

Vivencias en conciliación escolar de estudiantes y docentes mediadoras en la ciudad de
Pereira.¹

Claudia Elena Basto Buitrago²

María Cristina Díaz Garcés ³

Jennifer Jiménez Vergara ⁴

Phd Miguel Alberto González González ⁵

Resumen

Este artículo presenta las Vivencias en conciliación escolar en la ciudad de Pereira 2017-2018, producto de una investigación de tipo cualitativo, se desarrolló desde el diseño biográfico, a través de un grupo focal, indagando sobre la significación en la conciliación escolar, de acuerdo a las vivencias de tres mujeres educadoras (dos de ellas orientadoras y una docente) y tres mujeres estudiantes, que ejercen rol de mediadoras en la I.E Hernando Vélez Marulanda de la Ciudad de Pereira. Se aborda el análisis de tres categorías: vivencias, mujer y conciliación escolar, esta última transversal a toda la investigación. De acuerdo a los relatos de vida, se observó que el proceso de conciliación, más que un requisito de control dentro de las instituciones educativas, obedece a una necesidad incesante por conseguir la armonía tanto en la vida escolar como personal, propósito que es llevado a cabo por aquellos que tienen el anhelo de compartir espacios de sana convivencia con el otro, además de lograr cambios significativos mediante el dialogo, denotando habilidades que enriquecen la vida del ser

¹ El presente artículo es el resultado de la investigación sobre vivencias en conciliación escolar de mujeres estudiantes y docentes de la ciudad de Pereira 2017-18, es presentado para optar al título en Magister en Pedagogía y Desarrollo Humano en la Universidad Católica de Pereira

² Trabajadora Social de la Universidad Caldas de Manizales. Especialista en Pedagogía y Desarrollo Humano de la Universidad Católica de Pereira. Orientadora de la Institución Educativa Hernando Vélez Marulanda de la ciudad de Pereira. claudiabasbui7@hotmail.com

³ Psicóloga de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Especialista en Pedagogía y Desarrollo Humano de la Universidad Católica de Pereira. Orientadora de la Institución Educativa Suroriental de la ciudad de Pereira. lunacris1979@hotmail.com

⁴ Licenciada en Pedagogía Infantil de la Universidad Tecnológica de Pereira. Especialista en Pedagogía y Desarrollo Humano de la Universidad Católica de Pereira. Docente de Básica Primaria de la Institución Educativa Augusto Zuluaga de la ciudad de Pereira. jejimever@gmail.com

⁵ Trabajo Orientado por Phd Miguel Alberto González González, docente e investigador en ciencias sociales de la UCP. miguel.gonzales@ucp.edu.co

humano, como lo son: la empatía, la resiliencia, la práctica de valores, el perdón y la autoconciliación⁶.

Palabras Claves: Conciliación, Mujeres, Vivencias, Empatía.

Experiences in women's school conciliation mediating and educational students of Pereira's city.

Abstract

This article presents the experiences in school conciliation in the city of Pereira 2017-2018, product of a qualitative research, was developed from the biographical design, through a focus group, inquiring about the significance in the school conciliation, according to the experiences of three women educators (two of them guidance counselors and one teacher) and three women students, who act as mediators in the IE Hernando Vélez Marulanda of the City of Pereira. The analysis of three categories is analyzed: experiences, women and school conciliation, this last one transversal to all the research. According to the life stories, it was observed that the conciliation process, rather than a requirement of control within educational institutions, obeys an incessant need to achieve harmony both in school and personal life, a purpose that is carried out by those who have the desire to share spaces of healthy coexistence with the other, in addition to achieving significant changes through dialogue, denoting skills that enrich the life of the human being, as they are: empathy, resilience, the practice of values, forgiveness and self-conciliation.

Key words: Conciliation, Women, Experiences, educational Practices, Empathy.

⁶ Autoconciliación es un término producto de un ejercicio práctico en el marco del seminario "Profundización en Pedagogía y Desarrollo Humano" a cargo del Doctor Carlos Andrés Hurtado que significa mediar y perdonarse así mismo antes que hacerlo con el otro; la ampliación de este término se hará en el desarrollo del artículo.

Presentación

El presente trabajo de maestría en Pedagogía y Desarrollo Humano en la Universidad Católica de Pereira (2017-2018), surge de los procesos autobiográficos de las autoras dentro de una propuesta que lidera el profesor Miguel Alberto González González quien centra su actuar investigativo en torno a los rasgos, a las huellas, a las marcas, a todo aquello que nos transita en la vida y nos deja señales imborrables.

Luego de revisar múltiples opciones, como es lo tradicional en trabajos de maestría, hemos encontrado algunas características que cruza la vida de las investigadoras y estudiantes, las cuales hemos nombrado como la conciliación en rasgos de mujer, esto porque las formas de conciliar y comprender la realidad masculina no siempre coinciden con las femeninas.

Desde estos intereses es que nos adentramos a comprender la forma en qué concilian mujeres estudiantes y profesoras, no sólo en el mundo académico sino también en su entorno cotidiano familiar-social.

Introducción

Dicha investigación es de tipo cualitativo, dado que busca indagar y analizar las categorías que surgen de ciertas situaciones particulares. Se partió desde una perspectiva biográfico narrativa, con el fin de indagar con las estudiantes que participan activamente en el proceso de conciliación y tres educadoras, una que actúa como orientadora en la misma Institución Educativa, otra con el mismo rol, pero labora en otra institución educativa, y una docente de aula de básica primaria de una tercera Institución, todas pertenecientes a la ciudad de Pereira. El despliegue narrativo se realiza teniendo en cuenta prácticas individuales que de una u otra manera marcaron de manera significativa la vida de las oradoras, ya sea por aciertos o desaciertos en el proceso de conciliación escolar y personal. Para la recolección de la información se realizaron relatos biográficos (escritos y orales), sobre vivencias exitosas y

aquellas que no lo fueron en relación al tema de la conciliación escolar, y que marcaron de alguna manera a las mujeres participantes de la investigación, integrado por tres estudiantes y tres educadoras quienes de manera habitual están inmersas en el proceso de conciliación, ellas narraron episodios de su vida que dejaron entrever la importancia de la conciliación, vivencias que les animaron a fortalecer sus habilidades en el desarrollo de estrategias para lograr mediaciones exitosas, a través del método autobiográfico como una de las mejores herramientas para rescatar aquellas experiencias que fortalecen el encuentro con sí mismo y con el otro.

Estas narrativas están dirigidas a poner en discusión la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera han vivenciado la conciliación escolar mujeres estudiantes mediadoras y docentes de la ciudad de Pereira?

A partir de ello, nace nuestro objetivo general:

- Comprender la forma en que mujeres estudiantes mediadoras y docentes de la ciudad de Pereira acuden a la conciliación escolar.

Así mismo, se pensaron los siguientes objetivos específicos:

- Develar la concepción que tienen mujeres estudiantes mediadoras y docentes de la ciudad de Pereira sobre la conciliación escolar.
- Reconocer la importancia del rol de mujeres estudiantes y docentes para promover la conciliación dentro y fuera de la Instituciones Educativas en las cuales conviven
- Interpretar acontecimientos de conciliación escolar significativos en las vivencias de mujeres estudiantes conciliadoras y docentes de la ciudad de Pereira

Debemos entender que éste proceso de conciliación aborda una mirada al aspecto educativo en cuanto al anhelo de convivir con armonía en la institución educativa como fuera de ella y con ello la intervención oportuna cuando la intención de una sana convivencia se esté deteriorando o poniendo en peligro, de ahí la importancia de ahondar sobre sus prácticas discursivas; además de conocer el juicio pedagógico sobre las mismas.

Se muestra el proceso de mediación como una de las posibilidades más pretensiosas para lograr la sana convivencia en comunidad educativa, en especial los estudiantes, esto es reconociendo la importancia de una adecuada promoción de los acuerdos en el manual de convivencia, con el fin de generar un ambiente favorable en el cumplimiento de los derechos humanos, además de la intervención pertinente en aquellos casos particulares que pueden llegar a ocasionar la afectación de dichos derechos humanos y por último, cuando se considere necesario, realizar un adecuado seguimiento y evaluación de las acciones realizadas, las veces que haya sido necesaria la intervención y mediación.

El investigador Torrego (2000) pone de manifiesto la ilusión que en toda conciliación es posible llegar a una solución en la que todos ganen o por lo menos queden satisfechos, lo que, en realidad, es el mayor propósito de todo proceso de mediación escolar. (p.11)

Elementos Conceptuales

Nuestro interés de investigación nos llevó a conocer antecedentes investigativos en torno al tema, encontrando que ninguna de ellas abordaba el tema de la conciliación desde las vivencias de los investigadores⁷. Además, nos apoyamos en algunos expertos nacionales e internacionales quienes nos han permitido comprender y ampliar el fenómeno de las vivencias, el mundo de la mujer y la importancia de la conciliación en el mundo escolar.

El tema de las vivencias lo hemos enmarcado desde el profesor e investigador Miguel Gonzales quien en su libro *Aprender a Vivir Juntos. Lenguajes para pensar diversidades e inclusiones*, (2015) menciona algunos criterios mínimos para la convivencia como la inclusión, la democracia y la diversidad, además de asignar un rol importante a la formación como un

⁷ Dos investigaciones nacionales (entre ellas una local) y dos internacionales, cuyo objetivo de investigación giró en torno a la mediación escolar y su incidencia en el desarrollo de ciertas capacidades en docentes y estudiantes

proceso a través del cual el desarrollo se da en la libertad del sujeto, así mismo, ésta debe apuntar al fomento de la diversidad. Considera que la educación debe ser orientada a superar el discurso y reconocer al otro, más allá de la norma, la calidad, la competencia o las mediciones, debe formar para vivir juntos, la invitación es a pensar en un lenguaje libre de subjetividades que promueva la interacción y supere la exclusión.

En relación al tema de la mujer Martha Nussbaum, principalmente en su obra “Las mujeres y el desarrollo humano” (2002) habla del desarrollo de las capacidades, de las cuales tres de ellas especialmente sirvieron de apoyo para el análisis de esta investigación como lo son la razón práctica, la afiliación y las emociones, transversalizadas en la búsqueda de la justicia dentro de una nueva noción del Desarrollo Humano.

Y por último en el tema de la mediación escolar el investigador Juan Carlos Torrego a través de sus obras: “Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia” y “Manual de Convivencia Escolar y Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas” sirvió de guía en cómo se concibe la mediación escolar, su importancia, cualidades del mediador escolar y elementos claves en esta, como lo es la Empatía.

Metodología

A partir de las decisiones metodológicas puestas en práctica sobre la base de los anteriores planteamientos, es posible identificar y desarrollar las siguientes categorías: Vivencias, Mujer y conciliación.

Inicialmente la investigación se piensa en las autobiografías de tres mujeres investigadoras, de acuerdo a las vivencias significativas en conciliación que desarrollan en el recorrido de su vida y con ello, el impacto de las mismas en el proceso educativo y profesional que desempeñan, especialmente en el caso de la conciliación escolar, vista desde una perspectiva fenomenológica, no obstante, en el transcurrir escritural, se hace necesario escuchar las voces

de aquellas estudiantes que están inmersas en el proceso de mediación escolar, por lo cual fue necesario remodelar la investigación incluyéndolas en la búsqueda de puntos de convergencia con los discursos de las tres educadoras.

Es así como la investigación se enfoca de igual manera en el rumbo cualitativo, utilizando el método biográfico narrativo de tipo descriptivo y como técnica los relatos de vida, dándole significado a nuestras autobiografías, siendo pues, esta una oportunidad para dialogar de manera sincera y significativa con nuestro pasado y nuestro presente. Según Quintar (2008) la autobiografía es un dispositivo para darme cuenta qué lugar ocupó en el mundo en torno a un momento en particular.

Con la idea de conocer los relatos de vida de cada una de las participantes de la investigación, para la recolección de la información, se realiza un grupo focal, donde cada una de nosotras, nos animamos a contar nuestras vidas desde que la memoria nos lo permite, tanto de la anamnesis, como de aquellos episodios que han marcado nuestra existencia; en un primer momento se realiza de manera conversada de manera abierta y espontánea y luego cada una elabora una producción textual de su autobiografía, revelando acontecimientos significativos de nuestras vidas que nos ha llevado a mostrarnos y valorarnos como mujeres congraciadas con el bienestar de los demás.

El cruce de información se realiza de acuerdo a la matriz de los objetivos específicos y las categorías mencionadas con antelación, encontrando gran similitud, más que en la forma de operar en la conciliación, en el sentir y pensar para hacer la conciliación entre las seis mujeres que relataron sus experiencias.

Van Manen (1994: 159): «El interés actual en los relatos y narrativa puede ser visto como la expresión de una actitud que es crítica del conocimiento como racionalidad técnica, como formalismo científico, y del conocimiento como información. El interés por la narrativa expresa el deseo de volver a las experiencias significativas que encontramos en la vida diaria,

no como un rechazo de la ciencia, sino más bien como método que puede tratar preocupaciones que normalmente quedan excluidas de la ciencia normal». (Bolívar et al, 2001)

El desahogo emocional es concebido como una de las mejores estrategias de lectura de nuestras vidas y nuestros contextos, además de la trascendencia de cada una las situaciones vividas, comprendiendo el contexto y la finalidad de la existencia.

Hallazgos

Antes de empezar a conocer la concepción, importancia y vivencias que tenemos tres mujeres docentes y tres mujeres estudiantes mediadoras, propósitos de ésta investigación, para así llegar a comprender nuestras vivencias en el tema de la conciliación escolar en la ciudad de Pereira, es importante conocer algo de nuestros inicios, lo que permitirá entender, por qué a todas nos une este tema.



Reconciliar las frustraciones. Díaz (2018)

Damos paso al primer objetivo específico:
Develar la concepción que tienen mujeres estudiantes mediadoras y docentes de la ciudad de Pereira sobre la conciliación escolar.

Si bien es cierto, que no necesariamente nuestro proyecto de vida está signado por nuestra historia de familia, del sector o país en el cual crecimos, sí determina de alguna forma, las decisiones que tomamos sobre nuestras acciones, a pesar de que las seis nacimos en diferentes años, tenemos una historia de país en común, conocer estos relatos es cómo ver la historia de violencia de Colombia a través de varias décadas. Esto se puede evidenciar a través de los relatos:

...viví gran parte de mi vida en un país en el cual existían actos de terrorismo, no se mencionaba la palabra dialogo, me acostumbré a ver historias de masacres, falsos positivos, atentados, pero también el triunfalismo por haber dado de baja a guerrilleros o paramilitares olvidando que también son seres humanos, y la gran mayoría arrinconados a participar de un conflicto que no era el suyo, y que ni siquiera entendían. Basto (2018).

Es notable cómo el conflicto enmarca cada una de las historias: *“Crecí en una época marcada por la violencia, en la que los conflictos se solucionaban golpeando o en otros casos desapareciendo al otro, el país entero celebraba muertes como la de Pablo Escobar, un narcotraficante que marcó la historia de Colombia”*. Díaz (2018).

No sólo es evidente en el relato de las autoras, se evidencia también en el de las estudiantes: Melany y Daniela, quienes aunque crecieron en años distintos, aún sigue siendo el conflicto un factor característico de la época *“yo vivo en un barrio que ha sufrido mucha violencia, pero así como hay gente violenta, que intentan solucionar todo a los golpes, pero también hay gente calmada, que buscan dialogar los problemas”*. Gutiérrez (2018) *“Yo me crié en un barrio donde había mucha droga, y todo lo resolvían matando a alguien, pero tampoco he desarrollado ese pensamiento, hay que cambiar la manera de pensar de algunos, del entorno”*. Maldonado (2018).

A pesar de todo, nace en nosotras un sentimiento que nos lleva a pensar que podía existir una salida diferente a la violencia, algunas porque ésta era la enseñanza que se daba desde casa: *“mis padres me enseñaron una dosis de justicia a través de su don de servicio por el otro, siendo dadores y mesurados en sus decisiones; tuvieron la oportunidad de guardar rencor, pero nunca lo hicieron, aprendí a través de ellos a vivir con el otro a pesar de nuestras diferencias”*. Díaz (2018).

O por la razón contraria, no se tenía en casa, y se buscaba una estrategia de mejora *“en mi familia si bien no tenía que vivir la violencia, tampoco existía el dialogo o la concertación, pues las decisiones se imponían, y se callaba, frente a la figura de autoridad”*. Basto (2018).

En una época enmarcada por el conflicto, ser docente juega un papel trascendental en el cambio de paradigma de aquellos que nos encontramos inmersos en la educación, “en el diario vivir en las aulas de clase con estudiantes de primaria es común que se presente el conflicto entre ellos, por lo cual se debe estar interviniendo en la búsqueda de la mejor manera de solucionarlos. Jiménez (2018).

Y en otras, la resiliencia ha sido el motor que las lleva a decidir ser gestoras de cambio, analizando aquello que han visto en su entorno y transformando el conflicto en una oportunidad “*quiero actuar diferente a como lo hacen en el sector en el cual he crecido, yo creo que la mediación es una buena solución*”. Guzmán (2018).

En cada uno de estos discursos la conciliación se presenta como una herramienta que permite a las estudiantes transformar sus experiencias de vida, imaginarse un entorno diferente, más allá de éste que viven a diario, carente aparentemente de oportunidades, que a pesar de ser atravesadas por una historia del mundo marcada por el conflicto, éste no ha pasado en vano por sus vidas, así se puede ver en la breve descripción que hace Emily de su infancia, pero que deja ver las heridas que decidió dejar atrás para ser diferente

Yo recuerdo que tenía cinco años y mi papá se peleó con mi mamá, yo veía eso y lloraba, yo era muy pequeñita y veía que mi papá le alcanzó a pegar a mi mamá, pero yo digo que todas las experiencias que uno vive en la vida lo llevan a reflexionar.

Y es allí donde aparece la conciliación para estas seis mujeres, quienes vemos en ella algo no muy distinto, de lo que autores como Torrego define

... una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera neutral, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son ni jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando

el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos. Torrego (2000, p.21)

Como mujeres conciliadoras estamos completamente convencidas que ésta es una forma distinta de afrontar el conflicto, no sólo en la Escuela, sino también en todos aquellos espacios de socialización a través del dialogo, pero sólo es posible si las partes tienen el verdadero interés de buscar una solución distinta, es darse la oportunidad de escuchar y entender las razones del otro y posiblemente comprender su accionar, de tal manera que les permita vivir juntos entendiendo las diferencias, una salida distinta a la violencia, y sobre todo venciendo la indiferencia que impide ser sensible hacia la realidad del otro, que a su vez, puede ser la propia.

De un ejercicio práctico en el marco del seminario "Profundización en Pedagogía y Desarrollo Humano" a cargo del Doctor Carlos Andrés Hurtado, surge el termino Conver que hace alusión al proceso de nacer a la conciliación, vivir con el otro; cuya etimología hace referencia a concebir, conciliación, es decir, nacer a la paz, nacer al convivir. Es necesario nacer a un proceso de conciliación donde los estudiantes trasciendan los estigmas sociales en una comunidad que los excluye por su edad, por la aparente incapacidad que tienen de manejar conflictos propios y ajenos, de vivir con el otro; pero también siendo señalados por el entorno que les rodea marcado por la violencia y la intolerancia. Hablar de Conver, es hablar de la capacidad de trascender el conflicto, repensar el convivir y establecer la paz como único camino para reconciliar la diferencia.

Ya lo dice Miguel González en su libro Aprender a Vivir Juntos. Lenguajes para pensar diversidades e inclusiones, (2015) a propósito del dialogo

El habla es el uso que cada sujeto hace de la lengua, es individual, voluntaria, la persona decide cuándo hablar, por qué y lo que desea expresar, siempre depende del

estado anímico y de las condiciones exteriores e interiores que incitan o no al uso del habla.

Podemos entender entonces la importancia del reconocimiento del otro en los procesos de conciliación, entablando alrededor del conflicto una relación de iguales donde se intenta entender el cúmulo de emociones que cada uno de los implicados experimenta y que son fundamentales para la resolución de la situación en cuestión, no se trata de quién tiene el poder, es mejor entenderlo como quién ha desarrollado la capacidad de ponerse en los zapatos del otro, aún a pesar de su “historia de mundo” y utilizar cada una de esas emociones a su favor.

A través de un discurso sencillo, sin lenguajes elaborados y palabras que ellos muchas veces han escuchado (empatía, diálogo) pero que en ocasiones olvidan mencionar, las estudiantes en sus relatos resaltan la importancia de la puesta en práctica de éstas que ellas llaman cualidades, pero que se convierten en capacidades necesarias en los procesos de mediación

Por eso pienso que la conciliación es la mejor solución para todo, porque imagínese donde no hay conciliación, todos se golpean o se matan, porque no hay diálogo, por eso yo creo que la conciliación es demasiado importante. Siempre me ha gustado intentar ayudar a los demás, saber qué les pasa, no es ser chismosa, sino que me gusta hacerlo. Guzmán (2018)

En relación al conflicto González, M. (2015) lo define como “...*un estado de conciencia permanente en los seres humanos, no se les debe temer ni odiar, de lo que debemos cuidarnos es de las guerras*”, y en contraste con lo que expresa Daniela en su relato, nos lleva a pensar en cómo los procesos de mediación posibilitan a sus participantes tener una visión mucho más real y consciente del contexto en el que se encuentran inmersos, de la época en la que viven su adolescencia, del lugar y la importancia de su papel en el mundo

ser conciliadora es tener la capacidad de entender lo que la persona me está diciendo, de solucionar un conflicto, yo pienso que es un valor importante para las personas, me gustaría que se efectuara más lo de ser conciliador, por ejemplo, acá en Colombia como están las cosas ... teniendo una propuesta a nivel nacional sería algo que uff cambiaría drásticamente el país en positivo, la guerra que hay con la guerrilla, o lo que pasó con Timochenko cuando estaba llegando a Armenia ...

Es importante entonces resaltar las cualidades que se deben tener para ser mediador escolar; el investigador Torrego menciona que debe saber establecer normas, sin juzgar, ni sancionar, con una escucha activa, total disponibilidad e inmediatez para intervenir el conflicto, no dando soluciones, pero si buscando pactar, guardando la mayor confidencialidad posible.

Al ser mediadoras que abordamos el conflicto no sólo desde el rol de docentes u orientadoras, sino también como pares de otros estudiantes, pensamos que debemos ser objetivas y explorar las necesidades de los otros distanciándonos de las nuestras, identificar los conflictos y pensar en las posibilidades de solución que puedan aplicarse de tal manera que a pesar de éste podamos fortalecer la capacidad de vivir con el otro aceptando sus diferencias.

Los relatos de las estudiantes como Melany y Emily, describen lo planteado, al considerar que *“nos debe gustar hablar con los demás, tener una buena relación con ellos, cuando llegan a conciliar deben sentir confianza, como si estuvieran hablando con amigos, buscar que por esas tonterías no haya más problemas y que sean amigos”*. Gutiérrez (2018).

En una conciliación nunca debe estar del lado de ninguno, usted tiene que estar en su norma, por ejemplo, si hay unas condiciones las tienen que cumplir ambos, ... mi capacidad de escuchar (me caracteriza como conciliadora) saber qué es lo que le pasa, intentar ayudar. Guzmán (2018).

Desplegamos el segundo objetivo específico: Reconocer la importancia del rol de mujeres estudiantes y docentes para promover la conciliación dentro y fuera de las Instituciones Educativas en las cuales conviven

A las mujeres en su mayoría se nos reconoce la habilidad del control y la paciencia en diferentes acciones de la vida, en donde se ve que en el momento de tener que mediar diversas situaciones tenemos la fortaleza de centrar nuestras habilidades en encontrar la manera en que todas las partes que intervienen en la misma puedan tener calma y en medio de la serenidad poder reconocer caminos de entendimiento y diálogo.

Hay diferencia entre cómo concilia una mujer y un hombre, ya que primero no tenemos la misma forma de pensar, segundo, un hombre es muy seco, y una mujer es más sensible, paciente, a un hombre se le sube más rápido la impaciencia, uno tiene que aprender a ser calmada para peinarse, para vestirse, que me voy a poner hoy. (Maldonado, 2018)

Pero quizás más que pensar en las cualidades para ejercer el rol de mediadoras, debemos ahondar en por qué este tema cobra vital relevancia, para Juan Carlos Torrego (2008),

...la mediación puede resolver conflictos relacionados con la trasgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa, al igual es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos. (p.24)

El autor le da vital importancia al buen establecimiento de relaciones interpersonales y cómo la mediación debe aportar en la conservación y fortalecimiento de las mismas, esto se

puede ver claramente en el reconocimiento que de las características de un conciliador realiza la estudiante Emily

... hay situaciones, en las que hay que volverse serio, uno no se debe dejar manipular pero sin perder la alegría de conciliar, trato de que las personas a conciliar estén más tranquilas, el año pasado, me ocurrió que en una conciliación un niño se puso a llorar, me conmovió mucho, y le empecé a hablar, lo miré a los ojos y traté de que recordaran cómo había sido la amistad antes del problema, y ellos empezaron a hablar sobre lo bonito que fue, entonces ahí ya se calmaron, y se solucionó". Guzmán (2018).

Nosotras somos conscientes que las diferencias siempre existirán, por tanto el conflicto también, pero el propósito entonces no es acabar con él, sino aprender de él y resignificarlo como una herramienta más de formación como Ser Humano - lo cual debe ser el propósito de todos-, "*A mí me parece que sí, en todo lugar se es conciliadora porque en todo momento va haber un conflicto*". Guzmán (2018), porque cuando hay problemas muchas personas quieren solucionarlos a golpes, pensamos que la conciliación es la mejor manera de atender conflictos, trae consigo la oportunidad de poder cambiar hábitos de vida que irrumpen en la armonía con las personas que de una u otra manera se convive "*porque todas las personas deberíamos estar en un ambiente en paz y tranquilidad, porque si no se hace una conciliación se va a llegar a más problemas y va a ser imposible lograr ese ambiente*". Maldonado (2018).

Somos, así parezca sobreentendido, diversos en ideas, actitudes, aptitudes, experiencias e intenciones, tenemos disímiles ritmos de aprendizaje, numerosas formas de organizar las realidades; así provengamos de un entorno cultural similar, entre los individuos surgen leves y profundas variaciones para resolver un problema o para realizar un proyecto. González, (2015).

Vale la pena destacar que los procesos de conciliación se caracterizan por incluir a todos los integrantes de la comunidad sin distinción de raza, sexo, edad, nacionalidad, estado civil o jerarquía, no tiene un solo idioma y está enmarcado siempre en el respeto y la aceptación del otro, sin importar si es estudiante o docente "*creo en la conciliación y me gusta ayudar a las personas*

a solucionar conflictos, me siento útil, y no me gusta ver a los demás haciéndose daño, cuando pueden hablar las cosas”, Gutiérrez (2018)

Decir que hombres y mujeres concilian diferente o que tienen diversas cualidades es inherente al ser humano, pues ya la naturaleza de hombre y la mujer son distintas, nosotras las mujeres somos más emocionales, desarrollamos mayor empatía, es demostrado por la historia que por siglos la mujer pudo poner las necesidades del otro por encima de las suyas, esto le permite una relación de comprensión de la realidad del otro lo que le posibilita entender los diferentes puntos de vista presentes en la conciliación, el hombre por su parte parece ser más racional para tomar decisiones, cuando logra trascender su naturaleza agresiva, y en ésta misma medida identifica las situaciones problema y las posibles soluciones, llevando en algunas ocasiones a encontrar la resolución del conflicto de una manera menos emocional evitando generar vínculos encadenantes con el otro.

Algunas fuentes bibliográficas nos permiten dar sustento teórico a lo anterior, tal es el caso del artículo *Neurología y Género* publicado en la revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, en el que el autor realiza los siguientes comentarios acerca de las diferencias existentes entre hombres y mujeres:

Distintos estudios parecen mostrar que las diferencias entre sexos son menos significativas en pruebas de vocabulario, razonamiento, fluidez verbal e ideativa, donde las mujeres tienden a superar a los hombres” así mismo resalta que “en el comportamiento emocional, los hombres tienen mayor tendencia a expresar su estado emocional mediante conductas agresivas, mientras que las mujeres prefieren la mediación simbólica, la verbalización y la expresión oral. García, E. (2003).

El papel de la mujer en la transformación de las sociedades cada vez es más visible, no ha sido de gratis la dedicación que por siglos ésta ha practicado en torno a la conservación de la familia, la unión de la sociedad, la armonía y la paz, ha sido frecuentemente resaltada su

labor por diferentes organizaciones que valoran el esfuerzo que las comunidades hacen por preservar la humanidad, una de ellas es la UNESCO que en su declaración de 1995 afirma:

Las mujeres aportan a la causa de la paz entre los pueblos y las naciones experiencias, competencias y perspectivas diferentes. La función que cumplen las mujeres de dar y sustentar la vida les ha proporcionado aptitudes e ideas esenciales para unas relaciones humanas pacíficas y para el desarrollo social. Las mujeres se adhieren con menos facilidad que los hombres al mito de la eficacia de la violencia y pueden aportar una amplitud, una calidad y un equilibrio de visión nuevos con miras al esfuerzo común que supone pasar de una cultura de guerra a una cultura de paz.

Si se da una mirada retrospectiva a la forma de vida de los seres humanos, se puede evidenciar que ha existido a lo largo de los tiempos una lucha imparable por interpretar y comprenderse a sí mismos, esto es, encontrar la razón esencial del ser en el mundo y, con ello la búsqueda de la felicidad, las vivencias a medida que se van contando y escribiendo dan la posibilidad de construir, y reconstruir un proyecto ético y moral de lo que ha sido, es y será la vida, tanto aquellas que son positivas, como las que no lo son, permiten generar reflexión sobre aprendizajes significativos de vida, que puedan aportar en el caso de la conciliación escolar a la resolución pacífica de conflictos y la creación de pautas de convivencia, al ser éstas fundamentales para la formación, no sólo de ciudadanos ejemplares, sino principalmente de buenos seres humanos.

Y como último objetivo específico se encuentra: Interpretar acontecimientos de conciliación escolar significativos en las vivencias de mujeres estudiantes conciliadoras y docentes de la ciudad de Pereira.

Nuestra labor como orientadoras escolares y promotoras de la mediación, está marcada por aciertos y desaciertos, aciertos que nos han llevado a ampliar nuestra experiencia y a fortalecer mucho más nuestra confianza en la estrategia de conciliadores escolares, a reconocer las capacidades que cada uno de los estudiantes posee para ejercer su labor como mediadores,

más allá de los estigmas que la comunidad educativa (estudiantes, docentes, padres de familia) les imprime, simplemente por el hecho de ser adolescentes.

Uno de los casos exitosos de conciliación que vale la pena mencionar es el realizado por la estudiante Melany, quien intenta aplicar lo que ha aprendido tanto dentro como fuera del salón de clases, en una oportunidad se encontró con un caso de falta de solidaridad entre dos estudiantes, una de ellas embarazada y la intervención de un tercer compañero que no aportaba mejoras a la situación

...yo estaba con mi compañero Arce, entonces vimos que el punto clave de la conciliación fue que la problemática que tenían era no haberle prestado la moneda, eso fue lo que detonó el conflicto; hablamos, escribieron las tres partes, tomé básicamente la de las dos muchachas porque igual son dos mujeres y un hombre integrado con conflictos con dos mujeres se ve muy feo.

Las experiencias de conciliación exitosas nos han permitido en la mayoría de los casos, descubrir que el foco del conflicto es la interferencia de otras personas o situaciones que se deben aislar para poder encontrar una solución viable al conflicto.

Muchos son los aprendizajes que en torno a la conciliación escolar desarrollamos como mediadoras, entre ellos podemos destacar: entender el foco de los conflictos escolares, identificar que el reconocimiento del otro es tan importante como el mismo conflicto, que el adolescente está inmerso en una sociedad que constantemente resalta su error y poco exalta sus virtudes, sus capacidades; en el siguiente relato de una conciliación exitosa como orientadora, puede evidenciarse cómo la exaltación de capacidades y sobre todo de los logros obtenidos a través del proceso de mediación, evitaron una agresión y la restauración de una consciencia del otro

...después de pensar mucho sobre qué podría hacer, decidí llamar a López y sin decirle lo que yo sabía sobre su posible pelea con el otro chico, expresé lo orgullosa que me sentía por su rol de conciliador y cómo lo estaba llevando de bien en su vida práctica y que la mejor muestra de ello, era la forma como había reaccionado frente a la situación del computador con

su compañero, decidí acudir a resaltar sus cualidades como ser humano, él tuvo una actitud de desconcierto, no le gustaba hablar con docentes, y mucho menos el contacto físico ... desde allí ambos continuaron trabajando juntos, y se convirtió en uno de los mejores conciliadores, es una persona que constantemente apoya a sus compañeros cuando detecta que no están bien, y en sus intervenciones orales para promover la mediación es el más convencido de su discurso. Basto (2018).

Nuestras vivencias sobre conciliaciones escolares exitosas, no sólo han sido con adolescentes, también han sido con adultos, no tanto en conflicto para con sus compañeros en el aula de clase, sino también para con un sistema que también lo genera. Es el caso de la conciliación dada con don Reynel quien era beneficiario de un programa de subsidios del gobierno por haber decidido escolarizarse, desmovilizado de las FARC, asumía una conducta desafiante frente a la docente y al proceso de enseñanza

Sin embargo en cada encuentro realicé actividades que promovieran la participación y se integraran, en especial Don Reynel con quien iba teniendo un proceso de conciliación de manera indirecta, logrando al final del ciclo escucharlo decir *“Ole profesora, en realidad nunca pensé que venir a estudiar podría llegar a ser divertido, ahora mis hijos podrán sentirse orgullosos porque su papá el gruñón los va a poder a ayudar a hacer tareas, gracias por darles protagonismo a estos viejos, pensé que sería más aburrido”*. Jiménez (2018).

Estas vivencias generan sentimientos que van desde orgullo hasta la satisfacción, al reconocer que por nuestra intervención se logra promover el desarrollo de actitudes favorables para la resolución de conflictos, al evidenciar cómo los chicos que han participado de este proceso desarrollan empatía, así como identificar que la vida va más allá de lo que yo pienso y siento, y reconocer al otro como parte fundamental del proceso de convivencia, hasta el punto de fortalecer proyectos de vida:

Mis ganas de vivir se acrecentaron en una magnitud exagerada y mi necesidad de seguir educando se agudizó, y lo que para algunos compañeros era el fin de semana de eterno trabajo, para mí era un fin de semana de conciliación incesante de todos aquellos por transformar un subsidio educativo en la mejor oportunidad de resignificar su proyecto de vida gracias a las asistencias a mis clases. Jiménez (2018).

Martha Nussbaum, principalmente en su obra “Las mujeres y el desarrollo humano” (2002), habla sobre el enfoque de capacidades, un concepto como mujer, desarrollo humano, valores universales como la justicia a través del desarrollo de unas capacidades, definidas por ella como “*qué es capaz de ser y hacer esta persona*”, y dentro de éstas menciona:

Emociones, como ser capaces de tener vínculos afectivos con cosas y personas ajenas a nosotros mismos; amar a los que nos aman y nos cuidan y sentir pesar ante su ausencia; en general, amar, sentir pesar, añorar, agradecer y experimentar ira justificada. Poder desarrollarse emocionalmente sin las trabas de los miedos y ansiedades abrumadores, ni por casos traumáticos de abusos o negligencias. (p 183)

¿Fracasos o Confrontaciones en el proceso?

Tal vez no debemos hablar de fracasos sino más bien, recordar aquellas experiencias de conciliación que no fueron exitosas, pero que también nos dejaron grandes enseñanzas de vida.

...las veces que me ha sucedido, ha sido porque alguno no quiere conciliar, porque siempre hay una de las partes, que es más conflictiva que la otra, y así sean muy amigos, por la tontería que peleen, y por más ideas que yo de para que concilien, de la ira, no quieren conciliar. Gutiérrez (2018)

La conciliación también busca promover la vida, la felicidad, el buen vivir, y cuando nos encontramos inmersas en el proceso escolar de los estudiantes, encontrar factores que pongan en riesgo el bienestar, nos lleva a intentar por cualquier medio posible restaurar la confianza en la sociedad, la esperanza de vida, no es fácil encontrar que en algunos de estos

casos se nos olvida escuchar el sentir del otro y su pensar, asumimos la experiencia y la edad que nos da nuestro quehacer como profesionales de la educación.

Y fue esto precisamente lo que sucedió con Michael: estudiante de grado once en proceso con orientación escolar debido a sus constantes ideaciones e intentos suicidas, la conciliación pretendía motivarlo a aceptar una medida de protección o un hogar de paso familiar, ya que la casa de sus padres se había convertido en un espacio nocivo para su bienestar emocional y psicológico

Al agotar todas las opciones que teníamos según nosotros, para convencer a Michael de aceptar la medida de protección, finalizamos el encuentro decidiendo reportar al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el caso y que fueran ellos quienes al iniciar un proceso de restablecimiento de derechos, tomaran la mejor decisión para Michael y su familia. Para mi este proceso de conciliación había terminado y no de la mejor manera. Díaz (2018).

No siempre los procesos de conciliación escolar traen satisfacción a nuestras vidas, a pesar que ésta busca también el fortalecimiento de las competencias personales y promover la construcción y el desarrollo de un proyecto de vida, en algunas ocasiones las decisiones del otro no corresponden con lo que esperamos y sentimientos de frustración llegan a nosotras, uno de estos casos es el del estudiante de 14 años que al vivir con su hermana por el fallecimiento de sus padres, se presenta un malentendido con un dinero perdido, mal entendido que cambió totalmente el rumbo de su vida y su sentir, llevándonos como adultos a tomar decisiones que aunque pensábamos, favorecería su proceso, nunca fue así

la última opción era convencerlo de pedir medida de protección a ICBF, finalmente lo convencí, y fue vinculado a un internado, no nos permitían visitarlo, ni se nos daba información, seis meses después, el regresó al colegio, pero ya su forma de actuar era diferente, se volvió retraído, huraño, agresivo y en su mirada se notaba mucha ira, en poco tiempo no solo había abandonado nuevamente la casa de su familia, sino

también el colegio, a pesar de buscarlo para convencerlo de regresar, no lo volví a ver, hasta unas semanas después cuando llego la noticia de que lo habían encontrado muerto en una calle de Cartago, un amigo bajo efectos de alucinógenos lo asesinó. Basto (2018)

Algunas de estas experiencias no sólo se presentan entre estudiantes, o estos y sus acudientes, hay otras que son entre lo que se piensa, qué es lo ideal para el conciliador, y la desesperanza de una de las partes.

uno de los sin sabores más grandes que he podido tener, es el evidenciar tanta intransigencia en los padres de familia, se me hace complejo entender que hayan acudientes que tienen en el olvido a sus hijos, asumiéndolos como una carga y no como el mejor regalo que la vida les hubiera podido ofrecer, quizá porque ellos tampoco tuvieron la oportunidad de tener una vida diferente. Jiménez (2018).

Se perciben sentimientos de tristeza, culpabilidad, impotencia al no poder cambiar situaciones, pero también se logra reconocer que en algunas ocasiones no logramos conectarnos con los demás, por el proceso de empatía o posiblemente por la negación del otro de hallar una solución. No siempre todo va a terminar bien, pero que algunas cosas no culminen como queremos, no significa que las estamos haciendo mal. *“Se siente que se salió de las manos de la persona que está conciliando, que ya no se puede hacer nada y que ya hay que buscar otra ayuda”*. Gutiérrez (2018).

Nuestras vivencias en el tema de la conciliación no solo se presentan en el ámbito escolar, también son parte de nuestra historia familiar, como también se ha vinculado, en aquellos momentos en los cuales nuestros grupos de pares, o hasta extraños, han vivido situaciones de conflicto y casi de forma innata aparece nuestro rol de mediadoras, como si fuera una misión asignada.

Me di la oportunidad de creer y comprender la conciliación, primero desde mi realidad, en la relación con mi madre, empecé a implementar el dialogo y los acuerdos

con ella, fui descubriendo que mi palabra tenía valor, mis emociones eran entendidas y a veces compartidas, luego empecé a pensar que a lo mejor también podía lograr lo mismo en las relaciones de ella con mis tíos, las cuales se rompían por épocas, encontraba que eso ocasionaba dolor en ella. Basto (2018).

Los relatos de las estudiantes nos permiten dar cuenta de la influencia de los procesos de crianza y la interacción con el otro a la hora de mediar conflictos, evidenciando además, que para ello no existe edad, pues se puede ser conciliadora aún desde los juegos de la infancia

Creo que he hecho conciliación desde pequeña, pues siempre he intervenido, cuando mis amigas peleaban, yo era la que solucionaba los problemas, porque me iba para donde una, la escuchaba, luego la hacía reflexionar sobre su error, y era lo mismo con las otras, las convencía de que estaban peleando por bobadas, y empezábamos a solucionar, hablando, y aunque algunas veces no lo lograba, al otro día yo sabía que hablábamos y todo se arreglaba, entonces si he practicado mucho la conciliación. Gutiérrez (2018).

Reconocemos la importancia de la empatía en el fortalecimiento de los procesos de convivencia y en el establecimiento de relaciones basadas en la aceptación de la diferencia y la diversidad, al respecto Juan Carlos Torrego (2007), habla de la empatía como

...la capacidad de ponerse en el lugar del otro. Permite la comprensión mutua y la de los sentimientos, actitudes y motivaciones personales. Este es uno de los sentimientos más importantes de la transformación del conflicto, precisamente por lo que tiene de comprensión mutua. (p.83)

A pesar de que estamos hablando de seis mujeres con grandes diferencias, en edad, ocupación, estrato socioeconómico, experiencia de vida, entre otros; es innegable que tenemos algo en común, y no sólo es ejercer el rol de conciliadoras, es el cambio que ha brindado a nuestras vidas y a nuestras formas de Ser, Pensar y Actuar la conciliación escolar, se puede encontrar en nuestros relatos, aspectos claves en el proceso de formación del Ser Humano,

como empatía, resiliencia, práctica de valores, el perdón y hasta un mayor conocimiento de nosotras mismas, todo lo que beneficia la convivencia con el otro y la trascendencia como Seres Humanos. *"Creo que ser conciliadora me ha enseñado a manejar el conflicto de forma diferente, antes peleaba mucho, ahora solo alego por un momentico, y luego reflexiono, y ya ignoro cuando me agreden con un comentario, y no peleo"*. Gutiérrez (2018)

Para terminar, consideramos relevante mencionar aquellos relatos que dan cuenta de un antes y un después en las vidas, tanto de estudiantes como de docentes, estos nos permiten conocer vivencias en los procesos de conciliación en sus entornos escolares y familiares, y cómo esta estrategia ha logrado potenciar aquellas capacidades que como mujeres traemos de manera innata pero que la experiencia ha permitido moldear a favor del otro.

En los relatos es fácil ver cómo las estudiantes relacionan con la conciliación los cambios que a través de ésta han tenido, muchos de ellos relacionados con el moldeamiento de la personalidad, pues no es malo ser "piquiña" como dice Guzmán (2018), lo no aceptable es trascender el espacio del otro con violencia *"he cambiado en mi forma de pensar, de analizar las cosas, de reaccionar, a mi antes me decían algo y yo era muy grosera aun lo sigo siendo, pero más controlada"*. Otros relatos dejan entrever las vivencias previas como oportunidades de cambio *"la conciliación me cambio la manera de pensar, yo lo hacía mal, con ira, resentimiento, por el acoso escolar que viví cuando estaba en la Escuela"*. Maldonado (2018), percibiendo el conflicto como parte fundamental del proceso de convivencia con el otro y a través de la conciliación *"identificar qué es importante en las situaciones, determinar soluciones que favorezcan las partes, fomentando siempre el vivir juntos, entender que el conflicto hace parte de la vida y en ella siempre encontraremos diferencias en las que estaremos inmersos"*. Díaz (2018).

Reconocer las diferencias de las demás personas y su accionar, nos acerca cada día más a fortalecer nuestra empatía y la necesidad de la solidaridad y la tolerancia con los demás. *"Me percibo como una mujer más sensible ante las adversidades de los demás, que tiene el anhelo pleno de encontrar herramientas de convivencia que lleven convivir disfrutando de las diferencias de los demás"*. Jiménez (2018).

Es imposible pasar por la conciliación, por compartir diferencias con el otro sin ser transformados en nuestro ser, pensar y actuar, es imposible pasar por el mundo sin que éste genere historia en nuestras vidas

Pienso que desde que empecé a creer en la conciliación no solo a nivel escolar, sino a nivel general soy una persona más reflexiva, comprendí que sentir ira o frustración frente a los actos de los demás no está mal, son naturales e inherentes al Ser Humano como lo es respirar, y por esto debe haber una total conexión entre lo que pienso, siento y hago, antes de hablar con ellos, siento que estoy buscando el camino, y sobretodo estoy avanzando en mi proceso de autoconocimiento para poder reconocirme en el otro. Basto (2018).

CONCLUSIONES

Estas mujeres han visto en la conciliación la oportunidad de acercarse al otro, de reconocer la diferencia, de asumirla como estrategia para reconciliar el conflicto, no como un motivo para excluir sino para integrar al otro en el proceso de convivencia. Asumiendo que hacen parte de un país atravesado por la violencia pero pensando en cómo ésta realidad puede resignificarse, no tiene que ser la suya o ser ignorada, sólo transformada en aquel motor que permite soñar con un país diferente en el cual todavía quedan muchas cosas por hacer y que es en manos de cada una de nosotras que se encuentra esta transformación.

En el análisis del discurso de éstas seis mujeres se hace difícil no percibir que en el proceso de conciliación escolar, quienes se desempeñan como mediadoras, aparte de una capacidad de liderazgo se nota la mezcla indescriptible de nobleza, amor, pasión, y una dulzura algo ruda que permite llevar a cabo situaciones de mediación significativas, esto arraigado al carácter de las mismas, entendiendo que las mujeres están especialmente dotadas de una capacidad amigable de lograr métodos de mediación, que más allá de acabar con el conflicto, llevan a comprender el por qué y para qué de las diversas situaciones que permean las

relaciones de una comunidad determinada, en este caso su contexto escolar, buscando alternativas pacíficas y en gran medida equitativas, en procura de la satisfacción de las personas que se encuentran inmersas en el proceso.

No obstante, con ello, no se busca comparar el proceso de conciliación que llevan a cabo los hombres, que de acuerdo a sus particularidades también resultarían efectivos, tan sólo se hace necesario reconocer la habilidad maternal de mediar propia de las mujeres.

Es entonces, como desde esta postura de la mujer cuidadora, se le reconoce como un sujeto con un alto grado de consciernimiento, es decir, mixtura entre la conciencia y el discernimiento, lo que permite entrever que cuando una persona tiene la capacidad de distinguir entre el bien y mal, lo correcto y lo incorrecto, tiene la posibilidad de tomar una adecuada decisión, en este caso para las mujeres, la posibilidad de actuar de manera prudente y perspicaz en el entorno en el que se desenvuelve, es decir como madre, hermana, amiga, docente, jefe, estudiante y demás. Las mujeres tienen algo así como el don de la conciencia crítica y afectiva.

La narrativa de éstas vivencias descubren que la conciliación escolar tiene efecto al menos en cinco dimensiones: el primero y más visible cuando las conciliadoras ejercen su rol con dos estudiantes que viven un conflicto, que se ha convertido en una dificultad para la convivencia escolar, la segunda dimensión aparece en un núcleo básico de la sociedad como lo es la familia, esa conciliadora empieza a utilizar sus habilidades de dialogo con aquellos miembros con los cuales convive, y que de alguna manera ese conflicto termina por afectarla, una tercera dimensión para ejercer esas habilidades de mediación son su grupo de pares en la cual la empatía cobra vital importancia, la cuarta es la misma sociedad y el Estado ante los cuales tratan de ejercer un rol crítico, y también reconciliador entre lo real y lo ideal, y la última dimensión quizás las más difícil de identificar, pero la más significativa, es cómo la mediación escolar ha conducido a estas mujeres a lograr procesos de autoconciliación, es decir a mediar y perdonarse a sí mismas antes que hacerlo con el otro, con los propios temores, tristezas y

miedos, llevando a reflexionar sobre la necesidad de ser más tolerantes, solidarias y conscientes de un rol valioso en el país y época que les corresponde vivir.

La posibilidad de dar testimonio desde las vivencias permite reconocer que éstas mujeres han interiorizado el diálogo y la mediación de conflictos más que un rol de apoyo en sus Instituciones Educativas, como un elemento indispensable en sus formas de relacionarse con el mundo, han logrado establecer empatía, no sólo de ellas para con el otro, y en algunas ocasiones entre aquellos con los cuales ejercen su rol; gracias a la mediación han logrado además desarrollar capacidad de resiliencia, pues han convertido malos recuerdos, tristezas, miedos, frustraciones y hasta culpas, en un aliciente para lograr espacios de encuentro de la diferencia, y por último pero no menos importante, la capacidad de autorrealización como actores fundamentales en los procesos de sana convivencia.

Bibliografía

- Bolívar, A. (2001). *La investigación biográfico-narrativa en educación*. Enfoque y metodología. Madrid: La Muralla. pp 10, 18
- García, E. (2003). Neuropsicología y género. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, (86), 7-18. Recuperado en 12 de abril de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352003000200002&lng=es&tlng=es. (p, 7, 9)
- González G, M. A. (2015). *Lenguajes del poder ¿Lenguajes que nos piensan?* Manizales: Universidad de Manizales.
- González G, M. A. (2015). *Aprender a vivir juntos. Lenguajes para pensar diversidades e inclusiones*. Buenos Aires: Noveduc. (p, 30, 36, 108)
- Ibarrola S., y Iriarte C. (2013). Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores. En *Revista Campo Abierto*, Vol. 32. No. 2. Universidad de Navarra. pp 139, 140, 141.
- Nussbaum, M. (2007 – 2008) El enfoque de las capacidades de M. Nussbaum: un análisis comparado con nuestra teoría de las necesidades humanas elaborado por Ian Gough. Publicado en: *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global*, n° 100, CIP-Ecosocial/Icaria. p.183
- Quintar, E. (2015) *Pedagogía de la potencia y didáctica no parametral*. Entrevista. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal* p. 122
- Torrego, J. (2000). *Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas*. Editorial: Narcea, p. 11, 21.
- Torrego, J., J. Aguado, J. Arribas, J. Escaño, I. Fernández, S. Funes, M. Gil, C. Palmeiro, G. Romero, J. de Vicente, E. Villaoslada (2008) "Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia". *Horizontes Educativos*, vol. 12, núm. 2. p 24, 83
- Van Manen, M. (1994). *Investigar la experiencia vivida: Ciencia humana para una pedagogía sensible activa*. Albany, Nueva York: State University of New York Press. P.194.

