

La mediación: un camino para mitigar los efectos del *bullying**1

Mediation: a strategy to mitigate the effects of bullying

RUBY STELLA JARAMILLO MARÍN²

rjaramillo62@yahoo.es

RESUMEN

Este artículo desarrolla el tema del *bullying* (acoso escolar), desde una mirada teórica y crítica. Propone el diálogo y la mediación como métodos específicos para la resolución de conflictos generados a partir de las agresiones físicas y verbales, originadas principalmente en las aulas de clase, así como en distintos entornos sociales donde la intolerancia y la falta de respeto hacia el otro son el detonante para que se presente este fenómeno. En el desarrollo de la investigación se utilizó el método cualitativo.

PALABRAS CLAVES: *bullying*, mediación, conflicto, diálogo, resolución, agresión, acoso escolar, sociedad.

ABSTRACT

This article develops the theme of bullying (bullying), from a theoretical and critical eye. Calls for dialogue and mediation as specific methods for conflict resolution generated from physical and verbal attacks originated mainly in the classroom as well as in different social environments where intolerance and lack of respect for others are the trigger for this phenomenon is present. The qualitative method was used in the development of research.

KEYWORDS: bullying, mediation, conflict, dialogue, resolution, aggression, bullying, society.

136

Fecha de recepción: 2015/08/06 – Fecha de evaluación: 2015/09/27 – Fecha de aprobación: 2015/11/02.

* Cómo citar este artículo: Jaramillo Marín, R. S. (Enero-junio, 2016). La mediación: un camino para mitigar los efectos del *bullying*. *Criterio Jurídico Garantista*, 9(14), 136-147.

1. Artículo de reflexión producto de proyecto de investigación terminada, financiado por el Sistema Universitario de Investigación de la FUAC (SUI).
2. Abogada, Universidad Católica de Colombia; candidata a doctora en Educación, Universidad Iberoamericana de México; magíster en Derecho Internacional y Derechos Humanos; especialista en Derecho Tributario y Aduanero; docente Universidad Autónoma de Colombia y directora del semillero de investigación “Tras un nuevo conocimiento” de la misma Universidad.

La mediación: un camino para mitigar los efectos del *bullying*

RUBY STELLA JARAMILLO MARÍN

SUMARIO

Introducción – I. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN – II. EL *BULLYING* Y SU MANIFESTACIÓN COMO ACOSO VIOLENTO – A. *Tipos de bullying* – B. *Perspectivas teóricas del fenómeno* – III. EL CONFLICTO: ANTECESOR DEL *BULLYING* – A. *La mediación y el diálogo como formas de resolución del conflicto* – IV. CONCLUSIONES. – Referencias.

Introducción

La violencia entre los individuos ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad; en un principio entre adultos, pero en los últimos años se ha agudizado entre niños y niñas, en las aulas de clase, en la forma de conductas agresivas para humillar al otro, lo que se conoce como acoso escolar (*bullying*). En el acoso escolar existen una serie de factores y aspectos que lo determinan: el contexto social y cultural, la procedencia, las condiciones familiares, el nivel socioeconómico, entre otros, los cuales se deben tener en cuenta para el acercamiento y estudio del problema. En la actualidad el acoso escolar se manifiesta en gran parte de las instituciones educativas de países multiculturales, diversos y con índices elevados de desigualdad social, como es el caso de Colombia.

Los conflictos y los desacuerdos son los detonantes y antecesores de este problema cuya observación y problemática de impacto conlleva

definirlo y encontrar los mecanismos que ayuden a controlar y mitigar sus efectos, particularmente entre los estudiantes.

137

I. Metodología de investigación

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un diseño metodológico de tipo descriptivo (analítico-cualitativo), que comprendió la indagación teórica de la problemática, el estado actual del fenómeno, y con base en el propósito final, es decir, su resolución, se focalizó el estudio en las ventajas que tiene la mediación y el diálogo en la mitigación a los conflictos presentes en el aula de clases, los cuales de no ser controlados conllevan la aparición de un acoso continuo.

La recolección de información estuvo fundamentada en textos académicos, investigaciones independientes y libros que tratan aspectos relevantes del fenómeno, y que permiten evidenciar

características que muestran la contribución de la mediación y el diálogo en la resolución de conflictos. Los resultados corresponden al análisis de la indagación y la reflexión concreta que surge del desarrollo del documento.

II. El *bullying* y su manifestación como acoso violento

El acoso escolar es un fenómeno que en las dos últimas décadas ha alertado a las sociedades en todo el mundo, por ser una conducta y una manifestación violenta focalizada sobre todo en el entorno escolar. Estudiosos del fenómeno han investigado sus causas, consecuencias y efectos, partiendo de la observación detallada de los comportamientos que identifican tanto a las víctimas como a sus victimarios. Los iniciadores de estos estudios fueron Olweus y Roland, quienes en 1983 realizaron los primeros informes relacionados con la violencia escolar, generados a partir de investigaciones efectuadas desde 1973 en Noruega.

Por la década de los ochenta, la violencia entre dos individuos se conocía con el término *mobbing*, definido como “grupo grande de personas que se dedican al asedio, una persona que atormenta, hostiga y molesta a otra” (Olweus,

1998, p. 25, citado por Castillo-Pulido, 2011). Posteriormente, se empezó a establecer el término *bullying*, traducido como matoneo, matonaje, y preferiblemente acoso escolar, para referirse principalmente a la intimidación, el hostigamiento y la agresión física o verbal a un compañero en el ámbito escolar.

Hay que tener en cuenta que aunque en ocasiones se presenten conductas violentas, no en todos los casos esto determina la existencia del acoso, puesto que como lo explica Dato (2007), lo que diferencia a la violencia del acoso se relaciona con que “alguna vez”, se interpreta como maltrato, como violencia; mientras que si se elige “con frecuencia” se categoriza como acoso o *bullying*. Es así como se determina que si se genera un acto agresivo repetitivo o sistemático, se está incurriendo en *bullying*, ya que existe una intencionalidad concreta de causar daño o perjudicar a alguien que, en la mayoría de los casos, es más débil y se encuentra en desventaja corporal.

Olweus (1998), a partir de una investigación realizada con cerca de 80.000 estudiantes, entre 300 a 400 profesores y 1000 padres en distintos períodos de enseñanza, planteó que: “la violencia se puede entender como una agresión (acoso) directa e indirecta a la víctima. Es indirecta cuando

En el acoso escolar existen una serie de factores y aspectos que lo determinan: el contexto social y cultural, la procedencia, las condiciones familiares, el nivel socioeconómico, entre otros, los cuales se deben tener en cuenta para el acercamiento y estudio del problema. En la actualidad el acoso escolar se manifiesta en gran parte de las instituciones educativas de países multiculturales, diversos y con índices elevados de desigualdad social, como es el caso de Colombia.

hay aislamiento social y exclusión deliberada de un grupo y directa cuando hay ataques relativamente abiertos a la víctima” (p. 26). Lo anterior denota que el fenómeno del acoso escolar traspasa la frontera de la agresión física o verbal, llegando a colocar a la víctima en una posición de total vulnerabilidad y exclusión social.

Según el mismo autor, existen tres actores que participan de manera directa en cualquier contexto social: los acosados o víctimas, los acosadores o agresores y los espectadores.

- Los acosados o víctimas: por lo regular son personas inseguras, silenciosas, sensibles y retraídas, cuya autoestima es baja y su pensamiento siempre apunta a lo negativo. Son consideradas como fracasados, con actitudes pasivas o sumisas que no significan para el victimario una amenaza o riesgo alguno. Existen también las víctimas que provocan el ataque; su carácter es una mezcla de ansiedad, hiperactividad y reacción agresiva.
- Los acosadores o agresores: suelen tener una conducta agresiva constante, y una necesidad de dominio. Son impulsivos y ansiosos, y atacan en ocasiones por la inseguridad y el miedo a ser inferior que los demás.
- Para Monclús y Saban (2006), los acosadores utilizan varias formas para llegar a la intimidación; apodos, mofas, insultos y habladurías son manifestaciones para ocasionar la exclusión del otro. Además, los acosadores tienen una marcada tendencia a presentar problemas psicológicos y sociales que provocan dificultades en la convivencia y en la adaptación social (p. 24).
- Los espectadores: son aquellas personas que simplemente se limitan a observar los actos agresivos o el acoso; de acuerdo con lo planteado por Olweus (1998), estos no participan en las intimidaciones y generalmente no toman la iniciativa, por ello se les denomina “agresores pasivos, seguidores o secuaces” (p. 53).

A. Tipos de *bullying*

Contemplando la realidad actual, Valle (2009) define cinco tipos de *bullying*:

1. *Bullying* sexual: es una acción constante para presionar a una persona a hacer algo que tenga que ver con la sexualidad, como por ejemplo ver o realizar pornografía; el abuso sexual es la acción más preocupante de este tipo de *bullying*, ya que se utiliza la fuerza para obligar al otro a tener relaciones contra su voluntad.
2. *Bullying* de exclusión social: se presenta cuando una persona es aislada de forma deliberada, no se tiene en cuenta su opinión y se rechaza en cualquier contexto posible.
3. *Bullying* psicológico: es aquel acoso verbal tendiente a infundir temor en la víctima, se le intimida para causarle miedo, y se le trata mal para que se avergüence. El agresor, al ejercer su poder y dominio, puede hacerlo utilizando la tiranía, sobre todo si el conjunto del grupo le atribuye cualidades de héroe.
4. *Bullying* físico: se refiere al acoso y agresión constante, que por lo general conlleva empujo-

nes, patadas, agarrones y, finalmente, una serie de golpes colectivos en donde los cómplices alientan, observan complacidos o indiferentes y otros graban con sus teléfonos móviles.

5. *Ciberbullynig*: también conocido como ciberracoso, ciberhostigamiento, cibermatoneo o cibermatonaje. Surgió a partir de la evolución y el desarrollo de la tecnología, específicamente con la utilización de la Web 2.0 y 3.0, las cuales permiten realizar la interacción en tiempo real con una o varias personas. El abuso que se produce a través del internet tiene una expresión más alarmante, si se tiene en cuenta que el acosador puede ocultar su identidad y acechar a su víctima fácilmente.

Goodman (2005) plantea que el *bullying* se refiere “al uso repetido y deliberado de agresiones verbales, psicológicas o físicas para lastimar y dominar a otro niño, sin que hayan sido precedidas de provocación y en el conocimiento de que la víctima carece de posibilidades de defenderse” (p. 243).

III. El conflicto: antecesor del *bullying*

Antes de que se inicie un acoso y una agresión constante, regularmente se empieza a presentar una serie de conflictos por diferencias y desacuerdos en la manera de pensar, vestir, actuar, etc. Como una forma de prevenir la inserción del *bullying* en contextos sociales como la escuela, es importante que las personas conozcan cómo reaccionar ante una situación conflictiva, para que esta no pase a mayores.

Autores y estudiosos del tema del conflicto lo han definido de la siguiente manera:

Para Randall (1999, p. 4), el conflicto es

una situación en la cual hay dos o más personas interdependientes, una de las personas tiene la percepción de que la otra persona está bloqueando sus metas o de que sus metas son incompatibles, percibe que una de ellas quiere bloquear sus intereses y va a ser desplazada.

De acuerdo con lo planteado por Wall (1990, p. 111), “el conflicto es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta de forma negativa sus intereses”. La educación en la gestión positiva de los conflictos tiene como objetivo primordial proporcionar al alumnado las herramientas, las estrategias y las habilidades

B. Perspectivas teóricas del fenómeno

Para Cerezo (2009), el *bullying* es

una forma de maltrato, en su mayoría realizado de manera intencional, perjudicial y persistente de un estudiante o grupo de estudiantes, hacia otro compañero, generalmente más débil, al que convierte en su víctima habitual, sin que medie provocación y, lo que quizá le imprime el carácter más dramático, la incapacidad de la víctima para salir de esa situación, acrecentando la sensación de indefensión y aislamiento. (p. 384).

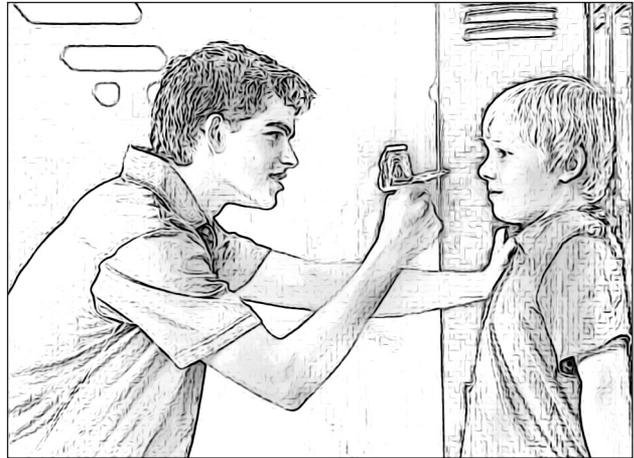
Por otra parte, para Olweus (1998), el fenómeno del *bullying* es la situación de acoso e intimidación, en donde un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos.

necesarias para entender el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y gestionarlo de manera constructiva para transformarlo y así lograr eliminar los factores violentos que se generan tras una discusión y una defensa de intereses propios.

Binaburo y Muñoz (2007) sostienen que el conflicto es inherente a todo agrupamiento humano, puede orientar y dirigir a las personas hacia una comunicación más abierta, hacia soluciones más dialogantes y creativas y al mejoramiento de las relaciones personales en general; pero también puede ocasionar, dependiendo de cómo se afronte, un deterioro constante de las relaciones interpersonales (p. 63). En su trabajo *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*, los mencionados autores señalan que los conflictos son: abiertos, cuando se manifiestan de forma visible como, por ejemplo, una agresión física o verbal que nos permite identificar a las partes y las causas del conflicto; y cerrados, cuando se ocultan tras un clima tenso en el aula sin dirigirse la palabra y en que las personas con que conviven en esos espacios escolares reprimen sus sentimientos.

Los conflictos, tengan motivaciones económicas, sociales o políticas, siempre han estado presentes en la sociedad. A veces expresan enfrentamientos de intereses individuales o de grupo y otras obedecen a diferencias profundamente arraigadas de orden cultural, étnico, religioso o socioeconómico.

Según Percia (1997), este conflicto en el aula resulta complejo ya que en él se observan dos problemáticas superpuestas. Por un lado, el alumno que fracasa tanto respecto a su rendimiento como respecto a su comunicación con el docente y con el



Los acosados o víctimas por lo regular son personas inseguras, silenciosas, sensibles y retraídas, cuya autoestima es baja y su pensamiento siempre apunta a lo negativo. Son consideradas como fracasadas, con actitudes pasivas o sumisas que no significan para el victimario una amenaza o riesgo alguno.

Existen también las víctimas que provocan el ataque; su carácter es una mezcla de ansiedad, hiperactividad y reacción agresiva.

resto del grupo, y por el otro, el del grupo de clase que utiliza la situación como desencadenante para dar espacio a una situación violenta, a través de recursos intimidatorios dirigidos al docente: “Alumnos y docentes: No saben. No pueden decir en qué momento se volvieron enemigos.”

Se define como:

Un proceso de enfrentamiento entre dos o más partes ocasionado por un choque de intereses, valores, acciones o direcciones. Es un fenómeno constante, que surge en todos los ámbitos de nuestra vida cotidiana y en toda forma de vida en relación con otros. Es el estado natural de la per-

sona; es el motor de la vida síquica o interior que mueve los sujetos hacia la creatividad y el progreso. En donde hay vida hay conflicto. Se trata entonces de buscar los medios adecuados y los mecanismos de solución pacífica y creativa de los mismos. (Percia, 1997, p. 127).

Según Pantoja Vallejo (2004, p. 132) existen dos clases de conflictos:

Conflictos innecesarios:

- a) De relaciones. Cada una de las partes quiere algo distinto de un mismo objeto.
- b) De información. Cuando sobre un mismo problema se tienen versiones diferentes o la información se percibe de modos distintos.

Conflictos genuinos:

- a) De intereses. Sustantivos. Sobre las cosas que uno quiere.
Sociológicos. Sobre la estima, la satisfacción personal.
Procesales. Sobre la forma en que se hacen las cosas.
- b) Estructurales. Corresponden a los conflictos macro.

Para Torreño (2001), los conflictos son “situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales” (p. 61). El autor también menciona los pasos para la resolución del conflicto, utilizando la mediación y el diálogo como mecanismos interventores:

1. *Premediación*: en esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores/as y cada parte. Se explica el mecanismo de la

mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.

2. *Entrada*: se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
3. *Cuéntame*: cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
4. *Situar el conflicto*: se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.
5. *Buscar soluciones*: se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores(as), que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.
6. *El acuerdo*: se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

A. La mediación y el diálogo como formas de resolución del conflicto

La comunicación y el diálogo hacen parte fundamental de la resolución de conflictos, por lo que Cortina (1992) plantea dos tipos de discusiones que se pueden aplicar para una resolución exitosa: discusiones críticas o discusiones argumentativas puras. Además sostiene:

En efecto, las acciones comunicativas tienen éxito habitualmente en la vida cotidiana porque el hablante, al realizarlas, eleva implícitamente unas «condiciones de validez», que el oyente también implícitamente acepta: la pretensión de verdad de sus proposiciones, veracidad para sus expresiones, inteligibilidad de lo dicho, corrección de las normas de acción. Tales pretensiones prestan racionalidad a las acciones comunicativas y la aceptación implícita de las mismas por parte de los interlocutores es expresiva de que se reconocen recíprocamente como personas, es decir, como seres con autonomía para elevar tales pretensiones

(en el caso del hablante), como para darlas por buenas o rechazarlas (en el caso del oyente). (Cortina, 1992, p. 184).

Según Suárez Basto (2008), en su artículo “La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia”, la mediación transformadora es de gran utilidad por cuanto facilita la confrontación, la coparticipación responsable, y reconocer la singularidad de cada participante en el conflicto; a su vez, incrementa la posibilidad latente de ganar conjuntamente, establece los puentes en común y sienta las bases para implementar las soluciones efectivas que legitimen la participación de todos los actores o grupos involucrados para resolver constructiva y colaborativamente los conflictos entre pares. Propone así el cambio mediante la búsqueda de soluciones acordadas, concertadas y concienzudas para la construcción de nuevos contextos que se erijan como espacios de plena convivencia, respeto mutuo, solidaridad y cooperación, no solo en el ámbito de la escuela, sino como práctica que se replique de manera generalizada en la sociedad (p. 3).

En la teoría de Burton (1979) sobre las necesidades humanas universales, se evidencia que existen varios significados para la resolución de

conflictos. Por una parte, en el entorno militar, la resolución del conflicto apunta a convertirse en el medio más sofisticado y efectivo de disuasión, e incluso el primer ataque contra un enemigo potencial, si ello se considera necesario para prevenir un enfrentamiento prolongado. Resolver un conflicto para alguien responsable del trabajo jurídico exige que la defensa del caso deba basarse en argumentos legales respaldados por las leyes.

Para quien está a cargo de la administración de una compañía o una empresa, la resolución de un conflicto implica fijar una serie de acuerdos o convenios a través de pactos, con el fin de generar un crecimiento o evitar un problema mayor de la organización.

Para Folberg y Taylor (1996) la mediación constituye directamente uno de los procesos de búsqueda de equilibrio de poder en las formas no coercitivas, que conduce a ajustes y desemboca en el convenio.

El proceso de mediación puede utilizarse en dos momentos distintos del ciclo del conflicto: cuando un acontecimiento lo ha impulsado hacia el terreno de la manifestación, y cuando los participantes son conscientes de la escalada del conflicto y desean eliminar la incertidumbre y la consiguiente necesidad de adoptar una conducta de conflicto manifiesto, como amenazas, negación de derechos, etc. Estos autores también identificaron las siguientes etapas del proceso de mediación:

De acuerdo con la primera encuesta realizada en Colombia por el Ministerio de Educación (2011), el 86% de los estudiantes encuestados reconoce que en sus colegios los insultos y las burlas ocurren algunas veces o casi siempre. Con esa misma frecuencia, un 50% identifica amenazas y hostigamiento y un 10% detecta agresiones con armas blancas. Las peleas alcanzan el 71% de los casos, mientras que los robos o hurtos un 69%.



El proceso de mediación puede utilizarse en dos momentos distintos del ciclo del conflicto: cuando un acontecimiento lo ha impulsado hacia el terreno de la manifestación, y cuando los participantes son conscientes de la escalada del conflicto y desean eliminar la incertidumbre y la consiguiente necesidad de adoptar una conducta de conflicto manifiesto, como amenazas, negación de derechos, etc.

a) Contactos iniciales entre el mediador y las partes: primero tiene que haber una aceptación de las partes sobre el proceso de mediación, la forma en que se abordará el conflicto y las personas que intervendrán.

- b) Recogida de información: identificar los puntos más importantes a resolver, las personas involucradas y el conflicto.
- c) Establecimiento de líneas generales del proceso: el mediador debe poner en la mesa unas reglas de juego claras que sean aceptadas por las partes.
- d) Redefinición de las incompatibilidades: reformular nuestras contradicciones, nuestras necesidades y elaborar un primer bloque de propuestas y acuerdos como opciones.

La educación para la cultura de paz (ECP) habla de “prevención de conflictos” (término usado por J. Burton), lo que consiste en llegar a descubrir una serie de estrategias y habilidades para afrontarlos cuando estos se encuentran en un primer estadio, es decir, antes de que estalle la crisis y, con ella, la violencia.

El planteamiento de Rozenblum (1998, p. 12) sobre mediación apunta a ser:

Un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Por lo general el mediador busca una conciliación y un acuerdo entre varias partes, para solucionar el conflicto.

Siguiendo con las ideas del citado autor, la mediación, vista como estrategia de resolución de conflictos, se puede encasillar como el compromiso y la colaboración de un tercero para dar fin a una serie de desacuerdos.

En los conflictos cotidianos la sociedad se enfrenta a diversos estilos de afrontamiento: evitar, acomodarse, competir, etc. No parece razonable culpabilizarse por ello, ya que manejarse dentro de un estilo de colaboración exige unas condiciones de tiempo y de contexto que no siempre se producen. También puede suceder que, para crear un contexto real de colaboración, se tenga que pasar por momentos previos en los que los actores de la mediación del conflicto se presenten con un estilo de evitación o acomodación, ya que pueden ser necesarios para generar un nivel de confianza entre las partes, imprescindible para llegar a la colaboración.

Según Holaday (2002), una característica fundamental de la mediación es que es una negociación cooperativa, desde el punto de vista que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio individual, y no solo una de ellas. Por eso se la considera como una vía no adversaria, ya que evita la posición antagónica de ganador o perdedor. Es por ello que la mediación se convierte en un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación, como sería el caso del alumnado como tal y su relación de compañerismo.

Como se observa, el alcance que tiene la mediación y el diálogo para la resolución de los conflictos hace suponer que el proceso conciliador está en manos de aquellos espectadores que pueden intervenir para que las situaciones conflictivas no pasen a mayores, evitando en muchos casos el bullying como representación del rechazo y la intolerancia.

IV. Conclusiones

El bullying es un fenómeno que aqueja principalmente al entorno escolar, poniendo a los niños y las niñas en situación de fragilidad y desigualdad, dado que es constante, repetitivo y no hace distinción alguna.

De acuerdo con la primera encuesta realizada en Colombia por el Ministerio de Educación (2011), el 86% de los estudiantes encuestados reconoce que en sus colegios los insultos y las burlas ocurren algunas veces o casi siempre. Con esa misma frecuencia, un 50% identifica amenazas y hostigamiento y un 10% detecta agresiones con armas blancas. Las peleas alcanzan el 71% de los casos, mientras que los robos o hurtos un 69%. Además, más de 13.000 estudiantes reconocieron que en sus establecimientos ocurren agresiones con armas de fuego. Estas cifras reflejan el alto índice de casos de *bullying* en los que los enfrentamientos empiezan por insultos y conflictos que pueden ser solucionados a tiempo.

La mediación y el diálogo en esta etapa permiten que los conflictos se solucionen mediante el acuerdo entre ambas partes involucradas y se libere la presión social que una de las partes pueda o quiera ejercer sobre la otra. Los estudios y teorías sobre este tema han señalado la efectividad de estos dos mecanismos para la reconciliación, mecanismos que deben ser utilizados a tiempo para evitar un problema mayor.

El *bullying* afecta mucho a las nuevas generaciones, y de no controlarlo seguirá constituyendo un factor de violencia en nuestro país, ya que como sabemos “los niños son el futuro”. Y es verdad,

porque el día que llegue una generación renovada habrá un cambio en el mundo.

Colombia es uno de los países latinoamericanos con las cifras más altas de matoneo por razones como intolerancia, discriminación, ausencia de padres en el hogar y la violencia generalizada que afecta al país.

Referencias

Binaburo Iturbide J. A. y Muñoz Maya, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Barcelona, España: CEAC.

Burton, J. (1979). *Conflict: Resolution and Prevention*. Virginia: Center Conflict Analysis and Resolution, George Mason University, The Macmillan Press.

Castillo-Pulido, L. E. (2011). El acoso escolar. De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4 (8) Edición especial La violencia en las escuelas, 415-428. Recuperado el 17 de abril de 2012 de: <http://magisinvestigacioneducacion.javeriana.edu.co/numero-ocho/pdfs/magis-4-8-Luis-Castillo.pdf>

Cerezo, F. (2009). Bullying: análisis de la situación en las aulas españolas. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(3), 383-394.

Cortina, A. (1992). Ética comunicativa. En V. Camps (Comp.) *Concepciones de la Ética* (págs. 177-199). Madrid: Trotta.

Dato, E. (2007). *Informes, estudios y documentos. Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la*

educación secundaria obligatoria 1999-2006. Madrid: Defensor del Pueblo. Obtenido de oei: <http://www.oei.es/oeivirt/Informeviolencia.pdf>

Folberg y Taylor. (1996). *La mediación: la resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa.

Goodman, R. (2005). *Child Psychiatry* (Segunda ed.) Oxford, UK: Blackwell.

Holaday, L. (2002). Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process. *Negotiation Journal*, 18(3), 191-210.

Ministerio de Educación. (2011). *Primera encuesta sobre bullying: Un 86% de los estudiantes declara ver insultos y burlas frecuentemente en sus colegios*. Obtenido de Centro Virtual de Noticias de la educación: <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/w3-article-274793.html>

Monclús-Estella, A. y Saban-Vera, C. (2006). *Violencia escolar: actuaciones y propuesta a nivel internacional*. Barcelona: Davinci Continental.

Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Ediciones Morata.

Olweus, D. y Roland, E. (1983). *Mobbing: bakgrunn og tiltak*. Oslo: Kirke- og Undervisningsdepartementet.

Pantoja Vallejo, A. (2004) *La intención psicopedagógica en la sociedad de la información*. Madrid: Educar y Orientar.

Percia, M. (1997). Unidad en lo grupal y unificación del pensamiento. En *Notas para PENSAR LO GRUPAL*. Buenos Aires: Lugar Editorial.

Randall, S. (1999). *La solución de conflictos en la escuela*. Santa Fe de Bogotá: Magisterio.

- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la escuela*. Buenos Aires: Aique.
- Suárez Basto, O. E. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. *Revista Diversitas*, 4(1), 187-199.
- Shapiro, D. (2002). Negotiating emotions. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(1), 67-82.
- Torrego, J. C. (Coord.). (2001). *Mediación de los conflictos en instituciones educativas* (Segunda ed.). Madrid: Narcea.
- Valle, T. (2009). *Ya no quiero ir a la escuela*. México: Editorial Porrúa.
- Wall, J. A. (1990). Mediation in the People's Republic of China. En M. Afzalur Rahim (Ed.), *Theory and Research in Conflict Management* (págs. 109-119). New York: Praeger.