación Educar para el Desarrollo Humano (consulta 2022, agosto 19). <https://asociacioneducar.com/causas-conflictos-aula>
- Bolívar (2012). *Los conflictos en la escuela*. <https://www.uepc.org.ar/conectate/los-conflictos-en-la-escuela/>
- Cáceres A. (2020). *La construcción del texto en la investigación social*. EAE.
- Centro de mediación escolar (2020). *Conflictos escolares: tipología y estrategias de resolución*. <https://mediacionescolar.org/ejemplos-conflictos-escolares/>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000. Año CXXVII - Mes IV. Nº 5.453. Extraordinario.
- Coulon, A. (1995). *Etnometodología y educación*. Paidós.
- Diario France 24 (11/05/2022). *Fiscalía de Venezuela imputa a cinco adolescentes por acoso escolar*. (consulta 2022, agosto 12). <https://www.france24.com/es/minuto-a-minuto/20220511-fiscal%C3%ADa-de-venezuela-imputa-a-cinco-adolescentes-por-acoso-escolar>
- El Diario (06/07/2022). *Así se vive el acoso escolar*. <https://eldiario.com/2022/06/07/acoso-escolar-prevencion-venezuela/>
- Diccionario Real Academia Española (1992). Real Academia Española. (21va, edición) Espasa Calpe, S.A.
- Entelman, R. (2005) *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Gedisa.
- Fisas, V. (2001). Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación. *Revista Futuros* No 10. Vol. III. 2005. (consulta 2020, mayo 12). <http://www.uninorte.edu.blogs/abordar-elconflicto:-la-negociacion-y-la-mediacion->
- Freund, J. (1995). *Sociología del Conflicto*. Ejercito.
- Galarza, A. (2018). *La convivencia familiar escolar y comunitaria*. (Consulta 2022, agosto 15). https://www.academia.edu/13627436/la_convivencia_familiar_escolar_y_comunitaria
- Ghiso, A. (1998). *Pedagogía y conflicto. Pistas para deconstruir mitos y desarrollar propuestas de convivencia escolar*. (consulta 2020 marzo 06). https://www.academia.edu/1297190/Pedagogia_y_conflicto_pistas_para_deconstruir_mitos
- Gorbeña L. y Romera C. (2016). *Cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as*. Geuz.
- Granado, O. (05/06/2022) *Acoso escolar, un problema con solución en la prevención*. Diario TAL CUAL. <https://talcualdigital.com/acoso-escolar-un-problema-con-solucion-en-la-prevencion/>

- Hernández de Frutos, T. y Casares, E. (2002). *Aportaciones teórico-prácticas para el conocimiento de actitudes violentas en ámbito escolar*. Pamplona. Instituto de la mujer.
- Hoet, F. (2001). *Mediación, Conciliación y Arbitraje*. XXVI Jornadas J.M. Domínguez Escobar. Los Medios Alternos de Resolución de Conflictos. Gráficas Monserrat, 2001.
- Johson, D. (1972). *Psicología social de la educación*. Kapelusz.
- Mayora F., Castillo M. (2014). Teoría de la violencia escolar: visión de los actores de una escuela venezolana. *Revista Educare*. Volumen 1, 8. N° 2. <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/educare/article/viewFile/2594/1250>
- Mead G. (1982). *Espíritu, persona y sociedad*. Paidós.
- Ministerio de Educación (2012). Resolución 058 del 16 de octubre de 2012.
- Montaño, T. (2020). *El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de Básica primaria*. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985003/html/>
- Munuera, G. (2014). Nuevos Retos en Mediación. Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social. *Cuadernos de Trabajo Social*. Vol 28, No 1. https://redib.org/Record/oai_articulo2945686-munuera-g%C3%B3mez-m%C2%AA-del-pilar-2014-nuevos-retos-en-mediaci%C3%B3n-familiar-discapacidad-dependencia-funcional-salud-y-entorno-social
- Navarro, V. (2015). *Enfoques teóricos del conflicto*. <https://es.scribd.com/doc/291198142/Enfoques-teoricos-del-conflicto>
- OMS (2002). *Conflicto de intereses*. <https://www.who.int/es/about/ethics/declarations-of-interest>
- Ovejero, A. (1989). *Psicología social de la educación*. Herde.
- Pérez, E. y Gutiérrez, D. (2016). El conflicto de las Instituciones Escolares. *Ra Ximhai*, vol. 12, núm. 3, (consulta 2019, marzo 12). Universidad Autónoma Indígena de México.
- Pizarro, S. (2017). Calidad y mejora de la educación: mediación en instituciones educativas. *Tendencias Pedagógicas*, 31, (2021, abril 26). doi: <http://dx.doi.org/10.15366/tp2018.31.012>
- Porcel, C. (2010). *El conflicto en la escuela*. Rev. Innovación y experiencias educativas. <https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/pdf/N%33/>
- Ramírez, S. y Justicia, F. (2006). El maltrato entre escolares y otras conductas problema para la convivencia. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, vol. 4, núm. 2. <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293122821007>.
- Recasens Siches L. (1998) *Introducción. Al Estudio Del Derecho*. Porrúa.
- República Bolivariana de Venezuela. Tribunal Supremo de Justicia Sala Político Administrativa (2001). *Sentencia N° 00575*, República Bolivariana de Venezuela. Tribunal Supremo de Justicia Sala Político Administrativa (2000) Sentencia No. 0162
- Rogoff, B. (1993). *Aprendices del pensamiento*. Paidós.

- Ruíz, L. (1999). *Convivencias y conflictos: sus lógicas y sentidos en la escuela*.
https://www.researchgate.net/publication/333678307_CONVIVENCIAS_Y_CONFLICTOS_SUS_LOGICAS_Y_SENTIDOS_EN_LA_ESCUELA_1
- Ruíz, J. (2002) *Elementos y Teoría del Conflicto*. Colombia. Universidad de Antioquia.
- Sánchez, M. y Chávez W. (2011). Mediación educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula. *Revista electrónica Redine*. UCLA
- Simmel, G. (2010). *El Conflicto Es Inherente Al Ser Humano*.
<https://es.scribd.com/document/462742989/el-conflicto-es-inherente-al-ser-humano>
- Simmel, G. (1981). *Sociologie et épistémologie*. Presses Universitaires de France.
- Torrego, J. (2004). *La gestión de la convivencia desde la perspectiva de centro*. J.M.
- Torrego, J. (COORD.) (2007). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Narcea S.A.
- UNICEF (2011). *La adolescencia una época de oportunidades*.
<https://www.unicef.org/costarica/media/1096/file/Estado%20Mundial%20de%20la%20Infancia%202020>
- Vinyamata, E. (2007). *Conflictología. Curso de Resolución de conflictos*. Ariel.
- Vygotsky, L. (1979). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Crítica.

*Doctor en Ciencias de la Educación. Magíster Scientiarum en Educación, mención Administración Educativa. Magíster en Derecho del Trabajo. Licenciado en Educación, Abogado. Profesor titular a dedicación exclusiva de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, Venezuela.

**Doctora en Pedagogía Crítica, Magíster Scientiarum en Educación, mención Administración Educativa, Licenciada en Educación. Coordinadora del Departamento de Evaluación y Coordinación Docente del M.E. Docente en Proyectos de Investigación, Metodología de la Investigación y Proyectos Educativos en la Universidad Simón Rodríguez, Venezuela.

Declaración de conflicto de intereses y originalidad

Conforme a lo estipulado en el Código de ética y buenas prácticas publicado en **Revista Ethos**; nosotros, Cáceres Acosta, Aristóbulo, C. I. V-4.134.507 y Loyo, Judith, C.I. V-3.690.698 declaramos al Comité Editorial que: **No tenemos situaciones que representen conflicto de interés real, potencial o evidente, de carácter académico, financiero, intelectual o con derechos de propiedad intelectual relacionados con el contenido del manuscrito del proyecto previamente identificado, en relación con su publicación.**

De igual manera, declaramos que, **este trabajo es original, no ha sido publicado parcial ni totalmente en otro medio de difusión, no se utilizaron ideas, formulaciones, citas o ilustraciones diversas, extraídas de distintas fuentes, sin mencionar de forma clara y estricta su origen y sin ser referenciadas debidamente en la bibliografía correspondiente.** Consentimos que el Comité Editorial aplique cualquier sistema de detección de plagio para verificar su originalidad.

Así lo declaramos en Ciudad Ojeda, diciembre de dos mil veintitrés.

Judith Esperanza Loyo Sánchez. V-3690698

Aristobulo José Cáceres Acosta. V-4134507

