



Investigaciones Andina

ISSN: 0124-8146

deslava@areandina.edu.co

Fundación Universitaria del Área Andina

Colombia

Caycedo Guio, Rosa María; Cocunubo Cocunubo, Nancy Giovanna
LA MEDIACIÓN COMO UNA SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LA VIOLENCIA ESCOLAR
Investigaciones Andina, vol. 18, núm. 33, 2016, pp. 1729-1749
Fundación Universitaria del Área Andina
Pereira, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239053104009>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

LA MEDIACIÓN COMO UNA SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LA VIOLENCIA ESCOLAR

Rosa María Caycedo Guio¹, Nancy Giovanna Cocunubo Cocunubo

Resumen

Este artículo presenta una temática muy compleja, presente en instituciones educativas del sector público de la ciudad de Villavicencio como en el caso del colegio 6 de Abril. Lo anterior, pretende contribuir con una reflexión crítica en la que algunos autores y profesionales presentan sus postulados sobre la mediación y su aplicación en el sector escolar. Dicha investigación propende por analizar las experiencias escolares fundadas en los fenómenos sociales y culturales que genera la convivencia escolar, así como enriquecer el conocimiento de esta población y sus diferentes problemáticas en pro de la mejora de los procesos de aprendizaje y diálogo de las diferencias sin acudir a los estrados judiciales.

Palabras clave: mediación, valores, solución de conflictos, jóvenes.

¹Abogada, especializada en alta gerencia y economía solidaria, especializada en docencia universitaria, docente investigador de tiempo completo de la Facultad de Derecho de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Villavicencio. Correo Electrónico: rosa.caycedo@campusucc.edu.co

²Terapeuta Respiratoria, especialista en auditoría en salud, especialista en gerencia de instituciones de seguridad social en salud, magister en sistemas integrados de gestión de la prevención de los riesgos laborales, la calidad, el medio ambiente y la responsabilidad social corporativa. Coordinadora, Red de Investigadores del Meta – REDIME Correo Electrónico: kocknub@gmail.com

MEDIATION AS AN ALTERNATIVE TO PREVENT SCHOOL VIOLENCE

Rosa María Caycedo Guio, Nancy Giovanna Cocunubo Cocunubo

Abstract

This article presents a rather complex subject in educational institutions of the public sector of the city of Villavicencio, such as the school April 6, on the implementation of mediation in the school and the knowledge of the benefits, characteristics and criteria of mediation strategies. With the aim of contributing to a critical reflection in which some authors and professionals present their postulates about mediation and its application in the school sector, this research aims to analyze the school experiences on social and cultural phenomena generated during school coexistence. This study seeks to enrich the knowledge of the school population, and its different problems with the purpose of improving the processes of learning and dialogue of differences without involving the court.

Key words: mediation, values, conflict resolution, youth.

MEDIAÇÃO COMO UMA ALTERNATIVA PARA SOLUÇÃO DA VIOLÊNCIA ESCOLAR

Rosa María Caycedo Guio, Nancy Giovanna Cocunubo Cocunubo

Resumo

Este artigo apresenta um assunto bastante complexo nas instituições de ensino no setor público da cidade de Villavicencio, tais como a escola “6 de Abril” a respeito da implementação da mediação nas escolas e conhecer os benefícios, características e critérios da aplicação de mediação. Com o qual se pretende contribuir para uma reflexão crítica em que alguns autores e profissionais apresentam seus postulados sobre mediação e sua aplicação no sector escolar, tal pesquisa tende a analisar experiências escolares baseadas nos fenômenos sociais e culturais gerados pela convivência escolar. Este estudo visa enriquecer o conhecimento da população escolar, os diferentes problemas que permitam uma melhoria dos processos de aprendizagem e diálogo de diferenças sem ir aos tribunais.

Palavras-chave: mediação, valores, resolução de conflito, juventude.

Introducción

El actual artículo tiene como propósito presentar las problemáticas sociales que se perciben al interior de las instituciones escolares que no son otra cosa que el reflejo de la sociedad actual caracterizada por fenómenos de violencia, desplazamiento forzado, guerrilla, paramilitarismo y demás. Del mismo modo, se pretende socializar las bondades y beneficios que genera la mediación como solución alternativa a los conflictos. El proceso, los resultados y las conclusiones derivadas de la investigación son la aplicabilidad de la mediación en el colegio 6 de abril de la ciudad de Villavicencio en donde se presentan las experiencias de la institución abordada. La investigación fue estructurada de la siguiente manera: resumen donde se orienta al lector a conocer sobre la implementación de la mediación; la justificación, abarca la fundamentación jurídica de la mediación de acuerdo a la normatividad colombiana. Para ello, se utilizó un método cualitativo descriptivo, se plasman los conceptos, características y normas relacionadas con la mediación, y se presentan, además, los hallazgos al interior de la institución sobre la violencia escolar y la importancia de la implementación de la mediación.

Justificación

Los estudiantes del colegio 6 de abril de la ciudad de Villavicencio, en la búsqueda

de su propia identidad, han caído en un descontrol social que afecta la convivencia a partir de la generación de múltiples conflictos sociales. Es por ello que se hace necesaria la capacitación, implementación y búsqueda de liderazgo de los jóvenes para la aplicación de la mediación como alternativa para la resolución de conflictos, con el fin de generar una cultura de tolerancia que permita evitar la violencia escolar.

De acuerdo con el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia “los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad en los términos que determina la ley”. En el artículo número 13 de la misma carta (1), la justicia se entiende como el derecho a la igualdad, de fondo, es decir, como una medida armónica para la ayuda de la convivencia y el cambio social. De igual manera, en el capítulo V artículo 95 numerales 7 y 9, donde hace referencia a los deberes y derechos de los ciudadanos, se plantea el deber de todo ciudadano colombiano de participar en el buen funcionamiento de la justicia y de participar en su financiamiento.

En la Ley 23 de marzo de 1991³, el congreso decretó los mecanismos que poseen los colombianos para tener acceso a la justicia y que esta pueda dirimir

³ Ley 23 de 1991, marzo 21, por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones.

ciertos conflictos que al no poder ser manejados de otra forma puedan ser gestionados a través del arbitramento, conciliación, mediación y demás revisitando a particulares o funcionarios públicos para que cumplan estas funciones en casos especiales transitoriamente.

En el 2013, se expide la Ley 1616 por medio de la cual se reglamenta la salud mental en Colombia, donde en su artículo primero, enfatiza que el Estado debe garantizar el derecho a la salud mental, priorizando a los niños, niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental. Dentro de esta prevención, se deben implementar estrategias tendientes a impactar los factores de riesgo relacionados con los trastornos mentales, en especial en el reconocimiento temprano de factores protectores y de riesgo⁴. Es importante tener presente que los casos de violencia escolar generan un factor de riesgo para la salud mental de los niños, niñas y adolescentes colombianos. En esta población los trastornos mentales se ven agravados por el matoneo o *bullying*, una práctica cada vez más fuerte en todos los estratos. La situación es tan grave, que tres de cada cinco escolares que han sufrido matoneo eventualmente han pensado en el suicidio. Como es el caso del joven Sergio Urrego *"El suicidio el pasado 4 de agosto del joven Sergio Urrego en un centro comercial del noroccidente de Bogotá, que se dio al parecer por una persecución de la que habría sido víctima*

en su colegio tras conocerse que sostenía una relación sentimental con uno de sus compañeros, causa preocupación por el hecho de mezclar dos peligrosas características que bien pueden ser el diario vivir de cientos de adolescentes: acoso escolar y discriminación por la orientación sexual." (2)

Dentro de los lineamientos establecidos para el desarrollo de la política pública en salud mental, se encuentra la estrategia de investigación en asuntos prioritarios de salud mental (3); teniendo en cuenta que la Ley 1616 de 2013, establece como prioridad la salud mental de los niños, niñas y adolescentes; este estudio de investigación promueve la aplicación de esta reglamentación, con alto grado de impacto social escolar.

Marco Teórico

Salud mental

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 5 de la ley 1616 de 2013, los trastornos mentales se manifiestan a través de "alteraciones en el razonamiento, el comportamiento, la facultad de reconocer la realidad y de adaptarse a las condiciones de vida"⁴, que en algunos casos se ve afectado por procesos de violencia escolar, llevando a la discriminación y estigmatización de aquellos estudiantes que no se enmarcan en los estereotipos de la comunidad estudiantil; vulnerando los derechos en salud mental de las per-

⁴ Ley 616 de 2013, enero 21, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dicta otras disposiciones.

sonas, contemplados en el artículo 6. De la Ley 1616 de 2013.

El Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, establece como medidas de promoción de la salud mental⁴, el buen trato y prevención de las violencias, las prácticas de hostigamiento, acoso o matoneo escolar; los cuales pueden ser manejados desde las Instituciones Educativas, a partir de la identificación e intervención de factores que pueden incidir en la salud mental de los niños, niñas y adolescentes.

De acuerdo con Alba Talero (4), los trastornos psiquiátricos comienzan en la infancia y la adolescencia, y forman parte de la problemática de salud pública que debe ser priorizada. La violencia es considerada un fenómeno que incide de manera directa en la salud mental de esta población, siendo la resiliencia una herramienta importante que permite afrontar estos problemas de manera adecuada, para evitar conflictos en la edad adulta.

El estudio nacional de salud mental en Colombia (5), indica que la región de la Orinoquia presenta el más bajo nivel de incidencia y prevalencia frente a trastornos de estado de ánimo frente a las otras regiones del país, que se relaciona con el tipo de cultura y ambiente en el cual se desarrollan los niños, niñas y adolescentes. A pesar de estar inmersos en ambientes de violencia social y desplazamiento forzado, este no ha tenido una repercusión tan marcada en la salud mental de la población con respecto al resto del país. El estudio, revela que los principales trastornos mentales sufridos

por los niños, niñas y adolescentes, con escolaridad primaria y secundaria, son trastornos afectivos (19.9%) y trastornos de ansiedad (18.1%).

Violencia escolar

El término *bullying* o matoneo hace referencia a la forma de acosar a una persona. Proviene de la palabra matón y se refiere a la acción de intimidar a partir de chistes mal intencionados, que fomentan la discriminación por cualquier razón; el uso de apodosos humillantes y degradantes; las burlas y los retos entre pandillas que pueden llegar al maltrato físico, con golpes, patadas o empujones; los insultos por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto y redes sociales en las que se publican tanto imágenes como palabras que lesionan la dignidad e integridad de los niños, niñas o adolescentes. El Dr. Dan Olweus fue el primer gran denunciante del acoso escolar, en los años setenta, y es el creador del primer programa anti-acoso escolar en Noruega (7).

La violencia interpersonal o intergrupal se puede dar en cualquier contexto interactivo en el que intervengan seres humanos, como individuos o como grupos. Así, los ámbitos familiar, escolar, laboral, lúdico, deportivo o institucional son marcos psicosociales en los que pueden surgir estas conductas. Los actores y receptores de este tipo de conductas pueden ser de cualquier edad y género.

La violencia puede llevarse a cabo de diversas maneras, como acabamos de ver

en la anterior definición, puede ejercerse a través de golpes u otras conductas físicas que hagan daño, por medio de influencia psicológica, aterrorizando o manipulando de forma negativa sus sentimientos; ejercitando o propiciando el aislamiento o el rechazo social de la víctima, o a través de amenazas, insultos directos o conductas verbales dirigidas a terceras personas que comporten acusaciones falsas y/o difamaciones sobre la víctima.

Estas formas de manifestación de la violencia dan lugar a su clasificación como violencia física y verbal, directa e indirecta, incluso activa o pasiva (puede ejercerse una violencia que consista en no prestar una ayuda necesaria a una persona a sabiendas del daño que se le hace y queriendo ese daño). Pero, existen algunas manifestaciones a las que, por sus peculiares características, se les da una denominación particular: *mobbing*, violencia de género, acoso sexual, violencia doméstica, *bullying*, acoso psicológico, etc. De igual modo, también existen algunos delitos más extendidos entre la juventud, a los que se les presta mayor atención, como son el tráfico de drogas y sus derivados: asesinatos o lesiones por ajustes de cuentas, robos, asociaciones para delinquir, etc. (7).

El acoso escolar hace referencia a una forma de agresión en la que interviene alguien que agrede, alguien que es agredido y alguien que observa la agresión. Es una manifestación pública, en la medida en que lo conoce el sector escolar donde se encuentren el agresor y el agredido, cuando esta se presenta, en la que

se hace evidente que las habilidades para la resolución de problemas por medio del diálogo se encuentran seriamente comprometidas. El uso de la violencia es mucho más que una forma de solucionar un conflicto y en algunas ocasiones, esta ocurre simplemente como un ejercicio lúdico; además, suele ser unidireccional, lo que genera desequilibrio entre las partes (6).

Los criterios para identificar la presencia de *bullying* según Olews son:

- a) Que la víctima se sienta intimidada, excluida, o perciba al agresor como el más fuerte.
- b) Que las agresiones sean cada vez de mayor intensidad o en privado, y que al principio se interpreten como juego.

Los componentes básicos para que se presente son:

- a) Intimidación del más fuerte sobre el más débil.
- b) Existencia de dolo o intención de causar daño.
- c) Agresión repetitiva en el tiempo, esta forma de agresión puede ser física o verbal, puede ser indirecta o relacional y el daño puede ser individual o grupal, por expulsión social, por esparcimiento de rumores o por coacción a otro para que intimide a la víctima. Una forma de acoso que cobra cada vez más importancia es el *cyberbullying*, que es el matoneo que se realiza ya sea bajo anonimato, o no, en internet (6).

Manejo de casos de intimidación escolar: Método de Preocupación Compartida

Durante los últimos años se ha generado un creciente interés en el tema de la intimidación escolar, la cual se refiere a la situación en la que una persona (o grupo) agrede de manera sistemática y repetida a otra persona que usualmente no logra defenderse por sí misma debido a un desbalance de poder (7). La intimidación escolar ocurre, por ejemplo, cuando algunos estudiantes humillan constantemente a otro/a, se burlan de él/ella, le ponen apodosos ofensivos, lo/a golpean e insultan repetidamente, lo/la excluyen siempre de trabajos en grupo y de fiestas y/o le mandan mensajes ofensivos por Internet y otros medios (7). Hoy en día se sabe que la intimidación escolar es un fenómeno muy frecuente en la vida de los estudiantes de colegio en todo el mundo. En Colombia, un estudio reciente encontró que el 29% de los estudiantes de quinto grado y el 15% de los de noveno grado declaran ser víctimas de intimidación. Además, ahora se tiene más conciencia de las graves consecuencias que puede tener la intimidación escolar. Se conoce, por ejemplo, que las víctimas pueden sufrir de niveles elevados de ansiedad, depresión, aislamiento social, su rendimiento académico se puede ver afectado y pueden estar en mayor riesgo de suicidio o de venganza violenta (7).

El interés reciente por la intimidación escolar ha llevado a que se desarrollen programas que están principalmente dirigidos a la prevención de la intimidación. Es decir, el mayor énfasis de

estos programas ha estado en evitar que la intimidación surja. Pero, ¿qué se puede hacer cuando la intimidación ya está presente en los colegios? A pesar de la importancia de esta pregunta, se han desarrollado pocos programas que intenten responderla, por lo que muchas de las instituciones y personas interesadas no saben claramente cuál es la manera más efectiva para manejar los casos de intimidación que identifican. Con el fin de contribuir a la generación de herramientas de manejo en el medio que abarca al presente estudio, se buscó evaluar formativamente la aplicación a nivel local del Método de la Preocupación Compartida (MPC), desarrollado en Suecia por Anatol Pikas (7).

El conflicto ocupa un lugar importante en la vida escolar, por cuanto es un reflejo de los fenómenos sociales de la actualidad, nuestro Estado colombiano vive la violencia económica, social, racial, religiosa, etc. Es importante que todos los actores de las comunidades, y especialmente la comunidad escolar, busquen soluciones alternativas a los conflictos sin acudir a los estrados judiciales. Esta problemática se desprende del estudio de los fenómenos que generan las relaciones sociales y que se reflejan en el escenario educativo. Según Boque (9) el conflicto corresponde a hablar de desorden, de destrucción y en último extremo, de guerra. Desembocando en una sociedad regida por el individualismo cuyas normas y valores explican el uso de la violencia como vía de formación de la autoestima, de la estima grupal y de la dominación social.

Según resultados de la investigación realizada por la Personería de Villavicencio (10), al 4% de los estudiantes de colegios públicos, les gusta asistir a peleas de sus compañeros y burlarse de ellos; de la misma manera se identificó una elevada incidencia de matoneo virtual donde más del 50% de los estudiantes encuestados revelaron que publican en redes sociales bromas que hacen sentir mal a sus compañeros e incluso docentes, siendo estas bromas detonantes de riñas dentro y fuera del aula de clase.

Adicionalmente se evidenció que los estudiantes encuestados son agresivos y responden de mal humor cuando no les gusta algo, ello se deriva de la falta de atención y por tanto requieren mayor intervención de los padres de familia.

Son diversas las maneras asumidas de clasificar la agresividad: física, moral, verbal, psicológica, material, ofensiva o de intimidación. Pese a ello, observamos cómo se han descrito cuatro principales tipos de agresividad: a) *agresión directa* relacional (un niño/a dice a otro que él/ella no puede jugar); b) *agresión física directa* (un niño/a pega, golpea, empuja a otro/a); c) *agresión relacional indirecta* (un niño/a levanta y distribuye desagradables rumores sobre otro/a); y d) *agresión verbal directa* (un niño/a grita e insulta a otro) (11).

La mediación

Entendemos la mediación como aquella técnica en que dos partes o más involucradas en un conflicto, después de ensayar diferentes posibilidades, concluyen que no pueden resolverlo solas y deci-

den pedir a una tercera que les ayude en su proceso. Para que la mediación sea exitosa deben ocurrir dos cosas: que las necesidades contrapuestas se vean resueltas en lo más esencial y que la relación entre las partes salga reforzada (12).

La mediación es considerada un mecanismo de resolución de conflictos por medio del cual las partes someten sus diferencias a un tercero diferente del Estado, con el fin de buscar un arreglo amistoso. En estos casos, el tercero neutral elegido no tiene ninguna calidad especial según la ley y sus propuestas no son de obligatoria acogida, reduciendo su función a la búsqueda de una solución aceptable para las partes. Por otro lado, se puede definir como el intento de poner fin a una diferencia por medio de la participación activa de un tercero que recibe el nombre de mediador, quien trabaja para encontrar puntos de consenso y hacer que las partes en conflicto acuerden un resultado favorable.

Según la Associació Catalana per el Desenvolupament de la Mediació i l'Arbitrage (13) se considera la mediación escolar como una forma alternativa de resolución de conflictos, en donde las partes implicadas, ayudadas por un tercero imparcial, pueden resolver sus diferencias hasta llegar a una solución consensuada, satisfactoria y mutuamente aceptada. Para Monjo (13), la mediación entiende que el conflicto es consustancial a la naturaleza humana y no tiene porqué ser negativo. Este modelo de intervención se puede aplicar al ámbito educativo para ayudar a la comunidad educativa a analizar y resolver los conflictos desde perspectivas constructivis-

tas y positivistas, de forma atenta y respetuosa con los sentimientos e intereses del otro. Monjo (13) considera que la mediación escolar constituye un importante trabajo preventivo y formativo, ya sea a nivel individual como colectivo, ya que forma y corrige al adolescente para evitar castigar al adulto.

El ámbito de aplicación de la mediación se clasifica en dos grandes grupos: ámbito público: en los que el conflicto surge entre una persona y un organismo, institución o colectivo, dentro de estos ámbitos se encuentran los jurídicos, administrativos y comunitarios, etc. Y un ámbito privado: son aquellos ámbitos en los que los conflictos surgen entre dos o más personas particulares o entidades claramente definidas y con un representante llamado mediador. En este se destaca el ambiente familiar, escolar, sanitario, etc. (14).

El objetivo de este modelo es prevenir la violencia escolar, mejorar el clima al interior de las aulas y enseñar habilidades para la solución de altercados. Por ejemplo: los mediadores son miembros de la comunidad escolar (profesores, alumnado, padres y madres) los cuales son capacitados en las diferentes temáticas.

La Mediación Escolar es un mecanismo para la solución de conflictos basada en la aplicación de una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y el diálogo sin necesidad de llegar a instancias judiciales. Ello genera una gestión adecuada que permite la solución de los conflictos de forma pacífica, participativa y democrática.

Características de la Mediación

Las características de la mediación consisten en que las partes participen de forma libre en el proceso y puedan manifestar u ocultar alguna información ya sea para llegar a un acuerdo o no, denominándolo como voluntario (14).

- **Voluntariedad:** las partes asisten al proceso libre y voluntariamente y en este sentido pueden participar, permanecer y retirarse cuando lo decidan y cada uno decide por sí mismo. A nadie se le obliga a permanecer en la mesa del diálogo sin su consentimiento.
- **Libre Composición:** Los actores en conflicto pueden proponer las fórmulas de arreglo en presencia de un tercero, su acuerdo puede ser aceptado voluntariamente.
- **Confidencialidad:** todo el contenido relativo al proceso de mediación tiene un carácter confidencial, lo cual se asegura mediante la firma de un convenio de confidencialidad entre todas las personas que participan en el proceso. Este tiene como fin asegurar la privacidad de toda la ruta crítica, es decir, la entrevista con el director del Centro de Mediación, la conversación con la secretaria, el contacto con el mensajero y los datos personales; todos tienen la confidencialidad debida.

Espacios de la Mediación (15):

- Antes de ponerse a mediar: ello conlleva a la valoración profesional de

si se puede o no mediar dicha situación, ósea que existe voluntad para mediar .

- Durante la mediación: es el desarrollo de las etapas que se asume como modelo de cada mediador.
- Después de la mediación: etapa en la que se describen las acciones y los encuentros encaminados a revisar el acuerdo alcanzado.

La medición también facilita la comunicación entre las partes involucradas en el conflicto, ayudando en la búsqueda de una grata solución para poner fin a la controversia.

En términos de la mediación se debe utilizar un lenguaje cotidiano, de fácil comprensión de las partes, y no un lenguaje técnico o rebuscado que impida que las partes participen e interactúen de la solución del conflicto; dichos términos técnicos son implementados en los estrados judiciales.

Entre las características de la mediación cabe destacar la neutralidad e imparcialidad puesto que el tercero, el cual es denominado mediador, debe estar libre de preferencias e interés por alguna de las partes.

La mediación escolar es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, aceptación, aprendizaje y de respeto mutuo.

También es un proceso de comunicación horizontal a tres bandas, en el que el me-

diador crea las condiciones para que los protagonistas del conflicto puedan compartir inquietudes y planteamientos desde diferentes puntos de vista.

La mediación se puede entender como una vía voluntaria y confidencial para explorar los conflictos en la que los protagonistas toman sus propias decisiones mediante el consenso y sin estar coaccionados por ninguna clase de poder (15).

Habilidades básicas de los mediadores

- Capacidad para generar diversas propuestas de acuerdo, entre las partes.
- Capacidad de persuasión a la hora de tomar decisiones con escasa información.
- Capacidad de trabajar bajo presión, emprendedor, líder para tramitar las situaciones de tensión.

Para poder hablar de mediación, obligatoriamente debemos referirnos a un conflicto. La mediación aparece cuando existen dos o más personas que tienen un conflicto y que, tras intentar solucionarlo por su cuenta sin quedar satisfechas con el resultado obtenido, deciden acudir a un tercero para que les ayude a solucionarlo (16).

La humanidad desde tiempos remotos conoce de diversos tipos de conflictos, que deben ser resueltos de la mejor forma posible, con el fin de evitar en gran medida, que se provoque un daño de carácter psicológico, físico y económico entre las partes afectadas por las discre-

pancias.

Por tanto, la justicia se ha adaptado a las particularidades y necesidades de las personas y del momento específico de acuerdo a las circunstancias de tiempo modo y lugar, para garantizar la tranquilidad y el orden social, como elementos indispensables para que se dé una convivencia pacífica entre todos los hombres.

La sociedad reclama diferentes formas de gestión de los nuevos y viejos conflictos que eviten el enfrentamiento abierto y los costos de todo tipo que esto implica.

Probablemente todo ello ha favorecido a que, en los últimos años, se haya incrementado, en todos los países integrantes de nuestro entorno cultural, la búsqueda de nuevas alternativas y un creciente interés por encontrar vías de gestión de los conflictos, diferentes a las tradicionales (17).

Los conocidos métodos alternos de resolución de conflictos incluyen el arbitraje, la negociación, la conciliación y la mediación. Por ningún motivo intentan desvirtuar el concepto de justicia y mucho menos hacer desaparecer los Tribunales, por el contrario, resultan ser una alternativa que auxilia y complementa la misión que hasta el momento han venido desempeñando.

En tiempos remotos, haciendo referencia a la comunidad primitiva donde no existía el Estado y ni el Derecho, los miembros de tal comunidad eran iguales, con una descendencia común, responsables de la convivencia social y de la conducta de todos, por tanto no

era necesario la creación de un aparato coercitivo que aplicara sus normas. Los hombres mantenían el orden social donde tenían un lugar decisivo, los jefes ejercían la autoridad por sus cualidades personales y por la moral que descansaba en el prestigio logrado por su valor y su destreza en la guerra, en la caza o en la pesca (18); Engels manifiesta: “en el Estado primitivo de la sociedad no existía aún el Derecho positivo...” (19).

La justicia atendiendo a su significado etimológico es la virtud que nos hace dar a cada cual lo que le corresponde, lo que debe hacerse según derecho o razón... (19).

La mediación ha ido alcanzando con el pasar de los años múltiples terrenos. Desde el punto de vista gramatical se deriva del latín *mediatio*, *mediationis*, que significa acción y efecto de mediar; por ello el mediador, media; interviene para resolver algún conflicto, fungiendo como parte neutral para proponer una solución. Es un proceso mediante el cual un mediador le ayuda, facilitándole un método privado e informal, para reflexionar acerca del conflicto o disputa interpersonal (“discutir el asunto”) y tratar de resolverlo.

El mediador no es un juez y no decide quién es culpable o inocente. El proceso de mediación es flexible y permite encontrar con el mediador sus necesidades más importantes (20). El proceso de mediación no debe sustituir la vía judicial, sino que es una vía alternativa e incluso complementaria de ella, que supone que en la vía judicial pueda seguirse en forma amistosa, significando un menor

costo para las partes involucradas, en lo económico, en lo temporal y en lo emocional.

“Vale aclarar que en el procedimiento denominado controvertido se termina, en la mayoría de los casos, con una resolución judicial, pero esto no pone fin al conflicto, que incluso suele agudizarse en la fase de ejecución de sentencia” (21).

El sistema judicial producto de su antigüedad posee la confianza de la sociedad, debido a la seriedad que de por sí representan los jueces, la toga y el estrado; además se le reconoce por la fuerza ejecutiva de sus resoluciones. Existen litigios que solo pueden ser solucionados en el Tribunal, porque la ley no regula otra posibilidad, pero en otros casos depende de la voluntad de los interesados, ellos son los que eligen su conflicto por una vía alterna al tribunal o si se circunscriben al proceso judicial tradicional.

Según Boque (9), la mediación adquirió su impulso en los Estados Unidos, a mediados de los años sesenta y principios de los setenta del pasado siglo, vinculado al estudio del conflicto y a los movimientos pacifistas como respuesta a la inquietud social del autoritarismo y la burocratización, la violencia generada por la Guerra Fría. El conflicto genera destrucción al crear ganadores y vencidos, sin embargo al implementarse la mediación en la resolución de conflictos se establece un proceso donde no hay

vencedores ni vencidos. Los anglosajones cuentan con más centros de servicio de mediación comunitaria, familiar, escolar, laboral, penal e internacional. Esta práctica está expandiéndose a Canadá y hacia el Sur de América Latina, territorios con legislación de ascendencia española. Muchos países tienen como marco de referencia la aplicación de la mediación como solución alternativa de conflictos en las diferentes áreas.

En una breve comparación de nuestra legislación con la legislación española, se puede apreciar que según el instituto de investigaciones jurídicas e instituto de formación profesional de la procuraduría general de la justicia del distrito federal de España (22), en el 2012 se generó un acontecimiento importante con la aprobación de la ley 5/2012 del 6 de julio⁵ sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles, por cuanto se generaban retrasos en la aplicación de la justicia, se da la iniciativa de la modernización de la justicia con la aplicación de la mediación con el fin de aliviar la carga de trabajo en los juzgados y tribunales a través de la mediación como proceso extrajudicial.

La ley incorporaba al derecho español la directiva 2008/52/CE del parlamento europeo y del consejo (23) sobre algunos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, pero no solo limitándose a establecer unas mínimas normas para fomentar la mediación en los litigios transfronterizos sino que su reglamento iba más allá del contenido

⁵ Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

de esta norma, en línea con la perspectiva de la disposición adicional tercera de la Ley 15/2005⁶ (24) por la que se transformaba el código civil. En España la mediación asumida una mayor evolución debido a que su aplicación no solo se da en el ámbito extraprocésal sino procesal. Asimismo en las diferentes áreas del derecho. En Colombia solo se aplica como una solución alternativa de conflicto extraprocésal y por el poco conocimiento de sus bondades no tiene plena aplicabilidad. En Colombia, con la Ley 975 de Justicia y Paz de 2005⁷ (25), generó la aplicación de la justicia restaurativa como mecanismo alternativo de solución de conflictos. El propósito de la justicia restaurativa es que, por medio de la verdad, la justicia y la reparación, se restituya el lugar de la víctima y que el victimario comprenda el daño que hizo a las personas y a la sociedad. La mediación como herramienta de la justicia restaurativa es una forma pacífica de solución de conflictos, en la que las partes enfrentadas, ayudadas por un mediador, puedan resolver sus disputas, en un foro justo y neutral, hasta llegar a una solución consensuada, se traduce en un acuerdo satisfactorio y mutuamente aceptado por las partes (11).

El mecanismo que aparece bajo las teorías de la justicia restaurativa en materia

penal Ley 906 de 2004⁸ la resolución de conflictos, denominado mediación, y que podría ser útil frente a la situación que vive la sociedad colombiana y frente a las necesidades del pueblo colombiano y en las diferentes áreas. Por mediación se entenderá aquel proceso de resolución de disputas donde el tercero neutral llamado mediador, facilita la comunicación y negociación entre las partes para que estas logren llegar a un acuerdo voluntario y mutuamente aceptable que ponga fin al altercado (26). Se aplica de la misma forma en virtud de que la Mediación se realiza mediante un tercero llamado mediador, que actúa de manera neutral y son las partes quienes entran a proponer la solución al problema.

En las últimas décadas la violencia ha incidido notoriamente en la convivencia de las instituciones educativas de Villavicencio, por cuanto han aumentado notoriamente los conflictos, razón por la cual se hace necesario aplicar planes estratégicos que orienten las conductas agresivas de los niños, niñas y adolescentes, hacia conductas pacíficas que posibiliten la mediación y el buen trato diálogo y la aplicación de los valores y principios. Desafortunadamente los seres humanos utilizamos el conflicto y la violencia como formas de comunicación con el fin de obtener algo. Estos conflic-

⁶ Ley 15 de 2005, julio 8, por la que se modifican el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.

⁷ Ley 975 de 2005, julio 25, por la cual se dictan disposiciones para la reincorporación de miembros de grupos armados organizados al margen de la ley, que contribuyan de manera efectiva a la consecución de la paz nacional y se dictan otras disposiciones para acuerdos humanitarios.

⁸ Ley 906 de 2004, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal. (Corregida de conformidad con el Decreto 2770 de 2004)

tos comienzan en la familia, como la primera institución socializadora y base de la sociedad, en donde se puede generar un ambiente hostil y conflictivo que incide en el segundo hogar que es la escuela o el establecimiento educativo.

Se debe buscar la convivencia y generar espacios donde el diálogo y el respeto por el otro sean la base para expresar lo que se siente sin necesidad de maltratar al otro, ya que la libertad del sujeto llega hasta donde sus intereses no afecten al otro. Todo ello se podrá lograr a través de talleres lúdico-reflexivos, que permitan dar a conocer las bondades de la mediación, que consisten en la realización de actividades prácticas, seguidas por el análisis colectivo, con metodología participativa donde se permitirá a los niños, niñas y adolescentes mostrar su realidad y expresar sus pensamientos.

La búsqueda de un método de convivencia sana, estará conformada por muchos procesos y actuaciones en diferentes aspectos de la vida del centro, y este funciona básicamente con un equipo humano debidamente capacitado y con disposición de los funcionarios y la comunidad para la creación de grupos de Mediación Escolar, conformados por miembros de todos los sectores de la comunidad educativa: representantes de los estudiantes, profesores, administrativos y padres de familia. Ello permitirá dinamizar la convivencia pacífica escolar, como lo muestra un estudio realizado en el Colegio 6 de abril de manera específica y de manera generalizada en los colegios públicos del municipio de Villavicencio. El estudio inició estableciendo los fenómenos que

generan los conflictos al interior del colegio de la forma que se presenta a continuación.

Materiales y métodos

Esta investigación se realizó a través de cuatro momentos y una metodología cuantitativa descriptiva así:

Primer Momento. Se usó un método cuantitativo descriptivo para caracterizar la violencia escolar utilizando como fuente primaria estudiantes de Instituciones Educativas de secundaria del sector público de Villavicencio. La población de estudio estaba conformada por 534 estudiantes de los grados décimos y once provenientes de tres colegios públicos que ofrecen educación secundaria en la ciudad de Villavicencio. Se utilizó un muestreo aleatorio de 224 estudiantes, que corresponden a un nivel de confianza (NC) del 95% y 5% de error. A estos estudiantes se les aplicó una encuesta orientada a identificar características generales relacionadas con la violencia escolar y la solución de conflictos.

Segundo Momento. Se identificó la Institución Educativa con mayores índices de violencia escolar, donde se aplicaron entrevistas estructuradas a 4 directivos y docentes.

También se aplicó una encuesta orientada a obtener información específica de violencia escolar. La población de estudio de este colegio, correspondió a 280 estudiantes de los grados sexto a once, de los cuales, se seleccionaron 162 estudiantes de forma aleatoria, para un nivel de confianza (NC) 95% y Error del 5%.

Tercer Momento. Fase de intervención, en la cual se dieron cinco capacitaciones relacionadas con la mediación escolar, dirigida a estudiantes de secundaria y se apoyó el proceso de formación del Comité de Convivencia y Mediación Escolar, conformado por representantes de cada curso, un representante de los docentes y un representante de la dirección.

Cuarto Momento. Después de realizar la intervención educativa con el colegio, se tomó un espacio de seis meses para que funcionara el Comité de Convivencia y Mediación Escolar, con los conocimientos transmitidos. Posterior a ello, se aplicó una nueva encuesta a 15 estudiantes representantes estudiantiles de secundaria y sus respectivos suplentes, con el fin de identificar el impacto de la medida establecida.

Resultados

Los resultados se presentan según el método descriptivo que se realizó a través de la cuenta, teniendo en cuenta las cuatro fases mencionadas.

Primer Momento. En la encuesta aplicada los 224 estudiantes de bachillerato, se identificó que el 88% resuelve los conflictos dialogando y que el 20% de los estudiantes ha tenido conflicto con otros compañeros. Para el 41% de los estudiantes, los conflictos que afrontan, les afecta directamente su autoestima. Así mismo, se identificó que los principales factores de conflicto se encuentran en la calle (36%), en el colegio (25%), conflictos por drogas (25%) y problemas familiares (22%).

Los conflictos más comunes que viven los estudiantes y que se encuentran en su entorno son: económicos (23%), sociales (19%), interpersonales (18%) y discriminatorios (16%). El 50% de los estudiantes, manifestó que los conflictos familiares no afectan su rendimiento académico, un 45% dicen que sí lo afecta y un 5% no responde. El conflicto que más los aqueja es el de tipo social (39%), seguido del familiar (35%), y en menor grado el cultural (15%) y el religioso (11%). El 63% de los estudiantes manifiestan que comentan sus problemas con los amigos, un 58% lo hacen con familiares cercanos y sólo un 8% con personas capacitadas en el tema.

Segundo Momento. Teniendo en cuenta los resultados de la primera encuesta, se identificó el colegio con mayor problemática en violencia escolar, donde se aplicó una encuesta a 162 estudiantes de bachillerato que arrojó los siguientes resultados: el 87% de los estudiantes ha tenido conflicto con otros compañeros; frente a un conflicto acuden en un 74% a “un docente o familiar allegado”; y el 16% “con cualquier persona” y un 9% “amigo o amiga”.

Frente a mecanismos para solucionar los conflictos, el 75% de los estudiantes reconocen que el Colegio cuenta con un procedimiento establecido para ayudarles a solucionar sus conflictos, representado en el observador del alumno.

Sólo el 46% de los estudiantes reconoce dentro del colegio a personas capacitadas para ayudarles a solucionar sus conflictos.

Con relación a la percepción de los estudiantes que han acudido al colegio para solucionar sus conflictos, manifiestan que la solución ha sido “medianamente satisfactoria” en un 30%, “satisfactoria” en un 25% e “insatisfactoria” en un 19%. Se realizó una pregunta sobre si conocían la mediación, el 80% respondió que no conocían la mediación. De acuerdo a estos resultados se pudo observar que es necesaria la implementación de la mediación como solución alternativa del conflicto ya que traería beneficios a la comunidad estudiantil.

Tercer Momento. Las estrategias implementadas en la institución consistieron en charlas y socializaciones sobre la mediación, las características, habilidades del mediador, los valores y el conflicto, donde se pudo establecer que los conflictos más frecuentes eran los familiares, religiosos, sociales y discriminatorios al interior de la institución. Para detectar estos aspectos no fue fácil por cuanto los estudiantes son, además de reservados, muy prevenidos. Sin embargo, gracias a

la dinámica de las charlas y la narración de experiencias por parte de un semillero, la comunidad estudiantil pudo manifestar las diferentes problemáticas que se vivían en su interior.

El proceso de sensibilización se dio a 60 estudiantes de diferentes grados del Colegio con mayores índices de violencia escolar. Se trató sobre valores humanos, conflicto y los métodos alternativos de solución a estos, orientados hacia un desarrollo social con miras a una convivencia escolar sana. Adicionalmente, al equipo de representantes de curso y sus suplentes (15 estudiantes), se le realizó un programa específico de entrenamiento frente a mecanismos de solución de conflictos y mediación escolar, para que integrasen el Comité de Convivencia y Mediación. Durante el tiempo que ha funcionado el Comité, este equipo de estudiantes se ha mantenido activo, logrando tener una trazabilidad y conocimiento de la evolución de la Institución frente a este tema (Ver Ilustración 1).



Ilustración 1. Sensibilización en convivencia escolar y mediación (27)

Cuarto Momento. Después de implementar las estrategias de mediación con las cuales fue capacitada la comunidad educativa del colegio intervenido, se aplicó una encuesta de seguimiento donde se pretendía verificar el nivel de apropiación y percepción de los estudiantes con relación a la resolución de conflictos. Esta última encuesta permitió evidenciar que frente a la identificación de los conflictos en el colegio, se propone la implementación de la mediación como mecanismo de solución de conflictos, como complemento al observador del alumno, para poder hacer una intervención más efectiva.

Con relación a las características más relevantes que debe tener la mediación, se identificó que los estudiantes presentan como prioritarias, la voluntariedad y confidencialidad, seguido de las características de reciprocidad y neutralidad.

Las principales dificultades que se identifican en el proceso de implementación de la mediación, están relacionadas con la baja autonomía de los estudiantes en la toma de decisiones y capacidad de diálogo. En menor proporción se encuentra el miedo a los compañeros. A pesar de contar con estas debilidades, se evidenció que el 53% de los representantes estudiantiles afirmaron que el proceso de mediación ha ayudado en el manejo de los conflictos en la Institución Educativa, un 40% de los estudiantes encuestados, manifestaron que el aporte a la disminución de la violencia escolar, ha sido regular.

46% expresaron que estas medidas le han aportado a mejorar esta capacidad, un 27% afirmó que les ha ayudado de manera regular y un 27%, manifestó que no les ha brindado herramientas para mejorar la capacidad de diálogo.

Como factor de impacto de la estrategia, se midió la confianza en la Institución por parte de los estudiantes. Frente a esta pregunta, se evidenció que el 73% de los representantes estudiantiles considera que no ha favorecido los procesos de confianza institucional y un 53% manifestó que la convivencia escolar ha mejorado de manera regular. Sólo un 34% de los encuestados considera que las estrategias de mediación han mejorado los procesos de convivencia.

Discusión y conclusiones

Se evidenció que la mayor parte de los conflictos que se presentan al interior del Colegio 6 de abril son generados por problemas familiares que reflejan la disociación estudiantil o el conflicto escolar, el bajo rendimiento y en algunos casos generan jóvenes violentos; del mismo modo, estudiantes pertenecientes al semillero solución alternativa dictaron capacitaciones al grupo de abogados solidarios de la Universidad Cooperativa de Colombia sobre los valores y principios que debe tener todo ser humano para vivir en sociedad. Se socializo, además, sobre la mediación, tema es desconocido por la comunidad estudiantil y el cuerpo de docentes. Estas socializaciones gran acogida en los docentes y en el momento se propuso la creación de un grupo de mediación a nivel institucional integrado por delegados de los docentes,

padres de familia, administrativos y de la comunidad estudiantil.

Es necesaria la implementación de la mediación como solución alternativa a los conflictos de nivel escolar, para darle mayor credibilidad a este mecanismo y para limitar el poder en el tiempo y el espacio para evitar el abuso de poderes y descongestionar el aparato judicial.

Denotamos en el trabajo de campo que se ha realizado en la Institución Educativa 6 de abril de la ciudad de Villavicencio, que los participantes no conocen de la mediación como solución alternativa de conflictos, al igual que se evidenciaron dificultades de convivencia entre las diferentes comunidades, especialmente los niños, niñas y adolescentes quienes resultan ser difíciles e intolerantes, debi-

do a la falta de amor y la difusión de valores como el respeto, la amistad y la solidaridad entre otros. Comprender que en esta comunidad existen conflictos pero lo importante es generar la comunicación abierta entre las partes, expresar y reconocer pensamientos, emociones y desarrollar habilidades que conlleven a vivir en paz y tranquilidad conociendo la mediación como solución alternativa de conflictos, para así formar jóvenes mediadores y líderes comunitarios en la solución de conflictos que sean capaces de superar los topes de la intolerancia y la incomprensión de nuestra comunidad estudiantil que es el reflejo de la violencia que vive nuestro país y específicamente Villavicencio, donde convergen familias producto del desplazamiento forzado, la violencia intrafamiliar y la delincuencia común entre otros.

Referencias

1. Gómez Sierra F. Constitución Política de Colombia. 28th ed. Bogotá: Leyer; 2010.
2. Revelo Richard C. Caso Sergio Urrego: ¿cómo evitar nuevas tragedias por ser gay?. El Tiempo Pe [Internet]. [Citado el 8 septiembre 2014]; Disponible en <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14503355>.
3. Ministerio de Salud y Protección Social, Fundación FES - SOCIAL. Lineamientos de Política de Salud Mental para Colombia [Internet]. 2005 Disponible en <https://www.minsalud.gov.co/Lineamientos/Lineamientos%20-Pol%C3%ADtica%20Salud%20Mental.pdf>
4. Alba Talero H. Salud mental en adolescentes. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Equipo de medicina familiar; 2010, pág 12- 20
5. Ministerio de la Protección Social FF. Estudio Nacional de Salud Mental de Colombia [Internet]. 2003; Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ESTUDIO%20NA->

CIONAL%20DE%20SALUD%20MEN-
TAL%20EN%20COLOMBIA.pdf

6. Arroyave Sierra P. Factores de vulnerabilidad y riesgo asociados al bullying. CES Psicología. 2012; 5(1):118-125.

7. Olweus D. Bullying at school: What we know and what we can do. Malden, MA: Scielo R. 2007 abril – julio:48 - 49.

8. Jiménez M, Castellanos M, Chaux E. Manejo de casos de intimidación escolar: Método de Preocupación Compartida. Pensamiento psicológico. 2009; 6(13): 69-86.

9. Boque Torremorell C. Guía de mediación escolar. Segunda Edición ed. España; 2007. p. 40-45.

10. Personería de Villavicencio. Personería de Villavicencio [Internet]; 2015 [Citado el 17 de marzo de 2015]. Disponible en: http://www.personeriavillavicencio.gov.co/site2.0/index.php?option=com_content&view=article&id=574:boletín-de-prensa-no-010-de-2015-campaña-contral-matoneo-en-colegios-de-villavicencio&catid=1:latest-news&Itemid=75.

11. Ortega R, Monks C. Agresividad injustificada entre preescolares. Psicothema [Internet]. España. 2005 [Citado el 17 de marzo de 2015];17(3): 453-458. Disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/3128.pdf>

12. Caireta M. La mediación: ¿una herramienta o un fin? Documentación Social. 2008;(148). p. 15-16. Disponible en: <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/927/02%20LA%20MEDICACI%C3%93N%20%C2%BFUNA%20HERRAMIENTA%20O%20UN%20FIN%C2%BF.pdf>

13. Monjo. Associacio Catalana per al desenvolupament de la mediación y l'arbitraje. [Internet]. [Citado el 5 de julio de 2015]. Disponible en: www.garrotas.net/acoord/esmmonjo.

14. Souto Galvan E. La mediación un instrumento de conciliación. En Souto Galvan E, La mediación un instrumento de conciliación. Madrid:Dykinson; 2010. p. 182-183.

15. López M, Cánovas Leonhardt P. Las múltiples caras de la mediación. Valencia: Universidad de Valencia; 2007. p. 31-33

16. Torremorell MC. Guía de mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años. Octaedro, editor. España; 2007. p. 287.

17. Parga Otero MM. Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente. En: Las raíces históricas y culturales de la mediación. Tecnos; 2007. p. 174.

18. Villagrasa Vall. La mediación familiar: Una nueva vía para gestionar los conflictos familiares. La Ley. 2000; XXI(5049).

19. Engels F. El origen de la familia, la propiedad privada y el Estado. Bogotá: El Cid; 2003.p. 5-15

20. De Toro G. Pequeño Larrousse Ilustrado. Edición Revolucionaria ed.: Instituto del Libro; 1968.

21. Castenedo A. La mediación para la gestión y solución de conflictos. La Habana: Ediciones ONBC; 2009. p. 15-19

22. Palacios Fantilli , Waimberg Cáceres. Mediación Familiar: Emociones en Juego. In I Congreso nacional y regional sobre arbitraje y mediación. Acceso a justicia, seguridad jurídica y alianzas estratégicas en el escenario de integración regional. Editorial B.O.C.M.;2010. p. 24 – 33.

23. Gobierno de España. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [Online].; 2012 [cited 2015 05 30. Disponible en: https://www.sepin.es/administrador-de-finques/VerDoc.asp?referencia=SP%2FLEG%-2F4356&cod=0JP2MQ2AG0Hb07r0H-00Fa2JJ1jR0Fk1S_0XV0Fa1%2Fp-

0GL0Ha1yA0I%3D0Fa17P0%26V0G_1q%261zy

24. Gobierno de España. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [Online].; 2008 [cited 2015 06 20. Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-L-2008-80899>.

25. Ley 15 de 2005, disponible en http://noticias.juridicas.com/base_datos/Privado/l15-2005.html

26. Núñez Ojeda R. Negociación, mediación y conciliación como métodos alternativos de la solución de controversias Bogotá: Leyer; 2009. p. 15 - 76.

27. Caycedo Guio RM, Cocunubo NG. Procesos de sensibilización y capacitación a la comunidad estudiantil [Fotografías]. 2014.