

2023-08-03

Escenarios de Resolución pacífica de los conflictos, un proceso para fortalecer la sana convivencia escolar

Carlos Alexis Cabrera Kahuazango
Universidad San Buenaventura, calexis030895@gmail.com

José L. Estrada
Universidad de Nariño, jolep89@gmail.com

Martha I. Delgado
Universidad de Nariño, marthaid@udenar.edu.co

Ruth Daney Portilla
Universidad de Nariño, daneyportillaortiz@udenar.edu.co

Follow this and additional works at: <https://ciencia.lasalle.edu.co/ap>

Citación recomendada

Cabrera Kahuazango, C. A., J.L. Estrada, M.I. Delgado, y R.D. Portilla. (2023). Escenarios de Resolución pacífica de los conflictos, un proceso para fortalecer la sana convivencia escolar. *Actualidades Pedagógicas*, (80),. doi:<https://doi.org/10.19052/ap.vol1.iss80.7>

This Artículo de investigación is brought to you for free and open access by the Revistas científicas at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Actualidades Pedagógicas by an authorized editor of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

<https://doi.org/10.19052/ap.vol1.iss80.7>

Escenarios de Resolución pacífica de los conflictos, un proceso para fortalecer la sana convivencia escolar

Carlos Alexis Cabrera Kahuazango ¹ / José L. Estrada ² / Martha I. Delgado ³ / Ruth Daney Portilla ⁴

Recibido: 25 de octubre 2022 **Aprobado:** 19 de abril de 2023 **Versión Online First:** 03 de agosto de 2023

Cómo citar este artículo: : Cabrera, C. A., Estrada, J. L., Delgado, M. I & Portilla, R. D. (2023). Escenarios de Resolución pacífica de los conflictos, un proceso para fortalecer la sana convivencia escolar. *Actualidades Pedagógicas*, (80), e1721, <https://doi.org/10.19052/ap.vol1.iss80.7>.

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo desarrollar procesos alternativos de resolución pacífica de los conflictos en la comunidad estudiantil, para el fortalecimiento de la sana convivencia escolar en una institución educativa de la ciudad de San Juan de Pasto. La metodología es cualitativa, desde un enfoque crítico social y un diseño de investigación-acción. La unidad de análisis fue de 35 estudiantes, en su mayoría bajo el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes, en quienes se instauró una capacidad instalada evidenciada en el empoderamiento de los distintos escenarios alternativos de resolución pacífica de los conflictos. Los resultados sugieren la implementación de procesos de justicia restaurativa orientados al restablecimiento de lazos socio-afectivos y a la prevención de conductas de agresión especialmente en contextos educativos.

Palabras clave: resolución de conflictos, justicia restaurativa, fortalecimiento, valores ciudadanos, empoderamiento.

Peaceful conflict resolution scenarios, a process to strengthen healthy coexistence

Abstract

¹ Universidad San Buenaventura. calexis030895@gmail.com. ORCID <https://orcid.org/0000-0002-1104-6464>

² Universidad de Nariño. jolep89@gmail.com. ORCID <https://orcid.org/0000-0001-6097-4470>

³ Universidad de Nariño. marthaid@udenar.edu.co. ORCID <https://orcid.org/0000-0002-2326-862X>

⁴ Universidad de Nariño. daneyportillaortiz@udenar.edu.co. ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3033-1754>

The objective of this study was to develop alternative processes for the peaceful resolution of conflicts in the student community, for the strengthening of healthy School Coexistence in an Educational Institution in the city of San Juan de Pasto. The methodology was qualitative, from a social critical approach and a Research-action design. The unit of analysis was 35 students, Adolescents Criminal Responsibility System, in whom an installed capacity was established, evidenced in the empowerment of the different alternative scenarios for the peaceful resolution of conflicts. The results suggest the implementation of Restorative Justice processes aimed at reinstatement socio affective ties and preventing aggressive behaviors especially in educational contexts.

Keywords: conflict resolution, restorative justice, strengthening, citizen values, empowerment.

INTRODUCCIÓN

El pensar en el contexto educativo implica relacionarse de manera directa con la convivencia escolar. Para Cárdenas (2018), esta última se entiende como la acción de vivir en la escuela de manera pacífica y armónica en compañía de otras personas con el fin de convertir este tipo de situaciones en oportunidades de aprendizaje y escenarios de cavilación. Se refiere a las relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, orientada al cumplimiento de los objetivos educativos y su desarrollo integral. Un clima escolar positivo crea dinámicas de convivencia pacífica, aporta a la permanencia de los niños, niñas y adolescentes en la escuela, mejora los desempeños académicos y previene situaciones como consumo de sustancias psicoactivas (SPA), agresiones físicas y verbales, y otras situaciones que limitan su desarrollo integral y ejercicio pleno de sus derechos (Pérez, 2007).

En este sentido, es importante mencionar que el estudio se realizó en una institución educativa que trabaja con una población estudiantil donde un buen número de ellos es extrajera y otros se encuentran bajo el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes. Entre las conductas de los estudiantes se encuentran las agresiones de carácter físico, tales como riñas entre pares, lesiones personales causadas por el uso de arma blanca, y el hurto al interior de las aulas; también, existen otras agresiones de tipo verbal como insultos, vejaciones, humillaciones, burlas y comentarios inapropiados entre compañeros; como punto final las agresiones psicológicas, entre las que se identifican diferentes amenazas de



algunos estudiantes en contra de otros, ocasionando incluso la deserción escolar de aquellos que son víctimas, o la expulsión de quienes someten, es decir, de quienes ejecutan el acoso escolar.

VACÍO DEL CONOCIMIENTO Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a las frecuentes manifestaciones de agresión escolar anteriormente nombradas, los directivos han solicitado el apoyo de entidades profesionales como fundaciones, universidades y policía local para intervenir y trabajar con la población estudiantil; sin embargo, se sigue recurriendo a los castigos tradicionales como la suspensión de clases, privación del descanso o la expulsión escolar ante faltas graves. Estos castigos, según Funes (2000), terminan siendo una burocratización de la disciplina y, en la mayor parte de los casos, poco educativos y correctivos para los estudiantes. Es por ello, que la problemática de la institución circunda en las inadecuadas estrategias que se implementan para resolver de forma pacífica los conflictos entre los estudiantes. Por esta razón, es fundamental el desarrollo de estrategias y procesos reflejados en la creación y asentamiento de escenarios alternativos de resolución pacífica de los conflictos en la comunidad estudiantil, que contribuyan a fortalecer la sana convivencia escolar al interior de la institución.

Estos procesos conllevan a brindar una nueva visión a toda la comunidad educativa, desde la cual se analiza que existen otras formas, métodos, estrategias y nuevos escenarios alternativos que permiten solucionar pacíficamente los conflictos entre estudiantes; además, gracias a los espacios adquiridos, y a que no son exclusivos de tipo académico, se trabaja el empoderamiento de los alumnos, donde se fortalecen capacidades para la promoción y permanencia de lugares reflexivos, donde la palabra resuena y se enriquece a través de las actividades con estudiantes en el campo educativo y jurídico. Igualmente, se invita a la implementación de novedosas estrategias dentro de otros contextos escolares, en especial aquellos que trabajen con menores que se encuentran bajo el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes.

LOS PROCESOS DE JUSTICIA RESTAURATIVA COMO MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS



En la actualidad, es preciso entender que, en el aporte de la psicología jurídica, una de las funciones se enmarca en el desarrollo de estrategias y procesos de mediación, esto con el fin de contribuir al desarrollo de comunidades más hábiles en la resolución pacífica de los conflictos (Morales & García 2010). Desde este sentido, se define a la resolución pacífica de los conflictos como el conjunto de técnicas y estrategias creadas para que las partes en conflicto puedan tomar decisiones que faciliten unas soluciones no violentas y asertivas para ambas partes; estas se implementan especialmente cuando el conflicto está en su mayor magnitud, aparte de su manejo, son vías que permiten a los involucrados llegar a acuerdos mutuos pretendiendo alcanzar la satisfacción de sus intereses particulares (Fuquen Alvarado, 2003).

Asimismo, dentro de los procesos de justicia restaurativa se utilizan mecanismos como la mediación, la cual para Alcover (2006) es un procedimiento, organizado por una serie de estrategias y técnicas, a través del cual las partes comprometidas, con la intervención de un mediador neutral e independiente, identifican y analizan los asuntos en disputa, con el fin de desarrollar y proponer ellas mismas opciones o alternativas que les permitan llegar a un acuerdo que dé fin al conflicto o mejore las relaciones entre las partes.

En este orden de ideas, es importante tener en cuenta que, en el desarrollo de los procesos de justicia restaurativa, es necesaria la práctica de valores ciudadanos que permita establecer unos escenarios de convivencia pacífica. Para Touriñan (2007), la educación en valores ciudadanos es un componente de responsabilidad compartida, que contribuye a la formación de las personas en el establecimiento de adecuadas pautas de convivencia pacífica y ciudadana desde sus entornos familiar, escolar y educativo. Por tanto, este estudio también buscó fomentar la práctica de valores ciudadanos como la tolerancia, la responsabilidad, la equidad, la justicia y el respeto; los cuales permiten generar ambientes pacíficos de armonía entre la comunidad educativa, ya que por medio del uso de valores ciudadanos los estudiantes adquieren habilidades que les ayudan en la toma de sus decisiones y en la resolución de sus conflictos de manera pacífica.



Así, los procesos de justicia restaurativa resultan útiles en su implementación dentro de contextos escolares. En Colombia, esta puesta en funcionamiento es relativamente nueva, pues son pocos los colegios y escuelas que los han acogido en comparación a otros países del mundo; sin embargo, se resalta que estos procesos cada vez van creciendo debido al inmenso efecto que ha tenido su utilización (Piñeres Botero et al., 2011).

ESTUDIOS EN EL CAMPO JURÍDICO Y EDUCATIVO

En lo que se refiere a estudios previos, desde el campo jurídico, aparece una revisión teórica que aborda las diferentes estrategias para manejar y solucionar los conflictos; como mecanismo de intervención se encontró a la mediación, que es de gran utilidad, pues viabiliza la comunicación entre los actores protagonistas del conflicto, brinda una orientación cooperativa buscando el beneficio de las partes y pretende eliminar o disminuir la conducta conflictiva (Fuquen Alvarado, 2003). De igual forma, en su trabajo investigativo de revisión crítica, Funes (2000) asegura que algunos métodos en la resolución pacífica de conflictos, tales como: la mediación escolar y el diálogo, pueden implementarse en el interior de las aulas, al combinarse se convierten en herramientas para la construcción de una cultura de paz y de convivencia escolar orientada hacia la mejora de habilidades sociales y de comunicación, de autocontrol y toma de decisiones ante situaciones conflictivas.

En cuanto a los estudios relacionados con menores pertenecientes al Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes en Colombia, se encuentra que en su mayoría son investigaciones documentales desde una mirada interdisciplinaria, en las cuales se analizan los factores de tipo social, cultural, económico y político que traen consigo la trasgresión que ocasiona la delincuencia juvenil y las acciones de menores infractores que se manifiestan en la actualidad (Acero et al., 2018). Estos estudios, muestran la pertinencia de trabajar en el desarrollo de procesos que generen escenarios de resolución pacífica de conflictos con estudiantes adolescentes, pues funcionan como formas alternativas para enfrentarlo, deconstruirlo, y finalmente entenderlo como un medio de prevención de conductas riesgosas en violencia y otras disruptivas.



Por otra parte, estudios en el campo educativo, como el realizado por Pérez et al. (2011) desde la investigación acción, implementaron un plan de intervención basado en las propuestas de los mismos estudiantes y profesores como protagonistas de la mediación en los conflictos. Los resultados fueron la mejoría de las relaciones interpersonales, disminución de la conflictividad y propuestas desde el diálogo, aprendizaje cooperativo, solución de problemas, autorregulación, confrontación de ideas e implicación de las partes; todas las anteriores dirigidas a la prevención de conductas violentas y al fomento de la sana convivencia escolar. De igual forma, en su estudio, Almeida et al. (2017) trabajaron desde la investigación-acción con estudiantes extra-edad y bajo el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes; como principales resultados se fortalecieron procesos de la red vincular entre escuela-familia y el aumento de la participación de agentes institucionales como: Secretaría de Educación Municipal, Policía Nacional, Secretaría de Salud, Fiscalía, ICBF y estamentos deportivos, aportando al desarrollo de procesos que respondan a las necesidades del contexto educativo.

Los anteriores estudios evidencian la validez de abordar diseños investigativos desde la investigación-acción, su efectivo uso, que se pone a disposición para implementarse en procesos con comunidades educativas, y así brindar herramientas transformadoras a sus actores, para que ellos sean los encargados de dirigir y dar posibles soluciones a las distintas problemáticas que los constituyen como comunidad.

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS

Pensando en los procesos de justicia restaurativa como un escenario idóneo para fortalecer la cultura de paz y de corresponsabilidad social para la sana convivencia escolar, este estudio se realizó a partir de la implementación de una estrategia vinculada a la habilitación de espacios de arte, deporte y música, la cual permitió en los estudiantes crear escenarios alternativos para la resolución pacífica de los conflictos. Los nombres de las estrategias empleadas fueron “Ultimate por la paz” y “Rappemos y dialoguemos por la paz”, las cuales permitieron el cumplimiento del objetivo general: desarrollar procesos alternativos de resolución pacífica de los conflictos en la comunidad estudiantil, con el fin de contribuir al



fortalecimiento de la sana convivencia escolar; además de la realización de objetivos específicos que subyacen, orientados a promover la práctica de los valores ciudadanos como medio para la resolución pacífica de conflictos, fomentar la autogestión y el empoderamiento de las estrategias de resolución pacífica; y finalmente fomentar la mediación escolar a través de procesos de justicia restaurativa en la comunidad estudiantil.

MÉTODO

Se contempló el paradigma cualitativo, puesto que abarca aspectos dinámicos, holísticos e individuales de las vivencias humanas, intentando capturar las particularidades del contexto (Vivar et al., 2013). Igualmente, asegura los datos de la cotidianidad, formas de comunicación, intereses, preocupaciones, pensamientos; permitiendo conocer la vida social desde lo que se construye en la comunidad (Álvarez, 2003). Del mismo modo, se empleó el enfoque crítico social que indaga, obtiene datos, entiende la realidad en la que está inmerso el investigador y busca la transformación social crítica, reflexionando acerca del desarrollo social, justo, digno y equitativo de una comunidad; logrando que los sujetos se reconozcan como partícipes activos de la misma (Cifuentes, 2011). Además, se trabajó desde la investigación-acción, que pretende reconstruir y entender las prácticas y dinámicas sociales comunitarias, para mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales y educativas (Kemmis & McTaggart, 1988 citado en Muñoz et al., 2002). De esta manera, permite expandir el conocimiento, pues los resultados brindan respuestas a las dificultades encontradas, debido a que se mejoran las acciones, ideas y contextos que van a constituir un marco ideal de acción y reflexión de los actores sociales implicados (Colmenares & Piñero, 2008).

PARTICIPANTES

Se buscó que los participantes fueran conocedores de su contexto, historia, recursos y dificultades (Otzen & Manterola, 2017). De este modo, los participantes fueron 35 estudiantes, entre hombres y mujeres, que cursaron en los grados 6, 7, 8, y 9 de la institución, se trabajó haciendo uso de la técnica de bola de nieve, que busca consolidar una unidad de



análisis mediante informantes que recomiendan a posibles participantes (Martínez Salgado, 2012).

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Inicialmente, se empleó la observación participante para identificar los recursos materiales y humanos de la comunidad. Con ella, se hace un acercamiento al contexto y se interactúa con actores sociales claves como lo son los líderes estudiantiles, los cuales hacen descripciones profundas de las situaciones vividas, lo que permite la identificación de los sentidos, la orientación y las dinámicas de las distintas situaciones, en este caso las problemáticas escolares (Vitorelli et al., 2014).

También, se utilizó la entrevista semiestructurada para recolectar datos importantes del contexto, la cual se entiende como una técnica de carácter flexible, pues las preguntas planteadas pueden ser ajustadas, ya que permite un diálogo entre el investigador y el sujeto de estudio con el fin de dar respuesta a interrogantes que surgen de un problema propuesto (Díaz Bravo et al., 2013). Por último, se aplicó la técnica de grupo focal que buscó identificar las experiencias de las personas en este lugar de interacción, permitiendo reconocer lo que los sujetos piensan, la forma como lo hacen y la razón de esos pensamientos (Hamui Sutton & Varela Ruiz, 2013).

PROCEDIMIENTO

De acuerdo con la investigación acción, se realizó un acercamiento al contexto educativo que permitió identificar las dificultades de convivencia escolar. Seguidamente, la construcción y aplicación de estas estrategias novedosas permitieron hacerle frente al problema planteado por la comunidad. Dichas estrategias estuvieron dirigidas hacia la resolución pacífica de conflictos, mediante el uso del arte y la práctica deportiva para promover los valores ciudadanos, mediación escolar y empoderamiento estudiantil. Posterior a eso, se dio inicio al proceso de observación para determinar la efectividad de las estrategias que se ejecutaron



mediante espacios de retroalimentación. Finalmente, los participantes evaluaron las estrategias y se reflexionó acerca del impacto de las mismas en la institución.

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para el presente estudio se llevó a cabo una triangulación metodológica de las técnicas aplicadas y los resultados obtenidos a través de estas; dicha triangulación busca entender un objeto de estudio desde diferentes ángulos, aumentando de esta forma la validez y consistencia de los datos encontrados (Okuda & Gómez Restrepo, 2005). Una vez realizada la triangulación se realizó un proceso de categorización, lo que permitió determinar las categorías deductivas relacionando la información obtenida con la teoría y el problema objeto de estudio (Bonilla Castro & Rodríguez, 1997).

CONSIDERACIONES ÉTICAS

El proceso investigativo contempló los parámetros establecidos por la Ley 1090 de 2006 en la que se reglamenta el ejercicio de la profesión psicológica. El artículo 2, numeral 5, menciona que los psicólogos deben guardar confidencialidad de la información obtenida en la investigación. Igualmente, en el numeral 9 se hace mención sobre la investigación con participantes humanos. Se respeta la dignidad y el bienestar de las personas, haciendo uso del consentimiento informado, entregado en todas las actividades y firmado por los participantes. Cabe resaltar, que la participación de los estudiantes en todo este proceso fue voluntaria.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados distribuidos en tres categorías, estas se definieron de acuerdo a los objetivos propuestos en la presente investigación: valores ciudadanos en la comunidad estudiantil, procesos de mediación escolar basados en la justicia restaurativa, y autogestión y empoderamiento de estrategias de resolución de conflictos.

VALORES CIUDADANOS EN LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL



Durante el proceso investigativo, mediante las estrategias implementadas se reconoce en los estudiantes el desarrollo de habilidades orientadas a promover la práctica de valores ciudadanos como herramienta para poder enfrentar situaciones conflictivas que se presentan en la cotidianidad de la institución y así garantizar una sana convivencia escolar. De este modo, se pudo evidenciar el valor de la responsabilidad subjetiva en los participantes, al tomar conciencia de sus acciones en el contexto educativo asumieron la responsabilidad de haber participado en algunas riñas que se presentaron al interior de la institución, no rechazaron su participación como antes solían hacerlo; al igual, aceptaron, en algún momento de su permanencia en la escuela y dentro de las instalaciones educativas, “haber consumido cualquier tipo de SPA”. Adicionalmente, el valor del respeto fue relacionado con el valor anterior, pues los estudiantes mostraron una actitud receptiva y atenta ante los relatos de sus compañeros, es decir, no solo fueron hábiles al identificar los conflictos que sus compañeros presentaban, sino que, desde su escucha activa y conocimiento exhaustivo de los hechos escolares, fueron propositivos en la creación y aporte de nuevas ideas, que a su vez fueron utilizadas para la construcción de canciones de rap como expresión de su inconformismo individual y colectivo.

La cooperación o el trabajo colaborativo fue otro valor que introyectaron los participantes, evidenciándose en el trabajo realizado de identificación de las diferentes situaciones conflictivas que se presentan en la institución y la búsqueda de posibles soluciones al problema general, desde su lugar, cada miembro contribuyó con sus recursos, como la imaginación, para ser parte de la solución del problema colectivo, pues se cae en cuenta que, al ser una vicisitud social, imperativamente afecta lo singular de los estudiantes que pertenecen a esa colectividad. Por consiguiente, algunos alumnos escribieron canciones en forma de rima y narrativa acerca de los conflictos previamente identificados, otros aportaron con ideas creativas para incluir en la historia; se llegó a evidenciar el sentido de solidaridad y compañerismo cuando en los ensayos de composición y puesta en escena en tarima, entre miembros del grupo, se compartían las composiciones para que otro de sus compañeros recitara, rapeara y le otorgara melodía a la pieza musical; es decir, le otorga al otro algo que



es mío, dejando a un lado el bien individual por un bien mayor que equivale a la culminación de la pieza musical y la presentación final en vivo.

Inclusive, ellos orientaron algunas partes del texto como un homenaje propuesto para el 8 de marzo, fecha en la cual se conmemora el Día Internacional de la Mujer, aquí se planteó la exaltación de la figura femenina como un ser que lucha por el valor de la igualdad a pesar de las dificultades socioculturales y de violencia simbólica que han perdurado por muchos años, y que continúan presentando en su diario vivir; aunque algunos sigan negando la misoginia inconsciente e implícita que sale a la luz en los modos de relación que obedecen a ideologías dominantes y que permean el imaginario de los adolescentes en la institución.

Por otro lado, se evidenció, a través del deporte, el valor de la cooperación, puesto que se exigía un riguroso trabajo de disciplina y compromiso en equipo, al no estar permitido el arbitraje, es responsabilidad del jugador conocer el reglamento para hacer un uso eficiente y consecuente del mismo. Además, se emplearon valores como el diálogo y la honestidad, ya que este deporte exige a los participantes resolver las faltas al reglamento mediante un consenso entre los involucrados. Por esta razón, los participantes se comunicaron con asertividad y honestidad, siendo claros en aspectos como: ¿quién había cometido la falta?, ¿qué regla se había incumplido con la falta?, ¿por qué razón?, ¿cuál era la sanción correspondiente? y, posteriormente ¿cómo se debía reanudar el juego.

Finalmente, se observó en los participantes el valor de la tolerancia mediante la práctica deportiva, puesto que pudieron expresarse libremente sobre las faltas cometidas en el juego, aceptar la diversidad del otro en el campo de juego, haciéndose responsables de las acciones cometidas y aceptando las diferencias de opiniones que surgían en medio del diálogo ejercido. Igualmente, la tolerancia se evidenció a través del trabajo colaborativo en la creación de las canciones, puesto que surgían algunas discrepancias entre las ideas propuestas por el equipo, a las cuales el otro escuchaba, apoyaba o cuestionaba dependiendo del criterio personal y la posterior reflexión grupal; cabe aclarar que estos debates de ideas siempre fueron propuestos para ampliar la percepción de los estudiantes y se resolvieron por medio un diálogo basado en el respeto y la escucha democrática.



PROCESOS DE MEDIACIÓN ESCOLAR BASADOS EN LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Las dificultades de convivencia escolar se han podido confrontar mediante procesos de mediación escolar, en los que los estudiantes han tenido la oportunidad de dialogar sobre el problema específico que los ha afectado. Los conflictos que se evidenciaron en la institución se relacionaron con prejuicios raciales, acoso escolar, riñas, lenguaje inadecuado, entre otros. Los procesos de mediación han permitido que los estudiantes, en especial los líderes estudiantiles, sean los que encuentren las posibles formas de solución a cada conflicto, haciendo un uso efectivo del diálogo, la tolerancia y la responsabilidad, generando espacios de reflexión y toma de conciencia.

Hay que destacar, que la mediación basada en procesos de justicia restaurativa ha logrado que los estudiantes adquieran compromisos de no repetición y participación en el conflicto, fortaleciendo el lazo social y los vínculos socio-afectivos entre ellos. Esto se evidenció en el cambio de actitudes hacia el manejo de las situaciones problemáticas, pues los estudiantes optaron por evitar la confrontación entre pares, prefiriendo la comunicación asertiva, la práctica deportiva, el arte y la música. Cabe resaltar, que los estudiantes implicados comprendieron el valor preventivo realizado en la mediación y en los procesos de justicia restaurativa, permitiendo así que los conflictos escolares no pasen a instancias mayores, como la judicial o las medidas sancionatorias de los docentes. A partir de lo anterior se entiende al proceso no solamente como un medio de resolución pacífica de conflictos, sino también como un recurso de prevención a la sanción de conductas disruptivas y agresiones escolares.

AUTOGESTIÓN Y EMPODERAMIENTO DE ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los grupos creados permitieron ampliar la percepción que tienen los estudiantes acerca de los conflictos y su forma de resolverlos. En este sentido, se destaca el trabajo sinérgico de los líderes con sus compañeros, además de fomentar sus habilidades de autogestión de recursos para trabajar en el desarrollo de estos espacios. De igual manera, aumentó la participación activa de los estudiantes, lo anterior en gran parte por las convocatorias ofrecidas por los



misimos. Es así, como se evidenció que los integrantes de los grupos difundieron la información a otros compañeros e hicieron la invitación para asistir a los espacios.

Asimismo, estos escenarios fueron un instrumento para fomentar la sana convivencia escolar dentro de esta institución educativa, dado que los participantes hicieron de la mayoría de espacios un escenario de diálogo donde sobresale el compromiso a resolver pacíficamente los conflictos que se presenten; además de buscar otras formas de solucionar sus problemas, como lo es crear letras que contengan mensajes positivos, formas prácticas de fomentar valores ciudadanos, invitando a replicar estos comportamientos y reflexiones en nuevos estudiantes y propuestas alternativas a las típicas maneras de solucionar sus problemas con sus compañeros.

De este modo, se trabajó durante el proceso una ruta para lograr una capacidad instalada y el cumplimiento del tercer objetivo: fomentar la autogestión y el empoderamiento de las estrategias de resolución pacífica de conflictos en la comunidad estudiantil, esta ruta está constituida por los siguientes elementos:

Identificación de líderes estudiantiles y grupos: cada escenario de resolución pacífica de los conflictos contó con dos líderes estudiantiles elegidos democráticamente, de esta manera, en la medida que se realizaron más encuentros, hubo mayor apropiación en cada temática abordada. Cuando inicialmente se identificaron las problemáticas de la institución, (consumo de SPA; riñas al interior y afuera de la escuela; apodos, insultos y robos en medio de las clases) aquellos que participaron mayormente se convirtieron en los líderes estudiantiles de cada grupo, esto por decisión democrática y avalada por todos los miembros, además de tomar la iniciativa con sus participaciones y aportes, mostraron un punto de vista crítico ante situaciones cotidianas que afectan la sana convivencia escolar, también se incluyó en sus opiniones y aportes algunas alternativas de solución a las problemáticas; tales como, dialogar antes de cualquier enfrentamiento, primero analizar el problema y luego tomar una decisión, recurrir a los escenarios previo a comentarlo con los profesores.

Esto, se evidenció en el aumento de habilidades de liderazgo, y en la participación de nuevos integrantes que prefirieron resolver sus diferencias creando una pieza musical, en el deporte



o por la mediación escolar; se resalta en los líderes que, al momento de dar sus argumentos, reflexionaban e invitaban a sus compañeros a opinar y posicionar sus puntos de vista en los diálogos.

Trabajo de autogestión y recursos con líderes estudiantiles: una vez identificados los líderes estudiantiles en cada escenario, se reconoció y resaltó en ellos sus capacidades de comunicación asertiva, trabajo en equipo, toma de iniciativa, pensamiento crítico, y se los invitó seguir fortaleciéndolas. En este fortalecimiento de habilidades, fueron los propios estudiantes quienes vincularon nuevos integrantes a cada grupo, explicaron las normas y reglas de permanencia y enseñaron a compañeros recientes las dinámicas de direccionamiento, desarrollo y manejo de los espacios. Así, en la medida que llegaron más integrantes se replantearon nuevos asuntos metodológicos, pero los objetivos continuaron siendo iguales desde un comienzo, comprobando de esta manera el cumplimiento de metas a corto plazo en cada sesión de trabajo.

Para los siguientes encuentros, los estudiantes, guiados por los líderes estudiantiles, se encargaron de gestionar recursos físicos y materiales (micrófonos, parlantes, discos de Ultimate, permisos a los docentes, aulas y auditorio, vestuario deportivo o para presentación de piezas musicales), además de generar los espacios para la construcción de letras de canciones reflexivas, musicalidad, composiciones artísticas propias y de sus compañeros, procurar la participación de docentes y padres de familia en la presentación de los resultados de las piezas musicales, fortaleciendo con esto, el trabajo cooperativo y los vínculos sociales.

Empoderamiento estudiantil: los estudiantes generaron la conformación de grupos de resolución pacífica de conflictos y el empoderamiento de dichos escenarios. Este empoderamiento estudiantil se evidenció con la consolidación y autonomía de los mismos y la vinculación de nuevos estudiantes.

Se obtuvo una dinámica de trabajo, desde la cual se promovió el fortalecimiento de valores ciudadanos, además de reconocer estos escenarios como una forma viable para solucionar sus conflictos y diferencias. Finalmente, se logró un reconocimiento por parte de los



participantes del aprovechamiento y de los beneficios alcanzados durante el proceso, los cuales tuvieron como objetivo la fomentación de la sana convivencia escolar a través de estos escenarios alternativos. La comunidad estudiantil también asumió el compromiso de mantener en funcionamiento los escenarios; sugirieron realizar un seguimiento cada dos semanas y realizar evidencias mediante un registro fotográfico para avalar el proceso, reinventar sus dinámicas y mejorar aspectos relacionados al espacio y temporalidad, además de invertir en el fortalecimiento de estos grupos, pues consideran que son representativos para toda la comunidad estudiantil y educativa de la institución en general.

DISCUSIÓN

El presente estudio permitió el desarrollo de procesos que llevaron a generar escenarios alternativos para la resolución pacífica de conflictos para la sana convivencia escolar en la institución. Así pues, se emplearon los valores ciudadanos en la comunidad estudiantil para promover buenas prácticas comportamentales que les permitieran a los estudiantes enfrentar de manera distinta sus conflictos. De este modo, se evidenciaron valores como la responsabilidad, al asumir haber participado en riñas escolares o haber consumido algún tipo de sustancia psicoactiva; el respeto, desde la receptividad por parte de los participantes; y la introyección a las reglas y condiciones de estos procesos asociados a la intervención. Lo anterior, resalta lo fundamental de este proceso investigativo, pues, como lo manifiesta del Salto Bello (2015), los valores son cruciales en el orden y el equilibrio personal y social, están presentes desde el comienzo de la formación del ser humano brindando paz y armonía, permiten una mayor adaptación a contextos como el educativo y constituyen una base para el fortalecimiento de la ética y la moral.

Igualmente, valores ciudadanos como la tolerancia, la honestidad, el trabajo en equipo y el diálogo se evidenciaron en diferentes momentos artísticos y deportivos de los que participaron los estudiantes, puesto que se logró hacer un uso efectivo de la comunicación asertiva, al tener que resolver una falta deportiva, tolerar las discrepancias que surgían en el momento y seguir trabajando como un equipo sólido en el proceso. De esta manera, se



considera que los valores ciudadanos son un fundamento para la educación y la convivencia pacífica puesto que permiten el reconocimiento del otro; de modo que existe un compromiso de aceptación del otro como un sujeto digno en derechos, con el que se interacciona y se afianza el sentido de lo social (Tourifián, 2007). Aquí sobresale la importancia del diálogo, pues permite la expresión de los sujetos, de ser escuchado, y la posibilidad de escuchar al otro; de tal manera que se puedan identificar conflictos en común para ampliar la comprensión del mismo, lo que permitiría una verbalización crítica de la realidad y así construir en comunidad (Pérez Gallardo et al., 2013).

En lo que respecta a los procesos de mediación escolar, cabe resaltar que los participantes pudieron optar por el diálogo para poder expresar sus sentires frente a los sucesos de conflicto, y así propusieron soluciones que permitieron fortalecer los lazos sociales y los vínculos socio-afectivos. De este modo, se evitó la confrontación entre pares, favoreciendo la comunicación asertiva, la práctica deportiva y artística. Lo anterior, concuerda con la investigación de Pérez et al. (2011) quienes, basados en las proposiciones de los propios estudiantes, develan la importancia de la argumentación en la resolución de conflictos escolares entre pares; de forma simultánea, se hace fundamental llegar a acuerdos entre las partes mediante la participación de un mediador que promueva el diálogo para solucionar el conflicto. Los resultados reflejan la mejoría en las relaciones interpersonales, disminución de la conflictividad, aprendizaje cooperativo, solución de problemas, autorregulación, confrontación de ideas, implicación de las partes; habilidades que conducen a la prevención de conductas violentas y fomentación de la sana convivencia escolar.

Por otro lado, se destaca que los participantes adquirieron compromisos de no repetición de conductas agresivas, evitando el incremento de conflictos y las instancias judiciales o sanciones mayores, volviéndose un recurso de prevención. Esto se relaciona con el estudio de Gilar et al. (2005), quienes implementaron el proceso de mediación escolar de resolución de conflictos pacíficos, logrando reducir los episodios conflictivos y mejorar las actitudes de los estudiantes, promoviendo la comunicación asertiva, además de lograr establecer una figura de mediador en la institución, el cual actuó como un agente preventivo de conflictos.



A través del proceso con los participantes, se interpreta lo fundamental que resulta la implementación de estrategias vinculadas al arte, deporte y música; para así trabajar en la resolución pacífica de los conflictos y fomentar en ellos el empoderamiento y autogestión dentro de estos escenarios alternativos. De esta manera, se evidencia en los estudiantes una actitud crítica y de autonomía en el liderazgo de estos procesos, siendo capaces de reconocer los propios recursos con que se cuenta, aquellos que hacen falta, aspectos a mejorar en las dinámicas del grupo y la planeación en la búsqueda de nuevos recursos materiales y humanos, no solo dentro de la institución sino también desde afuera; los cuales permitan una mayor optimización de los escenarios y un compromiso en la participación de estos espacios por parte de actores clave, como son los líderes estudiantiles en dichos procesos de Justicia restaurativa y de sana convivencia escolar.

Al respecto, Galindo (2016) expresa la importancia de tener líderes empoderados dentro de una comunidad, apropiados de su trabajo y con objetivos coherentes a realizar, pues al contar con un líder efectivo y empoderado, la comunidad tiende a apropiarse igualmente, compartiendo esta postura crítica, siendo capaz de reconocer sus fortalezas y debilidades como colectivo, los recursos inmediatos con que se cuenta y aquellos a los que se aspira acceder.

De igual modo, Torres (2009) señala que los procesos pedagógicos en las instituciones deben apostar a una educación para el empoderamiento del estudiante, donde los espacios académicos y extraacadémicos se vuelvan escenarios creadores de conciencia crítica, impulsores de protagonismo, solucionadores de problemáticas, ávidos de contestación y pronunciamientos de transformación.

Al fortalecerse la participación activa de manera consecuente se fomenta el empoderamiento estudiantil en la institución educativa, se genera un mayor involucramiento de nuevos estudiantes dentro de los escenarios alternativos en la resolución pacífica de conflictos y se forma un ambiente de sana convivencia escolar para el desarrollo integral de los jóvenes. Es así como un líder ayuda a formar a otros líderes, a movilizarlos en pro del bienestar



comunitario, a ser críticos y confrontarlos con la realidad y las problemáticas percibidas en el contexto escolar que los rodea. Todo ello a partir de sus propias habilidades en el liderazgo, mediación, introyección, fomentación y puesta en práctica de valores ciudadanos incorporados en el grupo, siendo capaz de motivar, involucrar y movilizar a nuevos estudiantes para participar y replicar estas habilidades de empoderamiento dentro de distintos escenarios en la misma comunidad educativa.

Según Torres (2009), el estudiante empoderado llega a ser una persona crítica de su realidad, protagonista del hecho educativo, consciente y transformador de su contexto, cuestionador y desafiante de los conflictos escolares, además de cruzar por procesos en la escuela que lo capacitan para proponer cambios y soluciones individuales y colectivas con responsabilidad hacia su institución y sociedad. Asimismo, McNeil (2006) asegura que el estudiante, al hacer frente a las problemáticas de su institución, desarrolla sus potencialidades, se convierte en un ejemplo para sus compañeros y a la vez en un agente de transformación y reconstrucción social generando beneficiosos efectos para una adecuada educación y convivencia.

El empoderamiento de los líderes estudiantiles también se muestra en los procesos de mediación escolar al interior de la comunidad estudiantil, pues, al tener dificultades y presentarse conflictos entre ellos, es poco frecuente recurrir a las típicas vías de solución, como acudir al profesor para que imponga una sanción, por el contrario, desde y para ellos, nace y se co-construye un escenario alternativo de diálogo que puede estar orientado a la creación de piezas musicales de género “rap”, o a la práctica deportiva del “Ultimate”, y en otras ocasiones se pone en marcha el proceso de mediación escolar, en el cual participa un tercer estudiante, quien es casi siempre el líder estudiantil, la persona que acciona como mediador del conflicto; gracias a este proceso, los estudiantes en disputa han resuelto algunas diferencias y mejorado sus lazos sociales.

En esta misma línea, se concuerda con el estudio de Almeida et al. (2017), quienes, después de implementar el mecanismo de mediación escolar en la comunidad estudiantil, evidenciaron hallazgos en la mejora de las relaciones interpersonales, disminución de la



conflictividad y propuestas desde el diálogo, aprendizaje cooperativo, solución de problemas, autorregulación, confrontación de ideas, implicación de las partes; permitiendo la prevención de conductas violentas y el fomento de una sana convivencia escolar.

Al permitirse que los líderes estudiantiles sean tomados en cuenta, no solo por sus compañeros sino también por toda la comunidad educativa (docentes, psicólogos, coordinador y padres de familia), son percibidos y reconocidos como la voz de la representación del alumnado en estos espacios abiertos y en otros que existen dentro de las dinámicas de convivencia escolar; además se convierten en un ejemplo a seguir para los estudiantes de menor edad, pertenecientes a grados inferiores, pues desde su postura crítica-reflexiva logran identificar y posteriormente confrontar, por medio del diálogo, las problemáticas y algunos de los conflictos que suceden al interior de la institución educativa. Así también, este mecanismo ha sido efectivo para que el estudiante sea propositivo y consciente en la toma de decisiones responsables a partir de criterios personales y colectivos a los que se llega desde la interacción y las dinámicas en la mediación escolar, decisiones que son vistas por el mismo grupo como posibles vías alternas para solucionar gran parte de las problemáticas institucionales.

CONCLUSIONES

La participación de la comunidad estudiantil fue activa en de los diferentes escenarios implementados y en la creación de grupos que abanderaron estos procesos, reconociendo y fomentando estos como formas alternativas de resolución pacífica los conflictos escolares, evidenciándose la introyección de los distintos valores ciudadanos trabajados con los participantes en las estrategias desarrolladas (rap y Ultimate), éstas últimas fortalecieron a su vez, las dinámicas relacionales.

Se alcanzó un aceptable fomento en los procesos de empoderamiento y autogestión dentro de la comunidad estudiantil, a partir de los cuales el estudiante fortaleció habilidades como la mediación escolar, la exaltación de valores ciudadanos y el liderazgo estudiantil, que están



siendo implementados para la resolución pacífica de los conflictos y contribuyeron a un ambiente de sana convivencia escolar. Para generar la capacidad instalada en la comunidad estudiantil fue necesario trabajar de la mano con líderes estudiantiles, quienes, al reconocerse como protagonistas dentro la comunidad educativa, se convirtieron en conocedores a profundidad de sus realidades, dinámicas y necesidades del contexto; además de ser un apoyo fundamental para intervenir en la comunidad con acciones y propuestas psicopedagógicas, las cuales no solo permitieron comprender las realidades educativas que afectan a adolescentes, sino también generar cambios y transformaciones a través de la creación de nuevos escenarios que favorezcan las relaciones interpersonales que se dan entre el alumnado dentro de su contexto educativo. A ello se suma el impacto positivo con el que la comunidad estudiantil recibió los escenarios alternativos desde los cuales se promovió el desarrollo y fortalecimiento del bienestar integral de estos jóvenes.

Los procesos de mediación escolar se basaron en los procesos de justicia restaurativa, a partir de esta se resaltan logros como la reconstrucción y el fortalecimiento de los vínculos socioafectivos entre estudiantes, vínculos que se habían quebrantado por algunos conflictos latentes y agresiones escolares, además se contribuyó en la prevención de manifestaciones de violencia escolar, pues la comunidad estudiantil, en la mayoría de las veces, eligió el diálogo por encima de la violencia como vía para resolver conflictos.

Por otra parte, se resalta la pertinencia de la investigación-acción para el abordaje de la problemática planteada, pues permitió, inicialmente mediante la observación, conocer y entender las realidades, prácticas y dinámicas sociales comunitarias en la institución; encontrando en las propias capacidades y recursos de los estudiantes las posibilidades para implementar escenarios alternativos de resolución de los conflictos, y con ello la mejora en la sana convivencia escolar; pues desde este enfoque se pretendió generar transformaciones que posibiliten resolver y prevenir problemáticas estudiantiles fomentando en el estudiante la habilidad para la lectura consciente de su propio contexto y el reconocimiento de sus talentos e iniciativas para el fortalecimiento de su comunidad escolar.



La presente investigación con adolescentes y jóvenes muestra la importancia de la relación entre el estudiante y su entorno, sobre todo el escolar, donde pueden existir factores de riesgo detonantes de ciertas manifestaciones de agresión escolar y otros factores de desconocimiento en agentes educativos, los cuales probablemente influyen en la perduración y no disminución de estas conductas en el tiempo.

A la par, se requiere la intervención de profesionales que posibiliten, conjuntamente con la comunidad, el encuentro de adecuadas estrategias de resolución pacífica entre la misma comunidad educativa; por tanto, se recomienda a futuras investigaciones ahondar más a profundidad en la creación de escenarios de coexistencia pacífica para la resolución de conflictos y problemáticas que afectan a las escuelas; pues, a su vez, estos contribuirán al funcionamiento de las iniciativas en los proyectos de políticas públicas que promuevan y fomenten la comprensión y el desarrollo de una convivencia escolar participativa, inclusiva y democrática en las instituciones educativas.

De esta manera, es apropiado continuar con estudios dentro de instituciones educativas que trabajen con programas de inclusión en su población, como lo son estudiantes extra-edad o algunos que se encuentran bajo el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescente, u otras características; pues se favorece la mirada desde un marco interdisciplinar que reúna más de un campo de la psicología, como el comunitario, jurídico y educativo, por lo cual al emplearse de manera integral desde sus saberes resultan más efectivos en su labor para responder a las necesidades de comunidades vulnerables. Por último, se hace importante la producción de nuevos estudios que den cuenta del trabajo desde los procesos de justicia restaurativa y los resultados que generan algunos mecanismos como la mediación en la resolución pacífica de conflictos al implementarse en los contextos educativos.



REFERENCIAS

- Acero, M., Ardila, J., & Latorre, E. (2018). *Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente en una sociedad transicional: una mirada interdisciplinaria al caso colombiano*. Universidad Sergio Arboleda.
- Alcover, C. (2006). La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. En M. Gonzalo, I. Bazaga, & R. Ventas (Eds.), *Perspectiva multidisciplinaria* (pp.113-129). Editorial Dykinson
- Almeida, J., Martínez, L., Enríquez, M., & Figueroa, D. (2017). Tejiendo la red vincular una forma de resignificar la experiencia educativa. *Saber ciencia y libertad*, 12(2), 205-219. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2017v12n2.1588>
- Álvarez, J. L. (2003). *Como hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Paidós Educador.
- Bonilla Castro, E., & Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales*. Ediciones Uniandes; Grupo Editorial Norma.
- Cifuentes, R. (2011). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Noveduc.
- Colmenares, A., & Piñero, M. (2008). La investigación acción. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas. *Laurus*, 14(27), 96-114.
- Ley 1090 de 2006. (2006, 6 de septiembre). Congreso de Colombia. Diario oficial No. 46.383. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html
- Cárdenas Cifuentes, D. A. (2018). Convivencia escolar: un entorno permeado por la violencia y el conflicto. *Reflexiones y Saberes*. (9) 15-28.
- Cruz-Romero, C. (2018). La argumentación en los procesos de resolución de conflictos escolares. *Prospectiva*, (25), <http://dx.doi.org/10.25100/prts.v0i25.5957>
- del Salto Bello, M. (2015). Educación en valores: propuesta de una estrategia. *MEDISAN*, 19(11), 5018-5026. <https://medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/533>
- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7). 162-167.
- Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos educativos*, (3), 91-106. <https://doi.org/10.18172/con.466>
- Fuquen Alvarado, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. <http://revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>



- Galindo, H. (2016). *Propuesta pedagógica de gestión comunitaria que contribuya al empoderamiento y la formación de capacidades y ciudadanía en el consejo estudiantil del colegio sierra morena, sede a jornada tarde* [Tesis de maestría, Universidad Libre de Colombia].
<https://hdl.handle.net/10901/9744>
- Gilar, R., Sánchez, B., & Mañas, C. (2005). Los procesos de mediación para la resolución de conflictos. Descripción de una experiencia. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 239-248.
- Hamui Sutton, A., & Varela Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2(5), 55-60.
- Martínez Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(3), 613-619.
- McNeil, J. (2006). *Contemporary Curriculum, In Thought and Action*. John Wiley & Sons.
- Morales, L. & García, E. (2010). Psicología Jurídica: quehacer y desarrollo. *Diversitas*, 6(2), 237-256.
<https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2010.0002.03>
- Muñoz, J. F., Quintero, J., & Munévar, R. A. (2002). Experiencias en investigación-acción-reflexión con educadores en proceso de formación en Colombia. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 4(1) 1-15. <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/51>
- Okuda, M., & Gómez-Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: Triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez Gallardo, E., Álvarez, J., Aguilar, J., Fernández J., & Salguero, D. (2013). El diálogo como instrumento para la resolución de conflictos en escolares de educación secundaria. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 184-194.
- Pérez, R. (2007). Educación, ciudadanía y convivencia. Diversidad y sentido social de la educación. *Bordón*, 59(2-3), 239-260. <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/36508>
- Pérez, V; Amador, L & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción Pedagogía Social. *Revista Interuniversitaria*, (18), 99-114. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>



- Piñeres Botero, C., Bocanegra, L., & Tovar, R. (2011). Resolución de conflictos en la escuela a partir de los principios de la justicia restaurativa. *Hallazgos*, 8(16), 183-201.
<https://doi.org/10.15332/s1794-3841.2011.0016.12>
- Torres, A. (2009). La educación para el empoderamiento y sus desafíos. *Sapiens*, 10(1), 89-108.
- Touriñan, J. (2007). Valores y convivencia ciudadana: una responsabilidad de formación compartida y derivada. *Bordón*, 59(2-3), 261-312.
<https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/36527>
- Vivar, C., McQueen, A., Whyte, A., & Armayor, N. (2013). Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación. *Index de Enfermería*, 22(4), 222-227.
<https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000300007>
- Vitorelli, K., Almeida, A., dos Santos, C., García, C., Ribeiro, P. M., & Mendes, M. A. (2014). Hablando de la Observación Participante en la investigación cualitativa en el proceso salud-enfermedad. *Index de Enfermería*, 23(1-2), 75-79. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962014000100016>

