

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

## **La mediación en la resolución de conflictos: Su interpretación desde la comunidad educativa**

---

**Osiris, Morales; Fátima, Castellanos; Cristina, Paz; Xiomara, Rodríguez**  
Universidad del Zulia

### **Resumen**

El presente artículo tiene como objetivo “conocer el significado otorgado por la comunidad educativa a la mediación como método alternativo para la resolución de conflictos del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt”; la misma se sustentó en los enfoques teóricos planteados por Cuenca, N. (2004), Arellano, N (2007), Pérez, L (2008) y otros en relación a esta temática. Se desarrolló bajo la perspectiva epistémica cualitativa, seleccionando el método hermenéutico a fin de profundizar el análisis e interpretación de las experiencias de los sujetos inmersos en esta realidad; como técnicas se utilizó la entrevista estructurada a profundidad, observación directa y revisión documental; así como la guía de entrevista, cuaderno de notas, grabadora y cámara fotográfica como instrumentos (Martínez, M. 2006). Entre los hallazgos se obtuvo que el conflicto en instituciones educativas está: 1) determinado por múltiples factores internos y externos del individuo; 2) la mediación constituye un enfoque preventivo que permite abordar situaciones conflictivas en diversos contextos, con fin ayudar a las partes a solucionar su problema de modo que no se termine la relación (afectiva) que exista entre ellas; 3) resolver el conflicto sin tener que recurrir a la violencia u otro medio como la vía judicial; 4) la aplicación de la mediación en la institución se realiza en forma empírica y combinada con otros procedimientos. 5) en cuanto a la relación escuela-familia, esta se caracteriza como distante y poco participativa en los programas implementados para dar respuesta a las problemáticas originadas por las situaciones de conflicto.

**Palabras clave:** familia, escuela, mediación, resolución de conflictos, comunidad educativa.

Correo electrónico: osimoro@yahoo.com.

## **Abstract**

### **The mediation in the resolution of conflicts: Its interpretation from the educational community**

This article aims to "know the meaning given by the educational community to mediation as an alternative method of conflict resolution Cultural Training Bolivarian High School Rafael Maria Baralt" it was based on theoretical approaches arising from Cuenca, N. (2004), Arellano, N. (2007), Pérez, L. (2008) and others regarding this subject. Developed under the qualitative epistemic perspective, selecting the hermeneutical method to deepen the analysis and interpretation of the experiences of the subjects involved in this reality as techniques used depth structured interviews, direct observation and document review, as well as the interview guide, notebook, recorder and camera and instruments (Martínez, M. 2006). Among the findings was obtained that the conflict in educational institutions are: 1) determined by multiple internal and external factors of the individual, 2) mediation is a preventive approach that will address conflict situations in various contexts, in order to assist the parties to resolve so your problem is not to end the relationship (affective) that exist between them, 3) resolve conflict without resorting to violence or other means as the legal, 4) the application of mediation in the institution is made empirically and combined with other procedures. 5) with regard to the relationship between school and family, this is characterized as distant and little participatory programs implemented to address the problems caused by the conflict.

**Keywords:** family, school, mediation, conflict resolution, education community.

## **Introducción**

En la actualidad la sociedad vive en continuos cambios y transformaciones tecnológicas, económicas, políticas, culturales y sociales, los cuales inciden en la forma como se relacionan e interactúan los seres humanos en los diversos contextos donde se desenvuelve. En este escenario las ideas, percepciones, intereses y otros factores asociados con la edad, sexo, religión, postura política, entre otros de las personas, muchas veces conducen a situaciones de tensión y conflicto al punto de desencadenar hechos de violencia.

De esta forma, la conflictividad está presente en instituciones de gran importancia para la sociedad como lo son familia –escuela –comunidad, generando problemáticas sociales de gran impacto; evidenciándose cada vez más casos de violencia intrafamiliar, escolar, comunitaria, entre otros, afectando a las personas involucradas. En el ámbito escolar, dicha situación ha tomado grandes dimensiones, desencadenando hechos de violencia entre los adolescentes, profesores, representantes y comunidad en general, por lo que se hace necesario la búsqueda de alternativas para resolver las causas que los promueve.

Es así como, el tema de la conflictividad y violencia escolar en Venezuela, está creando una gran inquietud que conlleva a la búsqueda de explicaciones y soluciones a este problema, las cuales no deben ser solo manifestaciones del momento; sino que debe ser tratado en profundidad. Es por ello, que en la actualidad, existen programas y servicios que abordan estas situaciones que afectan a todos los miembros de la comunidad estudiantil, la familia y en los niños, niñas y adolescentes, centrándose en muchos casos en la prevención, orientación y en los últimos años en la mediación como estrategia de intervención para la resolución de conflictos.

Al respecto, Urquide (1999), señala que la mediación es un proceso donde las partes son atendidas o asesoradas por un tercero neutral, analizando alternativas u opciones para llegar a acuerdos de mutua satisfacción. En este sentido, este método promueve la participación de los sujetos involucradas en el conflicto, con la guía de un tercero que ayuda a determinar el problema y satisfacer sus necesidades, fundamentándose en los términos de ganar-ganar

Es importante señalar que si bien un mediador no es quien soluciona los problemas de las partes en conflicto, este es de suma relevancia como facilitador y guía del proceso de abordaje de los problemas que afectan a la familia y escuela como contextos en donde se desenvuelven los niños, niñas y adolescentes.

En el medio escolar este método es utilizado por miembros de los equipos de bienestar estudiantil (orientadores, psicólogos, trabajadores sociales y docentes) en el abordaje de situaciones de conflictos y violencia. Es por ello, que el presente trabajo de investigación busca profundizar su estudio en una de las instituciones de mayor trayectoria de la región zuliana, como lo es la comunidad educativa del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt"; para ello, se presentaran a continuación los aspectos conceptuales y metodológicos que sustentaron el proceso investigativo.

## **1. El conflicto y su manifestación en los contextos familia-escuela en la sociedad venezolana: alternativas para su abordaje**

El ser humano desde su origen ha tenido la necesidad de relacionarse con otros hombres, agrupándose de diversas formas a través del tiempo, evolucionando de manera natural, constituyendo organizaciones sociales, comunidades, estados y naciones con diferentes tendencias en lo económico, político, social o cultural de cada sociedad; estas concepciones son orientadas por diferentes intereses, necesidades y valores de las personas, las cuales en muchas ocasiones son contrarias, promoviendo contextos sociales con alta tendencia a la conflictividad que conlleva en muchos casos a la discrepancia, pugnas y hostigamiento entre sí.

Es así como en la actualidad, se observan problemáticas sociales con más frecuencia como consecuencia de estos escenarios, originando tensiones y disputas

entre los individuos. De tal forma, que desde las relaciones entre Estados, miembros de una misma nación, comunidad o familia, se presentan situaciones conflictivas que al no ser resueltas adecuadamente pueden desencadenar agresiones o hechos de violencia entre países, instituciones o personas involucradas, afectando los diversos espacios de actuación del ser humano y el orden público de la sociedad en general. Al respecto, Cascón (2002: 71), señala:

“Un conflicto no es un hecho puntual; es un proceso que tiene como origen la contradicción de necesidades no cubiertas, antagónicas, que crean problemas; si esto no se resuelve, acaban estallando con violencia; se produce la guerra, la crisis, las confrontaciones, la destrucción de los tejidos sociales”.

Por su parte Castells (1998), especifica que el conflicto en sí es un estado normal de la sociedad y de las relaciones interpersonales; este es inherente a la condición humana, y por ende al comportamiento, como elemento connatural e inseparable a las relaciones entre las personas y los grupos, las cuales pueden ser modificadas en función de buscar las mejores condiciones para los sujetos. Es así, como este hecho es considerado como una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses y propósitos percibidos como incompatibles por las partes involucradas, genera manifestaciones con diferentes grados de intensidad.

En la actualidad, a nivel mundial y en especial en los países de América Latina, se presentan un conjunto de factores que predisponen, precipitan y mantienen escenarios de alta conflictividad entre sus miembros, dando origen a diversas expresiones de violencia en todas sus dimensiones, las cuales se han agudizado en el tiempo, involucrando a personas de distintos estratos sociales, sexo, religión y edad.

En este sentido, la Organización Panamericana de la Salud (2004:12), en un boletín para el Proyecto de Desarrollo Juvenil y Prevención de la Violencia, señala: “En casi todos los países latinoamericanos se observa un aumento de la violencia juvenil (problema central), como resultado de la falta de perspectivas para el futuro y la ausencia de controles sociales”. Estas situaciones desencadenan en esta población sentimientos de frustración, intolerancia y desacato a las normas, manifestándose en comportamientos agresivos y violentos en los diferentes contextos en que estos se desenvuelven, teniendo mayor incidencia en el grupo familiar e institutos educativos.

De esta forma, como organizaciones que por su naturaleza han tenido como función la protección y educación de los niños, niñas y adolescentes, se convierten en ambientes de conflictividad, llegando en muchos casos a la agresión, afectando significativamente a todos los miembros involucrados es esta realidad social. Se tiene así, como a diario se presentan hechos de violencia intrafamiliar, abuso sexual, trabajo infantil y un incremento alarmante de la violencia en el contexto escolar en todas sus manifestaciones como resultado de estos entornos sociales.

En tal sentido, la violencia se torna en conducta que es aprendida desde temprana edad, convirtiéndose en un hecho natural para resolver situaciones de tensión y conflicto. Al respecto, Arellano (2007), plantea varias definiciones sobre violencia entre las cuales se destacan: aquella acción caracterizada por el uso de una fuerza abierta u oculta, con el fin de obtener de un individuo o grupo lo que no quieren consentir libremente; de igual forma, este autor señala que ésta representa una acción directa o indirecta, concentrada o distribuida, destinada a hacer mal a una persona o a destruir ya sea su integridad física o psíquica, sus posesiones o sus participaciones simbólicas.

Por su parte Cuenca (2004), refiere que la violencia puede tener profundas repercusiones sanitarias y psicológicas para las víctimas, los autores de actos de violencia y los testigos de dichos actos; entre estas figuran enfermedades mentales, trastornos de comportamientos, problemas de salud reproductiva y sexual, algunos de los cuales son a su vez, causas de otros tipos de violencia. En este contexto, la población más vulnerable la constituyen los niños, niñas y adolescentes, quienes experimentan en forma cotidiana tanto al interior del grupo familiar como los centros educativos este tipo de situaciones.

En el caso del contexto educativo, Fandiño et al. (2005), destaca que la violencia constituye acciones de agresión interpersonal que se desarrollan por la interacción de factores cercanos al niño, niña o adolescente, manifestándose en formas de maltrato psicológico, físico y verbal; generando en esta población problemas de rebeldía y depresión que desencadenan conductas violentas, tanto fuera como dentro de las instituciones educativas.

En este orden de ideas, este autor destaca que la violencia producida tanto en el entorno familiar como educativo, afectan el desarrollo bio-psico-social y espiritual de los niños, niñas y adolescencia, generando en esta población vulnerabilidad y confusión ante las acciones desplegadas tanto por los adultos significantes (padres, representantes y docentes), como de sus iguales (alumnos), propiciando en un futuro reproducir este tipo de conductas ante situaciones de conflictos y agresiones a los cuales estén expuestos en diferentes escenarios.

En el caso del contexto escolar, este tiene como principal misión la preparación del individuo para enfrentar apropiadamente las exigencias del entorno en las circunstancias en las cuales les corresponde vivir, dotándoles de los recursos necesarios para enfrentar diversas situaciones conflictivas y evitar caer en hechos de violencia. Al respecto el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 1999:2), indica:

“...Es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida. Pero las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a aprender que se puede y se debe elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto. Los alumnos pueden desarrollar

habilidades de negociación y de resolución de problemas que les permitan considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo...”.

Sin embargo, la acción preventiva de la escuela no es desarrollada en muchas ocasiones efectivamente por los miembros de la comunidad educativa; por el contrario, ante la presencia de actos violentos se promueven actividades paliativas que engloban aspectos superficiales del problema, sin profundizar en sus causas para hacer un efectivo abordaje a fin de prevenir y erradicar la violencia.

Al respecto, Martínez (2008), plantea que el tema de la violencia en las aulas es complejo, cuando ocurre un hecho calificado de “violento” en la escuela, éste generalmente tiene un antecedente previo en un problema que comenzó, fue evolucionando adquiriendo dimensiones propias de un conflicto, acumulando situaciones de tensión sin ser advertidas por los representantes de la institución, hasta que se presenta un evento calificado como “grave”, el cual genera la reacción violenta entre los jóvenes; en ocasiones las actitudes de los adultos ayudan a reafirmar el círculo, al evaluar estas conductas por el hecho en sí y no por las circunstancias y factores que lo desencadenaron.

De esta forma, según este autor, es de gran importancia que para abordar los conflictos y conductas violentas, se requiere desarrollar un proceso de análisis y reflexión, a fin de comprender los aspectos que dieron origen a esta acción. Es por ello, que se debe conocer, contextualizar y propiciar medios que permitan construir procedimientos adecuados en el establecimiento de sanciones, las cuales permitan al autor del hecho violento reflexionar sobre su acto, repare el daño y no lo repita; siendo necesario, adecuar y generar estrategias en las instituciones educativas que permitan detectar y abordar los problemas a tiempo.

Al respecto, Werthein (2007), plantea que se requiere comprender la violencia como un comportamiento inadecuado en orden al logro de un objetivo común buscado por todo individuo: pertenecer, participar, ser valorado y lograr estima personal; por lo que en ocasiones el castigo, la censura o el propio comportamiento del adulto termina reforzando el círculo de la misma. Asimismo, este autor señala la importancia de trabajar sobre la convivencia y el clima que se vive en las instituciones; con la participación de todos los miembros de la comunidad educativa.

Por otro lado, Pérez (2008), señala en relación a la prevención de la violencia, que esta parte de la toma de conciencia del individuo sobre la convivencia, así como las causas que propician el conflicto y tensión; de igual forma expone que el grado de salud de las instituciones no está dado por la ausencia de los conflictos, sino por la forma en la cual cada institución los afronta y en el mejor de los casos cómo puede darles solución.

Venezuela no escapa de esta realidad, evidenciándose en las últimas décadas que en diferentes sectores de la sociedad se reportan de manera cotidiana situaciones conflictivas que ocasionan problemas de violencia, inseguridad y hechos delictivos tanto en el grupo familiar como en las instituciones educativas; involucrando en forma directa e indirecta a los niños, niñas y adolescentes en situaciones de conflictividad, agresión y violencia en general.

Un informe publicado por el Centro de Investigación y Acción Social de los Jesuitas en Venezuela (Centro GUMILLA, 2009), reveló que 73% de los estudiantes encuestados han presenciado situaciones de violencia en sus planteles; entre los tipos de violencia se encuentran agresiones verbales y físicas, abuso de poder y sexual, estando involucrados alumnos, personal docente, padres y representantes e incluso a nivel intercolegial, ocasionando daños a personas, instituciones y comunidad en general.

Ante esta situación, el Estado venezolano y diversas instituciones de la sociedad civil han promovido iniciativas para la prevención de la violencia en los diversos contextos que puedan afectar a la población infante – juvenil. Es por ello, que el Ministerio del Poder Popular para la Educación planteó la necesidad de promover un programa dirigido a la comunidad escolar que tiene como nombre Centro Comunitario de Protección y Desarrollo Estudiantil (CCPDE); el cual actúa en diferentes instituciones desplegando en ellas actividades entre las que se destacan: las psicológicas y de orientación, tanto a los estudiantes como a los docentes, padres y representantes.

Lo antes expuesto, impone la necesidad de implementar una serie de estrategias dentro de la institución que involucre a los alumnos regulares, personal docente, obrero y administrativo en el abordaje de la conflictividad, agresión y violencia, razón por la cual se han implementado procesos de capacitación para atender efectivamente estas situaciones, entre las cuales se destaca la mediación como opción para la resolución de conflictos en la escuela o familia.

En este sentido, para Amorrós (2007), la mediación es un sistema alternativo de gestión de conflictos que considera esta situación como un hecho cotidiano de la vida y una oportunidad constante de aprender. Se trata, pues, de estar preparados para abordarlo cuando aparece, de disponer de las técnicas y herramientas que permitan a las partes en conflicto, en el marco de la comunidad escolar, resolverlo o transformarlo por ellas mismas.

En cuanto a la mediación en el ámbito educativo, Onetto (2007), señala que este es un método de resolución de conflictos que no se agota en "enseñar un procedimiento", sino que tiene un sentido mucho más amplio y se encuentra estrechamente relacionado con la formación integral del alumno y la educación en valores. La mediación encierra una experiencia educativa también en otros ámbitos, ya que las partes se educan mutuamente al participar en procesos colaborativos de

resolución de conflictos, descubren múltiples percepciones de los problemas e identifican las cuestiones que les preocupan cuando se explican y escuchan los fundamentos.

Esto implica un proceso de enseñanza a fin de que niños, niñas y adolescentes puedan afrontar los problemas, a través del manejo de técnicas y habilidades comunicacionales para identificar, analizar y buscar alternativas a los conflictos antes de que se agudicen y den origen a situaciones de violencia. Al respecto Franco (2005), expone que la mediación, es un sistema de comunicación asistida, en el que las partes son protagonistas de sus decisiones, con ayuda de un tercero imparcial.

Es así como la mediación tiene como fin principal la búsqueda de una solución efectiva a las tensiones y crisis presentes entre los individuos; este procedimiento no busca aportar opciones que den respuesta al problema, sino que también permitan restaurar las relaciones interpersonales, fortaleciendo los lazos afectivos y/o de consanguinidad que puedan estar en riesgo por la situación presentada.

Al respecto Ury (2000), describe la mediación como un proceso, donde un tercer lado o involucrados directos e indirectos (partes, familiares, amigos y observadores neutrales, vecinos, colegas, compañeros-as de trabajo), actúan desde una base común y en pro del diálogo, la no violencia y el triple triunfo.

Asimismo Cuenca (2004a), señala que en los contextos familiares y escolares, la mediación constituye una de las herramientas que permite abordar la conflictividad como estrategia preventiva, por cuanto las diferentes acciones que pone en marcha pueden favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos e instancias para afrontar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo su escalada hacia situaciones de agresión y violencia.

En el Estado Zulia se han presentado hechos de violencia en sus instituciones educativas, así lo destaca un estudio realizado por la Zona Educativa de la región, a través del Programa Salud Mental y Prevención de la Violencia (2011), en 12 liceos de los Municipios Maracaibo y San Francisco, el cual arrojó que "el 25% de los estudiantes, entre los 12 y 18 años, presentan conductas irruptivas, disociales o son presionados por grupos hostiles como bandas". (PANORAMA. COM.VE.)

Asimismo, este artículo señala que estos hechos se han incrementado en el tiempo, resaltando eventos ocurridos como en octubre de 2009, donde estudiantes de los liceos Aurelio Beroes y Luis Beltrán Ramos, en Maracaibo, se enfrentaron con palos, piedras y picos de botellas, dejando destrozadas las dos instituciones. De igual forma, en mayo de 2010, la violencia escolar se desbordó en los liceos Rafael María Baralt, Francisco José Duarte y Antonio Guzmán Blanco cuando estudiantiles entraron

encapuchados, dañaron y amenazaron de muerte al personal, lo que generó la suspensión de clases en dichas instituciones.

En este mismo orden de ideas, producto de un diagnóstico realizado por estudiantes de Servicio Comunitario de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad del Zulia en el Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt, en octubre de 2010 para el desarrollo del Proyecto de Intervención en Educación Preventiva Integral, se destacó la necesidad de realizar actividades que sensibilizaran a la comunidad educativa sobre la violencia intrafamiliar y escolar. Es por ello, que debido a su trayectoria e importancia histórica para la región, esta institución ha sido objeto de diversas intervenciones para la prevención de estos hechos; sido seleccionado como realidad social a estudiar a fin de conocer los procesos que promueve la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos.

## **2. Objetivo:**

Por lo antes expuesto, el presente artículo tiene como objetivo "Conocer el significado que le otorga a la mediación como método alternativo para la resolución de conflictos la comunidad educativa del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt"

## **3. Metodología**

Este artículo fue desarrollado siguiendo los lineamientos del paradigma cualitativo; de acuerdo Martínez, M. (2006: 77) este "estudia la realidad social a partir de la interacción que tiene el investigador con el sujeto dentro de su contexto para crear, modificar e interpretar la dinámica que trae implícito un hecho de la misma". Es por ello, que las experiencias y vivencias de cada individuo son de gran importancia por cuanto permite aproximarse y comprender el fenómeno estudiado; de esta forma, estos se convierten en sujetos activos dentro de la investigación.

Se seleccionó dadas las características de la realidad abordada el Método Hermenéutico; definido por Martínez, M. (2004:119) como: "el proceso por medio del cual conocemos la vida psíquica con la ayuda de los signos sensibles que son sus manifestaciones". Es decir, que a través de este método se pudo descubrir los significados de las cosas, interpretando lo mejor posible las palabras y gestos manifestados.

De tal forma, este método permitió observar, comprender, explicar e interpretar los hechos acaecidos del sujeto y la relación que tiene con los grupos que se encuentra en su medio social; de acuerdo a Hurtado et al. (1999), el mismo se basa en la interpretación de toda manifestación humana, a través de lo que se dice, se piensa acerca de un aspecto de la realidad, e implica su comprensión por parte de quien lo estudia.

En este sentido, se consideró como parte primordial y punto de partida en la

presente investigación las vivencias y opiniones del personal docente en la aplicación de la mediación como método alternativo para la resolución de conflictos dentro de la comunidad educativa del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt, siendo esta institución la seleccionada como unidad de análisis de este estudio.

En cuanto a los informantes claves se seleccionó tres personas miembros de la comunidad educativa, entre los que se encuentran: una Trabajadora Social y dos Orientadoras, por su experiencia en el tema abordado. Para la recolección de la información se realizaron tres (03) entrevistas semi - estructuradas, la observación directa en el contexto escolar, visitas a la institución y el análisis de documentos; con respecto a los instrumentos diseñados y empleados fueron las pautas de entrevista, balance de las observaciones, grabadora y cámara fotográfica.

Luego de realizadas las entrevistas y culminada su transcripción, se llevó a cabo el proceso de validación de las mismas (triangulación), la categorización, agrupación de categorías, contrastación la teorización siguiendo los lineamientos propuestos por Martínez, M.(2004a), a fin de generar unos resultados preliminares y dar respuesta a los objetivos propuestos al inicio de la investigación.

#### **4. Análisis de los contenidos: Hallazgos Preliminares**

Una vez realizado el proceso de contrastación y teorización de la información aportada por los sujetos entrevistados, se pudo conocer los siguientes aspectos relacionados con la realidad abordada.

##### **▪ El conflicto: su manifestación en el Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt.**

El "Conflicto" está referido a una situación difícil, que conlleva un enfrentamiento de intereses y valores considerados importantes. Al respecto Suárez (1997), señala que el conflicto es un proceso complejo, transformable, solucionable, que desaparece o estaciona, que tratado bajo presión desborda las emociones, y que se debe evitar la violencia cuando se quieren imponer criterios propios; para los sujetos entrevistados, el conflicto está relacionado:

"...cuando no hay una clara comprensión y trae dudas, inquietudes, es cuando no hay una buena relación entre lo que está sucediendo y como vemos el conflicto". (Ent. 1; Líneas: 19-29)

"...cuando se establece entre dos o más personas, una diferencia de ideas, de intereses, en la comunicación puede surgir un conflicto". (Ent. 2; Líneas: 10-15)

"...cuando una o dos personas tienen diferentes posiciones, ideas y no están de acuerdo, se forma un conflicto" (Ent. 3; Líneas: 9-14).

Partiendo de esta información, se desprende que el conflicto es considerado como: "aquella situación en que uno o varios miembros de un grupo adoptan una postura significativamente distinta del resto ya sea de posiciones, ideas o intereses, afectando la comunicación y las relaciones entre sí"; también plantean que este "puede surgir cuando hay disparidad de criterios dentro los miembros que conforman un grupo. Por lo que le es posible identificarlo cuando este se hace presente en las relaciones de los miembros de la comunidad educativa.

De esta forma, puede entenderse el conflicto como una situación que implica diferencias y tensión, lo que afecta las relaciones entre los miembros que conforman un grupo, ubicado en cualquier contexto, familiar, escolar, comunitario, laboral, entre otros. Asimismo, se identificaron algunos elementos que promueven estos hechos entre los miembros de la comunidad educativa del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt; entre los que se destacan:

### **A. Causas que generan conflictos**

El conflicto tiene su origen por diversos motivos, según los entrevistados estos se manifiestan de la siguiente manera:

"...el conflicto se manifiesta siempre por agresión física, cada vez que detectamos un conflicto siempre es agresión, hay violencia, los alumnos alborotados incitando a otros a que continúen con el pleito si se están agrediendo" (Ent. 1; Líneas: 34-43)

"...por lo general, la problemática planteada en la institución ha sido la diferencia de intereses, las instituciones involucradas el Duarte, el Guzmán Blanco, cada uno funciona en su espacio, en algún momento ese funcionamiento se rompe y viene la violencia estudiantil, eso es el principal problema el conflicto entre las instituciones que lleva a causar disturbios estudiantiles..." (Ent. 2; Líneas: 215-232)

Estos hechos guardan relación a lo establecido por Moore (1986), quien refiere que entre los motivos que generan violencia se destacan: elementos asociados a las relaciones interpersonales, conflictos de valores, conflictos de intereses, discrepancias sobre información de determinados hechos y discrepancias vinculadas con la inequidad estructural. En este sentido, se evidenció según lo manifestado por los entrevistados, que existen diversas causas o factores que desencadenan conflictos, entre estos se destacan la diferencia de intereses según las condiciones en las que este se dé y las personas involucradas en el mismo; se presenta también, la diferencia entre los liceos adyacentes, comenzando por diferencias y discusiones entre estudiantes, hasta llegar a los enfrentamientos y agresiones los cuales generan disturbios y violencia estudiantil.

## **B. Tipos y manifestaciones del conflicto**

Con relación a este aspecto, Cuenca (2004a), señala que el conflicto es un sistema, con causas y consecuencias relacionadas entre sí, con distintos componentes, según la naturaleza de las relaciones de las partes involucradas, su comunicación, percepciones, intereses, necesidades, experiencias, creencias, valores, conocimientos, intervenciones y por otras circunstancias.

Por su parte, Moore (1986), plantea que los conflictos suelen ser de tipo intrapersonales generados al interior en la persona (valores, circunstancias íntimas, entre otras); interpersonales, dos personas enfrentadas a propósito de una tercera, una idea o un bien a la que aspiran ambos; intragrupal, son exactamente iguales que los interpersonales solo que el enfrentamiento se produce entre subgrupos dentro del mismo grupo original; intergrupales, aquellos que se producen entre grupos. Asimismo, señala que existen otras clasificaciones de conflictos principales: latente (existe pero no se manifiesta claramente) y manifiesto (se manifiesta de forma patente).

En este mismo orden de ideas, Bidetik (2002) destaca que en el ámbito escolar, se pueden encontrar diferentes formas de violencia, generalmente manifiestas a través de las relaciones que mantienen los niños con sus pares y con los adultos en ese ambiente; a continuación se presenta cada una de estas:

- **Violencia contra los adultos:** Generalmente contra sus maestros. Tiene diferentes manifestaciones, como insultos, faltas de respeto y consideración, desprecios y hasta agresiones físicas.
- **Violencia de los adultos contra los niños:** Los maestros y otros adultos en la escuela se pueden convertir en una fuente de violencia para el niño, bien sea de violencia física o psicológica y verbal. La intimidación, los golpes, la falta de respeto a los sentimientos y necesidades del niño, los insultos hacia el niño, así como ignorarlo y excluirlo de las actividades del curso son formas de violencia que el maestro puede ejercer.
- **Violencia contra las cosas:** Se refiere a la violencia que ejercen los jóvenes y niños contra las cosas de la escuela, dañándolas
- **Violencia entre pares:** Intimidación, victimización y acoso (bullying); es aquella en la que un alumno o alumna es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o grupo de ellos/as. Estas acciones negativas se refieren tanto a lenguaje verbal, como a agresión física o a presión psicológica.

En esta situación siempre existe un desequilibrio de fuerzas, el proceso de victimización se debe distinguir de las diferencias o malas relaciones entre compañeros; las diferencias entre ambas son tan sutiles que se deben analizar las

actitudes y consecuencias que cualquier reacción violenta tiene en el que la ejerce y en el que la padece.

Al indagar sobre este aspecto, se pudo obtener lo siguiente:

"...rencor, rabia, celos, expresiones verbales, corporales, así manifiestan cuando tienen un problema..." (Ent. 1; Líneas: 54-6).

"...sucede algún problema y no hay capacidad de buscarle la solución que esté acorde a las necesidades de todos". (Ent. 2; Líneas: 18-21).

"...depende intergrupala o interpersonal, si es interpersonal se manifiesta de otro manera, cuando es personal y el conflicto es emocional, bien sea con sus padres o con el docente, con una compañera o compañero..." (Ent. 1; Líneas: 47-53).

"...un conflicto emocional o interno, cuando es intergrupala y cuando es interpersonal, cuando es algo de ellos..." (Ent. 2; Líneas: 60-63).

"...hay conflictos interpersonales, intergrupala y diferentes tipos de conflicto. (Ent. 3 Líneas: 12-14).

"...hay conflictos estudiantiles, entre docentes y entre los alumnos, existen conflictos entre tres liceos que son el J. Francisco Duarte y el Guzmán Blanco, entre ellos existen conflictos".(Ent. 3 Líneas: 21-29).

De esta forma, según los sujetos entrevistados, las manifestaciones del conflicto por parte de los individuos involucrados se hacen evidentes a través de las expresiones verbales y no verbales, siendo cambiantes dependiendo de la magnitud del mismo y del contexto donde se desenvuelva; destacándose sentimientos de rabia, rencor y celos entre los estudiantes.

Asimismo, entre los tipos de conflictos identificados en este contexto, se evidencia todos las tipologías de conflictos, entre adultos, entre adultos y adolescentes, entre iguales; es decir, la presencia del conflicto intrapersonal en los alumnos (estos se manifiestan a través de los problemas que tienen los adolescentes con sus padres, amigos, profesores). Se presenta, así la violencia de tipo intragrupal entre los alumnos del mismo liceo y los de tipo intergrupala referido a los que se desarrollan entre estudiantes de diferentes liceos; es importante destacar, que los dos últimos son generadores de la violencia estudiantil fenómeno social de gran impacto y el cual se ha ido desarrollando a gran escala en los últimos tiempos, siendo el Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt una de las instituciones más afectadas por esta problemática.

Finalmente, los entrevistados señalan que en la mayoría de los casos el conflicto es manifiesto; es decir, puede evidenciarse claramente en las distintas acciones desarrolladas por los estudiantes tanto al interior de la institución como su alrededor y con las instituciones educativas vecinas.

▪ **Relación escuela – familia ante la presencia de conflictos**

El análisis de esta categoría está dirigido indagar el modo de participación de la familia (padres y representantes) en el contexto educativo de los adolescentes; al respecto Platone (2002), considera que la familia es un sistema abierto en constante interacción con otros sistemas (comunidad, trabajo, escuela, grupo de pares y organizaciones sociales). Es así, como esta premisa enfatiza las nociones de interacción y de coherencia que vinculan a la familia con las distintas instituciones para garantizar un ajuste funcional de sus miembros con los demás sistemas sociales; tal es el caso del sistema familiar y el educativo visto como los principales contextos de formación y socialización de los niños, niñas y adolescentes.

Esta relación es de gran importancia para el proceso de formación de los estudiantes; esta autora destaca que en la medida que la familia sea tomada en cuenta por la escuela y los docentes conozcan acerca del sistema familiar del estudiante, de sus valores y preocupaciones, el alumno tendrá mejores probabilidades de superar o nivelar su desempeño escolar. Al respecto, los entrevistados señalaron lo siguiente:

“...hay representantes que a medida que te van conociendo van respondiendo, representantes que estaban rehaceos totalmente, soberbios, ellos responden pero tiene que uno ser muy persistentes... (Ent. 1; Lín.: 87-94)

“...en cuanto a la familia, el poco interés en cuanto a las actividades escolares de sus representados, eh, la poca colaboración del representante hacia las actividades escolares..., de la institución, en lo que respecta a..., a la educación de sus hijos, a la atención de sus hijos, en cuanto a todo lo que respecta a su conducta, a sus estudios, actividades extra cátedra, el poco interés que los representantes manifiestan ante esto, el vacío que existe diría yo también, de ese personaje tan importante en la vida del alumno dentro de la institución...” (Ent. 2; Lín: 26-41)

“...los representantes pocas veces asisten a la institución, existen conflictos entre los padres y la escuela porque no siempre están en contacto con la escuela y eso trae conflictos como Institución”. (Ent. 2; Lín.: 37-48)

"...ellos no asisten con regularidad, cuando convocamos a padres a un taller en la semana de familia asisten, de mil doscientos padres, solo treinta padres, es muy baja la asistencia a las actividades que se realizan para beneficio de la escuela de familias..." (Ent. 2; Lín.: 58-66)

Según lo expresado por los sujetos entrevistados, la forma de relación escuela-familia existente en el plantel es distante y desfavorable, dado a la poca participación de los representantes en las actividades de integración y formación cultural, lo que imposibilita el involucramiento entre el sistema familiar y el proceso de formación de él o la adolescente, incidiendo los factores generadores de conflictos en el medio educativo.

Estos solo suelen asistir a la institución para informarse y comprender todos los aspectos que involucran el proceso educativo de su representado, sea de rendimiento académico o conductual. Mientras el modelo de relación establecida no proponga una colaboración participativa por parte de las familias, los conflictos e incluso la pérdida del contacto escuela-familia se vuelven frecuentes.

▪ **La mediación como medio de resolución de conflictos en la relación escuela – familia del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt**

La mediación constituye un proceso de resolución positiva de conflictos a través del diálogo; según Martín (2000), en esta intervienen las personas en pugnas y un mediador (persona no involucrada en el hecho, con una preparación para ser mediador). Al indagar el conocimiento que tienen los sujetos entrevistados sobre la mediación como medio alternativo de resolución de conflicto, se pudo obtener conocer lo siguiente:

"...mediación, como tal, no hay dentro de la institución, se trata de dar solución a los problemas que se presentan, es una lucha constante, como Trabajadora Social, uno trata de hacer todo, de acuerdo a la formación que uno tenga, de acuerdo a la capacitación que uno haya adquirido durante la carrera, y durante tu experiencia y tus practicas..." (Ent. 1; Lín.: 281-292)

"...es importante la mediación porque va a permitir tener el contacto entre ambas situaciones para que exista una solución de los conflictos que existan en la institución, pero la mediación escolar, es un tema muy importante y nada más que atiende la persona que va a mediar entre ambos que están en una situación de conflicto, de ideas diferentes...". (Ent. 1; Lín.: 70-82).

"...se da la mediación, ocurre un hecho en el cual se enfrentan los alumnos, entonces el equipo de orientadores y hasta los profesores atienden la situación, llamando a cada una de las partes a explicar cómo fue todo, como ocurrió todo y por quien inicio el problema. Por lo general los muchachos son atendidos en la oficina de orientación cuando se dan los enfrentamientos entre ellos mismos y entre ellos y los alumnos de otros liceos". (Ent. 3; Lín.: 86-101)

De acuerdo a lo expresado por los sujetos entrevistados, no se tiene un conocimiento exacto de la mediación como medio de resolución de conflictos, evidenciándose un conocimiento empírico sobre el mismo; este se ha obtenido a partir de la formación profesional o sobre la práctica cotidiana, apreciándose confusión entre los diversos métodos, repercutiendo al momento de llevar a cabo el proceso de mediación sin conocer cuáles son los lineamientos que lo diferencian de los otros.

No obstante, el equipo profesional reconoce la importancia que este método tiene en la resolución de conflicto en el Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt, por lo que plantean se debe tener una preparación especial acorde al procedimiento a seguir como mediadores.

#### **A. Procedimiento para la implementación de la mediación**

La mediación es un procedimiento informal y flexible dirigido por las partes y el mediador. El artículo 9 del Reglamento de Mediación de la OMPI (1994), señala:

"...Las partes acordarán la manera de llevar a cabo la mediación. Si las partes no lo hicieran, y en la medida en que éste sea el caso, el mediador determinará, de conformidad con este Reglamento, la manera en que se ha de llevar a cabo la mediación...".

Al respecto los sujetos entrevistados manifestaron lo siguiente:

"...el abordaje no era total, era para los muchachos dependiendo de la falta, les citan a los representantes y ahí queda todo..."(Ent. 1; Lín.: 162-167)

"...bueno su hijo hizo esto, usted, sabe que está mal hecho, usted sabe que si el continua así lo vamos a tener que suspender, o su hijo en el nuevo año escolar, va a tener usted que firmar, un acta de compromiso donde si el vuelve con... se va". (Ent. 1; Lín.: 175-181)

"...por lo general cuando detecto eso, envié el muchacho a que espere afuera, y le pregunto al representante que sucedió, que está sucediendo en el hogar para que su hijo le haya perdido respeto, para que su hijo le haya faltado, le falte cariño hacia él, que su hijo no lo tome en cuenta, en que ha engañado, que considera el que ha faltado, o ella que ha faltado, y a su vez también le pregunto a su hijo, pero, por separado, cuando ya yo lo detecto por separado, trato de, llegar a un acuerdo con ambos y es cuando hago la dinámica familiar entre ambos, entre ellos dos nada mas, bien sea el padre, la madre, un hermano que venga con el representante igualito participa de la actividad, por lo general hemos llegado a un acuerdo ..." ( Ent. 1; Lín.: 203-277)

"...los medios, se cita al representante, se le invita a que participe en la Institución, que venga a la Institución, que nos visite, que nos conozca, y que a la vez que conozca la normativa de la Institución para que esté al tanto, de cuál es el medio que rodea a su hijo, y también se le invita a conocer cuáles son los recursos que existen en la Institución, para, proveerle de esa ayuda que se quiere..." ( Ent. 2; Lín.: 112-126)

"...el proceso que llevamos, primero tenemos que hacer un diagnóstico de la problemática planteada, saber con qué recursos contamos los pasos a seguir, para resolver esa problemática, ya teniendo un diagnóstico de las necesidades de lo que se está planteando, conociendo el problema, en sí debemos buscar los recursos para resolverlo, y obviamente luego de que tengamos los recursos, procedemos a actuar para conseguirle la solución..." (Ent. 2; Lín.: 151-166)

La mediación es un procedimiento informal y flexible dirigido por las partes y el mediador; de acuerdo a lo planteado por los entrevistados, esta intervención es llevada a cabo a través de un proceso que sigue una secuencia de acciones cuyo propósito es abordar el conflicto e involucrar a la familia en la solución del mismo. La intervención es llevada a cabo con mucha cautela y confidencialidad por parte del profesional encargado, con el fin de generar un clima donde reine la armonía y tranquilidad para que el proceso se desarrolle con éxito.

Es importante destacar, que no se desarrolla todos los pasos de la mediación propiamente dicha, sino que se efectúa un procedimiento en el cual se vincula la mediación con la conciliación para dar respuesta la problemática, llegando a establecer acuerdos entre las partes involucradas para evitar que los hechos tratados vuelvan a ocurrir. Finalmente este proceso es desarrollado por los docentes del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt de forma empírica, producto de la experiencia y normativa de la institución.

## **b. Tipos de mediación**

La mediación se puede utilizar prácticamente en todos aquellos ámbitos en los que existe un conflicto; según Martínez (2008a), existe una serie de mediaciones ya conocidas y trabajadas como son: familiar, escolar, empresarial, comunitaria y/o social, sanitaria, intercultural, penal y penitenciaria. Al respecto, los sujetos entrevistados señalaron:

"...mediar entre el alumno y el docente, existen conflictos entre el docente y el alumno, que es una cosa muy diferente... otra manera de mediar entre el conflicto dentro del salón..." (Ent. 1; Lín.: 293-310)

"...mediación con los representantes, mediación familiar..." (Ent. 1; Lín.: 415-476)

"...toda la comunidad está inmersa en esto, en ocasiones intentamos involucrar... personal allegado a la Institución..." (Ent. 2; Lín.: 131-136)

"...intentamos ponernos de acuerdo con los alumnos de ambas instituciones involucradas..." (Ent. 2; Líneas: 151-166)

"mediador, de los procesos que existen en la institución, ya sea directivo, docente y alumno y la comunidad en general, de representantes..." (Ent. 3; Líneas: 142-147)

"En otras situaciones, donde el padre lo que quiere es golpear al alumno... tenemos que negociar..." (Ent. 3; Lín.: 178-186)

Según lo anterior, existe una variedad de áreas en las cuales la mediación juega un papel importante a la hora de resolver un conflicto, específicamente, en el Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt, se da la mediación escolar dirigida a resolver conflictos entre alumnos, entre docentes y alumnos, entre docentes u otros, asimismo, se da la mediación familiar, intercultural e interinstitucional; destacando la necesidad de que cada vez hayan más profesionales capacitados para hacerle frente a dicha realidad en el sector educativo.

### **c. Estrategias de la mediación**

Partiendo de lo manifestado por los sujetos entrevistados, los profesionales encargados de mediar ante la resolución de un conflicto recurren al uso de diversas estrategias que conducen al logro de sus objetivos; estos plantean que ante todo es importante escuchar a las partes y valorar su testimonio, así como mantener la relación existente entre ellos.

Asimismo, implican un trabajo en conjunto con el adolescente y su familia, por medio de las actividades previamente planificadas en función de buscarle solución a los conflictos existentes, de modo que se logre generar un cambio positivo entre los alumnos del plantel involucrados en el conflicto. No obstante, no se evidenció el manejo conceptual del proceso lo que puede incidir sobre el éxito del proceso de las estrategias de intervención producto del desconocimiento de técnicas acorde a las diversas situaciones presentadas.

#### **D. Impacto**

Con respeto a esta categoría, se hace referencia al modo en el que es aplicada la mediación como medio de resolución de conflictos en la relación escuela-familia dentro de la comunidad educativa del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt. Al respecto los entrevistados plantearon lo siguiente:

“...no es una situación que de repente se pueda resolver un 100%, ni de repente un 50%, pero hay casos en que si...” (Ent. 1; Lín: 81-84)

Según el testimonio uno de los entrevistados, el impacto generado por la mediación como medio de resolución de conflictos en la relación escuela-familia dentro de la comunidad educativa del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael Mari Baralt, es considerado favorable de modo que según su implementación en la institución el índice de conflictos puede disminuir incluso a la mitad, lo que deja claro la efectividad que la mediación puede generar en los procesos de resolución de conflictos existentes dentro y fuera del plantel.

#### ▪ **Experiencias sobre la mediación como medio de resolución de conflictos**

Con relación a este aspecto, se pudo conocer las vivencias obtenidas por parte de los profesionales entrevistados en el uso de la mediación como medio de resolución de conflictos en la comunidad educativa del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt. En este sentido, se destacaron las siguientes narrativas:

“...mi experiencia, a mi me encanta, me encanta porque primero, me da más herramientas, me facilita algunas estrategias, este, la visión que pueda tener ante “X” problema o ante, ante alguna situación, el panorama es más amplio, eh, puedo, como te digo, yo puedo utilizar otras palabras, que me ayudan a medida que voy agarrando más experiencia, me ayudan para que esa medición que yo vaya a hacer o que yo vaya realizar entre ambas partes me abran más puertas...”(Ent. 1; Lín.: 98-122)

“...te llegan aquí, ino que los alumnos, que tal!, entonces a los alumnos los tienes primero en dirección, otro en la seccional, pues, la cosa, de pasar a conflicto, se pone peor, entonces yo digo ¿Qué pasa, que pasa? Entonces a veces al muchacho te lo acorralan, entonces el muchacho acorralado, ¿Cuál es la respuesta?... la respuesta va a ser más agresiva

todavía, entonces a veces yo digo "pero con calma", a veces tengo que decirle al profesor, al director, el subdirector o al que este ahí, pero cálmense, un momento, miyo cálmese, a la muchacha, pero, ya va, vamos para la orientación, y me la traigo para acá y aquí ellos respetan este espacio, nadie se mete aquí..." Ent. 1; Lín.: 260-280)

"...tratar de mediar bien entre el alumno, el docente, porque a veces hay conflicto entre el alumno y el docente, a veces tocan casos en que existen conflictos entre el docente y el alumno, que es una cosa muy diferente, a veces el alumno... iyo no puedo ver a ese profesor!, a veces el docente te dice: "yo no sé qué me pasa con este niño, pero me cae mal" pero vamos a ver porque, vamos a ver esto, vamos a hacer esto otro, mira esto, que yo no sé que más, otra, otra manera de que uno pueda mediar entre el conflicto dentro del salón también, eh, muchas veces se lo he participado yo a los docentes..."(Ent. 1; Lín.: 293-311)

"unos me ven como si estuviera, metiéndome mucho, cuando el alumno me manifiesta a mí que tiene problemas con un docente, yo... hablo con el docente, trato de... siempre de ser cordial, ser amable, decirle, chico que pasa?, es con el alumno, porque ese alumno esta bravo, "no porque ese muchacho... siempre tienen no una, sino miles de quejas del alumno pero uno conociendo al docente, en el momento en que empiezas a hablar con él, detecta que el docente es el conflictivo a veces, y el alumno lo que hace es responder, ante una conducta, entonces ellos te ven como si estuvieras metiéndote, como si fueras alcahueta de los muchachos, como que estas interviniendo, que estas metiendo las manos en el fuego por ellos, ellos te ven así. Pero mi experiencia, bueno lo que yo siento en el momento ha sido maravilloso, y es al que no ha cambiado nunca desde que yo tengo contacto y tengo experiencia con los muchachos, en la parte educativa..."(Ent. 1; Lín.: 380-412)

"mi experiencia con ellos ha sido maravillosa, y a medida que yo voy adquiriendo más experiencias con ellos, me siento más, más comprometida, con mi profesión, con lo que yo sé hacer, con lo que hago y con lo que le tengo amor, que es ser... Licenciada en Trabajo Social..." (Ent. 1;Lín.: 476-485)

"mi experiencia ha sido de mucho..., he aprendido a que, primero que nada tengo que, aprender a tomar en cuenta las ideas y los procesos que cada quien tiene como ser humano. Y las necesidades que cada quien tiene, e incentivarlo para que obviamente salgamos de la situación planteada, si es muy negativa y si nos afecta realmente, pues, estimular a las personas para que ayuden a mejorar la situación planteada y mi experiencia ha sido... bueno, el crecimiento cien por ciento y aprender de

las caídas, porque siento que a veces no se puede hacer mucho o cuando nos sentimos con las manos atadas, pues, hay que insistir, tener paciencia, darle tiempo a todas las situaciones, nada se puede hacer, nada se puede tomar a la ligera darle la importancia requerida y el tiempo también requerido que es muy importante para resolver un conflicto, las cosas no se solucionan de la noche a la mañana, tiene todo un proceso y ese proceso hay que respetarlo, tanto para las personas que están involucradas buscándole la solución como para el que esta ...sufriendo pues, las consecuencias de ese proceso, todo tiene su tiempo y hay que insistir". (Ent. 2; Lín: 176-209).

"...Bueno los casos que se presentan. Por ejemplo, cuando aquí hay riñas entre el Duarte y el Baralt, donde los alumnos van allá, a romper, porque, ellos quieren que suspendan las clases, tiran piedras, hay intercambios de piedras, para que suspendan las clases. Porque no quieren pruebas de lapsos. Ahí, tenemos que ser mediadores, tenemos ver quiénes son los alumnos que están involucrados, antes de citar a los padres. Citar al alumno y Ver de qué manera pudiéramos ayudar a esta situación. Porque hay padres que a veces, se tapan los ojos ante sus hijos y la idea es que ellos puedan reflexionar y tomar conciencia de que lo que, se quiere es el bien y que queremos es rescatar al joven y tenemos que mediar...(Ent. 3. Lín: 152-177)

Según lo expuesto por los entrevistados, la experiencia a la que se refieren los profesionales no solo es muestra fiel de su desempeño profesional y su trayectoria dentro de la institución, sino que demuestra el valor otorgado por cada uno de ellos al trabajo como mediadores, en algunos procesos en los cuales se han resuelto los conflictos entre los alumnos del plantel educativo.

### **A manera de conclusión**

Producto de los hallazgos obtenidos a partir del proceso de investigación, se pudo evidenciar la importancia que tiene la mediación en la resolución de conflictos que puedan presentarse en la comunidad educativa del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt, destacándose este medio como una alternativa de gran importancia para el abordaje de situaciones problemática que afectan el normal desarrollo de la formación de los adolescentes y de los diferentes miembros que hacen vida en esta institución.

En este sentido, es importante destacar que el conflicto dentro del contexto educativo está determinado por múltiples factores internos y externos del individuo, este se manifiesta mediante actos violentos de agresiones físicas, verbales y no verbales, los cuales suelen generarse entre escolares, entre docentes - alumnos, entre docentes, entre docentes - familiares; así como entre alumnos de instituciones

distintas. Suele existir una relación entre la conducta de los estudiantes conflictivos y su relación intrafamiliar e incluso entre la relación escuela-familia, la cual es casi nula.

Con respecto a la relación escuela-familia, está es casi nula, pese a que los profesionales responsables de mediar en la solución del conflicto se plantean diversas estrategias para lograr el apoyo e integración de la familia en la formación del joven o adolescente. Constituyendo un factor común entre las características que definen a los grupos familiares del plantel es una formación académica básica y un nivel socio-económico bajo, destacando que las labores del hogar o el horario del trabajo limitan su participación en las actividades desarrolladas por la institución.

En función a los medios de resolución de conflictos, se presenta la mediación como estrategia desarrollada por los profesionales de la institución para hacerle frente a los conflictos existentes dentro del plantel, entre ellos, Orientadores, Docentes y Trabajadores Sociales; cabe destacar que estos recurren a la mediación para intervenir en familia, escuela, comunidad u otro contexto donde se presenten disputas entre dos o más personas.

Es así como la mediación, se concibe como un medio de resolución de conflictos requiere de un procedimiento por el cual el mediador debe guiarse al momento de intervenir, esta tiene como fin ayudar a las partes a solucionar su problema de modo que no se termine la relación (afectiva) que exista entre ellas, así como resolver el conflicto sin tener que recurrir a la violencia u otro medio como la vía judicial. Cuya experiencia deja ver que es una alternativa que incluso puede aplicarse de forma preventiva ante el conflicto.

Finalmente el uso de la mediación en la resolución de conflictos dentro de la comunidad educativa del Liceo Bolivariano de Formación Cultural Rafael María Baralt, aunque no ha sido aplicada tal como se establece en manuales, sino a través de la incorporación de procedimientos empíricos, la misma ha sido significativa; sobre todo al integrar a la familia en dicho proceso, generando alternativas de participación de los padres y representantes en las actividades desarrolladas dentro de la institución; lo cual permite a los profesionales aplicar las diversas estrategias de intervención y abordaje adquiridas durante su formación.

### **Referencias bibliográficas**

- Arellano, N. (2007). "La Violencia Escolar y la Prevención del Conflicto". Revista ORBIS/Ciencias Humanas. Año 3. Nro. 7.
- Cascón (2002), Revista de actualización docente. Kapeluz : Buenos Aires, 2005. Etapa 3 N° 2

- Castells, M. (1998). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Madrid: Alianza Editorial.
- Cuenca de R, Nelly (2004). **Negociación y Mediación. Estrategias Prácticas para Resolver Conflictos.** Barquisimeto. Editorial Horizonte.
- Fandiño, Y. y Bustos, Fernando (2005). Violencia en el contexto escolar: otra forma de maltrato escolar. En: NovaetVetera N° 55 ESAP. Bogotá.
- Hurtado Y Toro (1999). **Paradigma y métodos de investigación en tiempos de cambios.** Edición Episteme Consultorios Asociados. C.A. Venezuela.
- Martín, María (2000). **La educación moral y la escuela. Teoría y práctica.** Editorial Edebé.
- Martínez M. (2004) **La investigación Cualitativa Etnográfica en Educación.** Distrito Federal. México: Editorial Trillas
- Martínez, M. (2006). **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa.** Distrito Federal. México: Editorial Trillas
- Moore, Christopher (1995). **El proceso de mediación.** Barcelona. Editorial Granicas.
- Platone, M. (2002). Familia e Interacción Social. Comisión de Estudios de Postgrado. Facultad de Humanidades y Educación. Universidad Central de Venezuela. Caracas – Venezuela
- Pérez, L. (2008). La convivencia en la escuela, un hecho, una construcción. Editorial Paidós.
- Reglamento de Mediación Paidós. de la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual). (1994). Ginebra – Suiza. Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI.
- Suarez, M. (1997). Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas. Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina.
- Urquidi, J. (1999). Mediación Solución a Conflictos sin Litigio. Centro de Resolución de Conflictos. México.

**Fuentes electrónicas:**

- Amorros, Cirilo. (2007). Mediación. En: [www.parlem-nemediación.com](http://www.parlem-nemediación.com). Fecha de consulta: 15/10/2011.

- Bidetik, I. (2002). Ventana de Investigación "Violencia en las aulas" Núm. 25 2001 / 25. zk. 2002. ICE, Universidad de Deusto. En: <http://www.ice.deusto.es/ras/pdf%5Cn25.pdf>. Fecha de consulta: 08/07/2011
- Franco, C, Oscar D. (2005). [Acuerdojusto.com] (La mediación). Artículos 01-05. En: [www.acuerdojusto.com](http://www.acuerdojusto.com). Fecha de consulta: 10/03/2012.
- Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) 1999. En: [www.mediacioneducativa.com.ar](http://www.mediacioneducativa.com.ar). Fecha de consulta: 22/03/2012.
- Martínez Z. Daniel. (2008). Violencia Escolar y Mediación. En: [www.mediacioneducativa.com.ar](http://www.mediacioneducativa.com.ar). Fecha de consulta: 22/03/2012.
- Onetto, Fernando. (2007). Mediación educativa y resolución de conflictos. En: [www.elcame.com](http://www.elcame.com). Fecha de consulta: 13/11/2011.
- Organización Panamericana de la Salud. (O.P.S: 2004). Boletín Proyecto de Desarrollo Juvenil y Prevención de la Violencia.
- Ury William (2003). Fases en la Resolución de Problemas. Disponible en: [www.monografias.com](http://www.monografias.com). Fecha de consulta: 15/03/2012
- Werthein, Julio (2007). Violencia en las aulas. En: [www.mediacioneducativa.com.ar](http://www.mediacioneducativa.com.ar). Fecha de consulta: 18/03/2012.
- Machado Jesús y Guerra, José. Investigación Sobre Violencia en las Escuelas. Informe Final. Disponible en: [www.CentroGumilla](http://www.CentroGumilla). Fecha de consulta: 22/01/2013.
- Rafael David Álvarez .Liceos zulianos trabajan para reducir la violencia. Disponible en: [panorama.com.ve](http://panorama.com.ve). Fecha de consulta: 22/01/2013.

#### Resultados No Publicados.

- Morales, Osiris (2011). Informe Final Servicio Comunitario y los Programas de Prevención Integral. Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Maracaibo – Venezuela.