



**REPÚBLICA DEL ECUADOR
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

MAGÍSTER EN GERENCIA EDUCATIVA

TÍTULO DEL PROYECTO:

“Influencia de la aplicación de Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos Escolares en la Convivencia de aula del quinto año de educación básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman”

AUTOR

Lic. Víctor Hugo Lliguipuma Enríquez

TUTOR:

MSIG. Gustavo Galio Molina

Milagro, Julio 2012



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

Milagro, Septiembre 10 del 2012.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Comité Técnico del Instituto de Postgrado y Educación Continua, de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema proyecto **“Influencia de la aplicación de Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos Escolares en la Convivencia de aula del quinto año de educación básica de la escuela mixta particular Eduardo Kingman”**, elaborado por la **Lic. Víctor Hugo Lliguipuma Enríquez**, el mismo que reúne las condiciones y requisitos previos para ser defendido ante el tribunal examinador, para optar por el título de **MAGISTER EN GERENCIA EDUCATIVA**.

MSIG. Gustavo Galio Molina
ASESOR DEL PROYECTO
C.I.:0906208822



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

DECLARACIÓN AUTORÍA

La responsabilidad del contenido desarrollado en este Proyecto de Investigación, cuyo tema es **“Influencia de la aplicación de Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos Escolares en la Convivencia de aula del quinto año de educación básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman”**, me corresponden exclusivamente; y la propiedad intelectual del mismo a la Universidad Estatal de Milagro.

Lic. Víctor Hugo Lliguipuma Enríquez
C.I.: 0913457503



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de
MASTER EN GERENCIA EDUCATIVA otorga al presente proyecto de
investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

Nombre: MSc. Enrique Vélez Celaá

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Nombre: MSc. Jorge Córdova Morán

DELEGADO

Nombre: MSc. Jessenia Cárdenas Cobos

SECRETARIA

DEDICATORIA

Esta tesis de Maestría está dedicada a mi amada esposa Mechita, quien despertó en mí ese deseo de incursionar en estudios de postgrado, con su ejemplo al empezar a estudiar unos meses antes que yo, por su apoyo emocional, moral, económico que ha hecho factible que finalice este trabajo investigativo. Por su entereza, su entrega como docente, como mujer, como esposa y como la ayudante que Dios acertadamente me asignó. No cambies nunca.

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera infinita a un ser muy especial, quien me ha dado la vida, la sabiduría y el temple necesario para desarrollar una de mis más ambiciosas metas profesionales. A Jehová Dios, por su misericordia, bondad y amor para los seres humanos.

Un agradecimiento especial a los docentes de la escuela mixta particular "Eduardo Kingman" por la apertura brindada para aplicar este trabajo investigativo al interior de sus aulas y a los alumnos y alumnas del centro educativo quienes fueron mi motivación para seleccionar este tema de investigación.

Además doy un agradecimiento especial al Dr. Gustavo Galio, docente a cargo de la Dirección de Tesis, a su desinteresada y oportuna ayuda para desarrollar correctamente los lineamientos de mi tesis.

CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR

MSc. Jaime Orozco Hernández
Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención de mi Grado de Cuarto Nivel, cuyo tema fue: Influencia de la aplicación de técnicas de mediación y resolución de conflictos escolares en la convivencia de aula del quinto año de educación básica de la escuela mixta particular "Eduardo Kingman", y que corresponde al Instituto de Postgrado y Educación a Distancia.

Milagro, 10 de Septiembre de 2012.

Lic. Víctor Hugo Lliguipuma Enríquez
C.I. 0913457503

INDICE GENERAL

PÁGINA DE CARÁTULA O PORTADA.....	i
PÁGINA DE CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
PÁGINA DE DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
PÁGINA DE CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA.....	iv
PÁGINA DE DEDICATORIA.....	v
PÁGINA DE AGRADECIMIENTO.....	vi
PÁGINA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR A LA UNEMI.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1 Problematización.....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	6
1.1.3 Formulación del problema de investigación.....	7
1.1.4 Sistematización del Problema.....	7
1.1.5 Determinación del tema.....	7
1.2 OBJETIVOS.....	8
1.2.1 Objetivo General.....	8
1.2.2 Objetivos Específicos.....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.3.1 Justificación de la investigación.....	8
1.3.2 Justificación teórica.....	11
1.3.3 Justificación práctica.....	11
CAPÍTULO II.....	13

MARCO REFERENCIAL	13
2.1 MARCO TEÓRICO	13
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	13
2.1.2 Antecedentes referenciales	14
2.1.3 Fundamentación.....	18
2.2 MARCO LEGAL	19
2.3 MARCO CONCEPTUAL	23
2.3.1 ¿Qué es la mediación?	23
2.3.1.1 Formas de resolver los conflictos	23
2.3.1.2 ¿Qué es mediación educativa?	24
2.3.1.3 La mediación en la escuela.....	25
2.3.1.4 El Mediador	29
2.3.1.5 Las mediaciones entre pares	36
2.3.2 Convivencia: Definición	46
2.3.2.1 Convivencia escolar: Definición.....	46
2.3.2.2 APRENDIZAJES BÁSICOS PARA LA CONVIVENCIA CIUDADANA....	50
2.3.2.3 Glosario de términos:	52
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	54
2.4.1 Hipótesis General.....	54
2.4.2 Hipótesis Particulares.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.3 Declaración de variables	54
2.4.4 Operacionalización de las variables	55
MARCO METODOLÓGICO	57
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	57
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	59
3.2.1 Características de la población	59
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	59
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	61
CAPITULO IV.....	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	62
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	62
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.	63
4.3 RELACIÓN ENTRE OBJETIVO E HIPÓTESIS.....	91
4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	93
CAPÍTULO V.....	95

PROPUESTA DE SOLUCIÓN	95
5.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA	95
5.2 FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	95
5.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	97
5.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	98
5.4.1. Objetivo general	98
5.4.2. Objetivos Específicos.....	98
5.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FISICA	99
5.6 FACTIBILIDAD	100
5.6.1 Factibilidad Económica	100
5.6.2 Factibilidad Técnica.....	101
5.6.3 Factibilidad Operativa.....	101
5.6.4 Factibilidad Social	102
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	102
5.7.1 Actividades.....	103
5.7.2. Recursos, Análisis Financiero	108
5.7.2.1 Recursos humanos	108
5.7.2.2 Recursos materiales.....	108
5.7.2.3 Material Didáctico.....	108
5.7.2.4 Lugar, Fecha, Hora	109
5.7.2.5 Financiamiento	109
5.7.3. Impacto	110
5.7.4. Cronograma	111
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	113
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	116
BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS	119

INDICE DE CUADROS

CUADRO 1: Operacionalización de la variable independiente	55
CUADRO 2: Operacionalidad de la variable dependiente.....	56
CUADRO 3: Relación entre objetivo general e hipótesis general	91
CUADRO 4: Relación entre objetivos específicos e hipótesis particulares	92
CUADRO 5: Conocimientos acerca de los factores que generan violencia	104
CUADRO 6: Estrategias para el desarrollo de valores y actitudes esenciales en la convivencia	105
CUADRO 7: Estrategias para mediar los conflictos escolares.....	106
CUADRO 8: Técnicas estratégicas para desarrollar habilidades sociales	107
CUADRO 9: Inversión Presupuestada capacitación de docentes.....	109
CUADRO 10: Distribución del tiempo a ejecutarse la propuesta	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Identificación de la estructura del hogar donde viven los estudiantes	65
GRÁFICO 2: Sentimientos del estudiante en el entorno familiar	66
GRÁFICO 3: Sentimientos del estudiante en el entorno escolar	67
GRÁFICO 4: Estado de Temor del estudiante a asistir a clases.....	68
GRÁFICO 5: Principales razones de temor de los estudiantes.....	69
GRÁFICO 6: Numero de amistades del estudiante.....	70
GRÁFICO 7: Frecuencia de agresión de otros compañeros.....	71
GRÁFICO 8: Sentimientos con relación a la agresión	72
GRÁFICO 9: Principales formas de agresión.....	73
GRÁFICO 10: Principales lugares de agresión entre compañeros	74
GRÁFICO 11: Personas que prestan ayuda a estudiantes agredidos	75
GRÁFICO 12: Frecuencias con la que el entrevistado agrade a otros.....	76
GRÁFICO 13: Reacción de los estudiantes ante la actitud de un agresor.....	77
GRÁFICO 14: Influencia de las agresiones en las instituciones educativas	78
GRÁFICO 15: Tiempo usado en resolver conflictos en el aula	79
GRÁFICO 16: Cómo resuelve problemas de carácter leve.....	80
GRÁFICO 17: Grado de acuerdo de que docentes trabajen en equipo.....	81
GRÁFICO 18: Las agresiones influyen en la convivencia escolar	82
GRÁFICO 19: Agresiones más frecuentes	83
GRÁFICO 20: Lugares donde ocurren con más frecuencia las agresiones.....	84
GRÁFICO 21: A quién comunica agresiones graves	85
GRÁFICO 22: Técnicas a usar para resolver conflictos.....	86
GRÁFICO 23: Actualización docente en técnicas para resolver conflictos	87
GRÁFICO 24: Valoración de la actualización docente.....	88
GRÁFICO 25: Actitud para recibir capacitación	89
GRÁFICO 26: Ubicación de la escuela Eduardo Kingman	100

RESUMEN

Los seres humanos han utilizado desde tiempos remotos, el lenguaje oral y mímico para expresar sus sentimientos y emociones, pero a través del tiempo esta habilidad ha ido perdiendo fuerza y se vive en una época en la cual existen muchas barreras que impiden que se consigan los fines de la comunicación. Las nuevas generaciones de estudiantes llegan a los centros educativos sin dominar esta habilidad social y los docentes son incapaces de orientarlos para que ellos consigan aprenderlas tardíamente. Esto ha ocasionado que exista un clima de convivencia un tanto violento, donde prima la descortesía, las burlas, y hasta los golpes, a tal extremo de que existen estudiantes que tienen temor de ir a sus escuelas, se sienten muy intimidados y tristes y desearían que esto no estuviera ocurriendo. Los docentes también se sienten frustrados al no saber el modo de cambiar esta situación de conflicto, y a veces son ellos los que propician el maltrato al resolver las diferencias de un modo inapropiado. El desconocimiento de los docentes sobre técnicas de mediación y resolución de conflictos ha impedido que ellos hagan aportes significativos en pro de la mejora del comportamiento y convivencia de sus alumnos y alumnas, por lo cual este trabajo investigativo propone asesorarlos para que reciban un taller de cuatro módulos para conocer las técnicas de mediación y resolución de conflictos más exitosas en diferentes países de latino américa los cuales han tenido resultados muy evidentes. Aplicar técnicas de mediación y resolución de conflictos va a beneficiar a la familia de los estudiantes, a la institución, a los docentes y ellos mismos. Se constituye en una herramienta que los ayudará a desarrollar habilidades para la vida, tales como la solidaridad, el respeto, la tolerancia, la responsabilidad. La sociedad actual necesita de este tipo de individuos para mejorar el mundo y solo a través de invertir tiempo y esfuerzos en proyectos de esta magnitud se conseguirá ese objetivo.

Palabras clave: **problema, mediación, convivencia**

ABSTRACT

Humans have been used since ancient times, mimic and oral language to express their feelings and emotions, but over time this ability has been losing strength because we lived in a time when there are many barriers that are achieved communication purposes. New generations of students come to schools without mastering this social skill and teachers are unable to guide them to learn them. This has meant that there is a climate of cooperation rather violent, where raw rudeness, ridicule, and even shock, so much so that there are students who are afraid to go to their schools, they feel very intimidated and sad and wish that this was not happening. Teachers also are frustrated by not knowing how to change this situation of conflict, and sometimes they are the ones that encourage abuse in resolving disputes in an inappropriate manner. The lack of teachers on mediation and conflict resolution has prevented them to make significant contributions towards improving the behavior and coexistence of their students, so this research work proposed advising them to receive a workshop of four modules for techniques of mediation and conflict resolution more successful in different Latin American countries which have been highly evident. Apply techniques of mediation and conflict resolution will benefit the family of students, the institution, teachers and themselves. It is a tool that will help them develop life skills, such as solidarity, respect, tolerance, responsibility. Society today needs of such individuals to improve the world and only through spending time and effort on projects of this magnitude will be achieved that goal.

Keywords: **problem, mediation, cohabitation**

INTRODUCCIÓN

A través de la experiencia en el área docente y al haber trabajado en los niveles de enseñanza inicial, básica y superior, muchos docentes han tenido el privilegio de formar una generación de estudiantes no solo con conocimientos sino también con destrezas y habilidades para la vida. Pero a medida que los medios masivos de comunicación influyen con mayor fuerza de manera negativa en los niños, niñas y adolescentes y al tener que vivir en una sociedad que da más importancia a la adquisición de bienes materiales, el éxito y el prestigio, la familia ha quedado relegada a un segundo plano, se ha visto agudizarse el problema de la convivencia no solo de los estudiantes sino de la sociedad en la que se convive.

Es cada vez más frecuente tener en un aula estudiantes disruptivos, poco comunicativos, conflictivos, violentos, etc. Es verdad que los docentes deben trabajar con los padres de familia para orientarlos en la forma de llevar la convivencia de su hogar, pero cómo conseguirlo si se enteran que los estudiantes no viven con sus padres, sino con sus abuelos, o que en casa sus padres lo castigan con severidad, o que es frecuente el habla soez, los golpes, los insultos. Que sus hermanos mayores o familiares los amenazan y hasta han abusado de ellos.

A veces los directivos y docentes se han sentido con las manos vacías ante tales situaciones que se escapan a lo que ellos podrían hacer y a lo que las familias podrían proponer para ayudarles. Surge la necesidad de cambiar de actitudes para comprender que todavía se puede colaborar para que esos futuros adultos del mañana reorienten su mentalidad y sean alfabetizados en una temática más importante aún que leer y escribir, la de conseguir competencias para la vida: tolerancia, libertad, justicia, solidaridad, responsabilidad.

Los directivos y docentes de la escuela mixta particular "Eduardo Kingman" indican que no es una tarea nada fácil cumplir con sus funciones considerando la violencia imperante, pero el sincero deseo de ayudar a mejorar el clima institucional en el centro le ha motivado a que busque soluciones no solo de forma sino de fondo.

Hace algunas décadas se sistematiza a nivel mundial una nueva forma de abordar los conflictos en el aula: las técnicas de mediación escolar y resolución de conflictos, con un cambio de percepción, porque el conflicto no debería tener una connotación enteramente negativa, podría ser beneficiosa y hasta necesaria. De los conflictos hay muchas enseñanzas para los estudiantes: que siempre existirán, que no hay que evadirlos, que hay que enfrentarlos, que hay que canalizarlos para dar como resultado un ambiente armónico aunque se opine y actúe diferente.

Uno de los países latinoamericanos pioneros en asuntos referentes a la mediación escolar es Argentina. Empiezan en la década del noventa una serie de programas encaminados a demostrar los beneficios de usar la mediación escolar para mejorar el clima institucional y las estadísticas han demostrado que hay un elevado índice de mejora. A partir de esta experiencia la mediación escolar se ha extendido de forma positiva a otros países tales como España, Chile, Brasil, Colombia, Ecuador, etc.

En Ecuador se ha tenido también una experiencia muy positiva porque se cuenta con el aval del Ministerio de Educación y Cultura que ha conformado en las Direcciones Provinciales de Educación un departamento denominado: Mediación y resolución de conflictos. Este departamento está fomentado las técnicas mediadoras a través de talleres para docentes para formarlos como mediadores certificados. Ahora la siguiente etapa pretende llegar a formar mediadores estudiantes.

En el cantón Milagro existe solo un colegio fiscal que ya está funcionando con docentes y estudiantes mediadores. Pero a nivel de educación general básica todavía no existe ninguna que lo esté realizando. Por esto, la escuela mixta particular "Eduardo Kingman" se ha constituido como pionera en esta área y se constituye en un ejemplo que otras instituciones a nivel cantonal y provincial de seguro van a imitar.

Se propone capacitar a los docentes de la escuela mixta particular "Eduardo Kingman" con un taller sobre técnicas de mediación y resolución de conflictos. La finalidad de esta capacitación es que los docentes conozcan las terminologías

referentes a los conflictos, interrupciones de clase y mediación escolar. Pero más allá de la parte técnica se pretende que hagan conciencia del delicado papel que les toca cumplir al guiar a sus estudiantes, para ayudarlos a convivir, a comunicarse, a dialogar, a ser empáticos, a valorar el compañerismo, a crecer teniendo un fuerte sentido de permanencia a su escuela, su entorno y su comunidad. Estos valores son capaces de que sientan una profunda satisfacción, tal cual la sienten por sus hogares y su familia. Los beneficiarios del taller no solo serán los docentes, porque ellos luego van a capacitar a los padres y a los estudiantes, pero en efecto cadena, los siguientes beneficiados serán todos los miembros de la sociedad.

Con la finalidad de realizar una investigación coherente, la estructura de la tesis de Maestría, consta de cinco capítulos: en el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema, las razones por las que se hace esta investigación, se plantean los objetivos de la misma y se procede a delimitar el problema para un mejor análisis. También se hace referencia a sus alcances y los beneficiarios directos e indirectos de la investigación. El segundo capítulo hace un análisis cabal de los marcos de la investigación: el marco referencial donde se determinan los antecedentes de la investigación, las experiencias a nivel investigativo que sirven para establecer paralelos y marcar las diferencias con este proyecto. El marco teórico que es el que le da el sustento filosófico, psicológico y pedagógico, sobre el cual se apoya la investigación y las variables de la investigación y permite contextualizar este estudio dentro de una visión concreta y el marco legal donde se exponen los principios, leyes, declaraciones, acuerdos, que sustentan esta investigación. El tercer capítulo corresponde al marco metodológico, en él se establece el diseño, tipo y nivel de la investigación; Los instrumentos utilizados para la recolección de datos y el procedimiento de recolección, el cuarto capítulo contempla el análisis de los resultados, tanto de las encuestas, y entrevista como de los documentos examinados. El quinto capítulo constituye la propuesta de solución, el resultado de la investigación y lo que es preciso realizar para solucionar el problema planteado, es decir, diseñar un proceso de capacitación de largo plazo, tiempo en el cual el profesor aprenderá a utilizar las técnicas de mediación y resolución de conflictos escolares. Además constan la Bibliografía, Anexos: Gráficos y Formatos de encuestas.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La sociedad moderna se caracteriza por su adelanto tecnológico y científico, que permite disfrutar de una vida más cómoda por el uso de productos innovadores, herramientas y recursos que mejoran la calidad de vida. Por su puesto la educación ha sido el pilar que ha permitido este desarrollo.

De forma paradójica, la humanidad no ha crecido al mismo ritmo de la tecnología a nivel emocional, conductual y de aplicación de valores, debido a que experimenta un agresivo ataque de anti valores que la ha plagado de antagonismos de clases sociales, gobiernos, directivos y familiares. Se vive en una sociedad consumista y egocéntrica.

Esta crisis se ha infiltrado en el sistema educativo en sus niveles inicial, básico, bachillerato y superior. La consecuencia es que se ha incrementado los casos de violencia escolar, indisciplina, prejuicios, abusos físicos y verbales. A estas diferencias se las denominan conflictos escolares.

Un conflicto representa la oposición de intereses, valores, objetivos o formas de ver la realidad entre dos o más partes. Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente entre dos partes. (Berkowitz & Bier, 2005) En ocasiones estas diferencias se ocultan y no se expresan hasta que explotan. Cuando los conflictos se manifiestan antes de que lleguen a niveles superiores de tensión es posible manejarlos y resolverlos sin emplear la violencia.

Existen distintos procedimientos para manejar y resolver los conflictos entre los que se incluyen la mediación, la cual se considera como una extensión del proceso de negociar a la que se puede recurrir cuando las partes no han podido llegar a un acuerdo tratando el conflicto directamente entre ellas. Implica la intervención de un tercero neutral, aceptable para las partes, sin poder de decisión sobre el acuerdo a que eventualmente pueda llegar, y cuya principal función es ayudarlas mediante un proceso de comunicación. De este modo se pueden encontrar opciones de solución de conflictos. La mediación en la escuela constituye una herramienta institucional que permite abordar esta situación con una estrategia preventiva y las diferentes acciones que se pongan en marcha favorecerán el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia social.

A pesar de que en la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman, se viene impartiendo asignaturas como Valores y Educación para el Amor y la Sexualidad por varios años lectivos, ha sido preocupación de los directivos la conducta de los estudiantes, se han visto en la necesidad de convocar a la junta general de profesores para analizar las alternativas para mejorar la convivencia, no se ha conseguido disminuir las situaciones conflictivas y conseguir un cambio real de actitud de los estudiantes para mejorar su comportamiento y aprender a relacionarse con respeto y compañerismo.

En caso de que los conflictos no sean abordados por los docentes a través de nuevas técnicas de resolución el ambiente de convivencia de los estudiantes irá empeorando de forma paulatina hasta hacerse insostenible. Los docentes gastarían más tiempo a resolver conflictos que en impartir enseñanza. Los padres y madres de familia estarían descontentos del servicio que presta la institución.

Para realizar el control del pronóstico se va a realizar un seguimiento del trabajo de los docentes referentes a la resolución de conflictos, también se trabajará con los directivos, representantes y los estudiantes del centro educativo.

Situación actual del problema

1.- Mediante la observación directa se puede percibir la deficiencia de los estudiantes para resolver diferencias con sus condiscípulos y docentes, recurriendo a la agresividad y maltrato ante una situación defensiva debido a no haber desarrollado destrezas como saber comunicarse, aprender a dialogar, a escuchar y a mostrar empatía.

2.- El desconocimiento de técnicas de mediación escolar en los docentes de la institución, Poco o nada saben sobre este tema. La Mediación no ha sido tema prioritario en la capacitación y actualización de conocimientos.

3.- Poca vinculación de la teoría con la práctica de los docentes al impartir la asignatura de Valores. Se piensa erróneamente que es el profesor de la materia Valores quién debería inculcarle la forma de resolver los conflictos y que el resto de los docentes debe limitarse a enseñar sus áreas de estudio respectivo.

4.- Existe desacierto e indecisión de directivos y administrativos al momento de implementar cambios profundos como lo es la creación de un centro de mediación escolar. Por un lado debido al tiempo que se invertiría y por otro el costo de la facilitación relacionada al tema.

Por estas razones se considera de suma importancia investigar el uso de técnicas de mediación escolar como un medio para mejorar la convivencia de aula de los estudiantes de cualquier nivel educativo.

1.1.2 Delimitación del problema.

Institución Educativa: Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman

Objeto del Estudio: Profesores y Alumnos, 5to año de E.B. paralelos A y B.

Campo: Educativo

Área: Comunicación y Valores

Zona: Urbana

Ubicación: Provincia Guayas, cantón Milagro. Ciudadela. Unida. Río Palora # 508 y Benjamín Carrión.

1.1.3 Formulación del problema de investigación

¿Cómo contribuye la aplicación de técnicas de mediación de conflictos escolares para mejorar la convivencia de aula en el 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman?

1.1.4 Sistematización del problema

1. ¿Cuál es el ambiente de convivencia de aula de los estudiantes del 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman?
2. ¿Cuál es el nivel de conocimiento de técnicas de mediación escolar y resolución de conflictos en los docentes de la Institución?
3. ¿Cuáles son los conflictos escolares que se presentan con mayor frecuencia en la institución?
4. ¿De qué modo resuelven los docentes los conflictos que surgen entre sus estudiantes?

1.1.5 Determinación del tema.

Influencia de la aplicación de técnicas de mediación y resolución de conflictos escolares en la convivencia de aula del quinto año de educación básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Evaluar cómo contribuye la implementación de técnicas de mediación de conflictos escolares para mejorar la convivencia de aula en el 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar las normas de convivencia practicadas por los estudiantes del 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman.
2. Evaluar el nivel de conocimiento de técnicas de mediación escolar y resolución de conflictos en los docentes de la Institución.
3. Determinar los conflictos escolares que se presentan con mayor frecuencia en la institución.
4. Analizar de qué modo resuelven los docentes los conflictos que se presentan entre sus estudiantes.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

Los centros escolares del cantón Milagro, del país y del mundo en general, se han visto influenciados por la decadencia de los valores humanos, éticos y morales de nuestra sociedad, creando un ambiente hostil y tenso al interior de sus aulas. Con alumnos incapaces de resolver conflictos tales como la falta de respeto, ofensas verbales, burlas, malentendidos, celos, prejuicios, etc. con sus condiscípulos y hasta con sus maestros y maestras. La Reforma Educativa es el eje básico de la construcción de nuestro Estado - Nación, en una de las grandes prioridades de la agenda nacional con objetivos, metas y ambiciones con perspectiva generacional;

considerando esta iniciativa como una política de Estado consagrada íntegramente en artículo 27 de la Constitución del Ecuador:

“Art. 27. La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. ”

Ante tal situación los directivos, docentes y representantes de los estudiantes han intentado de forma fallida resolver dichas diferencias, a veces con sanciones drásticas como baja de puntos, expulsión de clases, discriminación, inclusive con violencia. Nace entonces la necesidad de dar solución a estos problemas en el mismo sitio donde ocurren las discrepancias, al interior de las instituciones educativas. Es aquí donde, después del hogar, se forma a los sujetos en un espacio de relaciones sociales en torno a la construcción de valores de vida.

No hay datos referentes a estudios realizados sobre la aplicación de centros de mediación escolar, y ninguna de las instituciones relacionadas a la actividad educativa consultadas en la ciudad de Milagro que lo esté aplicando. Con este trabajo de investigación se pretende demostrar los beneficios de la implementación de técnicas de mediación escolar, para las familias, instituciones educativas, barrios, docente y estudiantes, buscando mejorar la convivencia de aula entre estos entes y facilitará el aprendizaje.

Producto de este proceso, una vez implementado en los estudiantes y docentes, estos podrán:

- 1.- Tener una visión realista de lo que significa vivir en comunidad: compartir mismas metas, disfrutar de los mismos servicios y enfrentar de forma positiva los conflictos que se presenten.

2.- Aprender a respetar, tolerar y aceptar las diferencias de pensamiento, personalidad, credo, raza, ideología de los miembros de la comunidad educativa. Usar el lenguaje como primer mecanismo para la resolución de problemas, diferencias o conflictos.

4.- Conseguir una cohesión de grupo a tal grado de que se trabaje en armonía para la consecución de los mismos objetivos.

5.- Mejorar el proceso de enseñar y aprender, disfrutar de cada experiencia desarrollada en el aula.

6.- Extender la experiencia escolar de mejora de convivencia a la vida social y familiar de docentes y estudiantes para disfrutar la vida.

En otros países latinoamericanos que han aplicado estrategias de mediación escolar ya se ha obtenido los siguientes resultados:

1.- A nivel institucional se ha conseguido mejorar la organización escolar, ampliar la democracia, el diálogo y conseguir una mayor participación de cada miembro de la comunidad educativa, a mejorar los canales de comunicación, a respetar y cumplir las decisiones y normas establecidas en el centro.

2.- En el caso de los docentes que han recibido jornadas, seminarios, cursos, grupos de trabajo y formación sobre estrategias de mediación, formas de gestión de disciplina, les ha ayudado a fomentar la sensibilización, la información y la formación para construir una buena convivencia.

3.- Con los estudiantes se ha obtenido excelentes resultados al aplicar actividades en el aula para aprender a usar el diálogo como instrumento, a desarrollar el pensamiento crítico, la escucha activa, el respeto y la valoración de las opiniones de los demás y a mostrar empatía con asertividad ante situaciones moralmente injustas.

Esta tesis también servirá de guía para otros centros educativos que deseen mejorar su rendimiento académico, tomando como referencia los resultados de la investigación y aplicando la información a su propia realidad.

1.3.2 Justificación teórica

Este estudio posee un valor teórico en la medida que propone una investigación integral en la que interviene toda la comunidad beneficiaria y en la que se utilizarán variados instrumentos de recolección de datos entre los que contamos la entrevista, la encuesta y la observación.

Esta conjunción de elementos garantiza la validez de la indagación y la convierte en un instrumento o insumo de investigaciones futuras en el campo de la aplicación de las Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictitos Escolares en el aprendizaje.

1.3.3 Justificación práctica

La intencionalidad práctica está determinada por la aplicación de un proceso de capacitación y evaluación de sus resultados, dirigido a los docentes de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman, los mismos que revelarán su dominio en la elaboración de talleres y entrenamiento sobre las técnicas aplicativas.

Beneficiarios

Los beneficiarios directos de este proyecto serán los estudiantes de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman, al culminar sus estudios de educación básica, podrán recibir y orientarse en situaciones conflictivas de forma competitiva que demanden aplicar técnicas de mediación por las convivencias aprendidas en el transcurso de su formación académica, por lo que es una oportunidad de aprender con un sistema guiado que les permitirá ejecutar en el aula todos los conocimientos que adquieran mediante la capacitación recibida por los docentes, pudiendo tener la posibilidad de generar contenidos educativos sobre técnicas de mediación en línea con los

intereses o las particularidades de cada alumno, buscando formar y mantener contacto con comunidades educativas a través de la web, donde se puedan compartir experiencias de las convivencias de todo nivel, adaptables a la realidad de la institución,

También será beneficiaria de este proyecto la sociedad, al contar con entes que aporten de manera significativa a la convivencia de la comunidad a través del diálogo para resolver dificultades y también de individuos que respetan su medio ambiente y lo protegen porque sus maestros les han despertado estas actitudes positivas.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos.

La comunicación ha sido desde el principio de la civilización el medio que ha permitido el desarrollo humano; pero cuando esta es escasa o nula, da como resultado la presencia de graves problemas que dificultan la convivencia.

Grandes guerras mundiales como la primera y segunda, se desencadenaron precisamente por no mantener una buena comunicación diplomática e internacional entre los gobiernos mundiales. Ante las injusticias sociales y políticas presentes en todos los tiempos son los países más pequeños los que sienten que son afectados por las potencias mundiales, y presentan sus protestas a ellas. A pesar de intentar negociar no siempre han terminado contentos porque potencias gubernamentales han usado la fuerza para arrebatar territorios a los demás países o para imponer a los más débiles sus sistemas, todo por conseguir incrementar su economía y por el afán de conseguir el liderazgo mundial.

Al finalizar la primera guerra mundial se crea un organismo internacional destinado a velar por la paz mundial, la Sociedad de Naciones. Este organismo estuvo constituido por todos los estados independientes de ese entonces y su objetivo era solucionar los problemas internacionales de forma pacífica y evitar otra guerra. Pero al empezar la segunda guerra mundial esta sociedad desaparece. Al finalizar la

segunda guerra mundial de inicia una mejora asociación como lo es la O.N.U (Organización de Naciones Unidas) como un organismo mediador de conflictos que hasta la fecha se preocupa de ayudar a resolver conflictos tanto internos como externos de sus países miembros.

Esta situación de ruptura de la comunicación ha sido más notoria en las últimas décadas debido a que la sociedad moderna se encuentra ante una seria decadencia de valores humanos, éticos, sociales y morales. Esta decadencia se ha visto reflejada en el campo educativo como lo indica los resultados de las evaluaciones a los estudiantes de la Escuela Particular Eduardo Kingman.

Debido a este precedente se hace necesario que las instituciones educativas busquen nuevas alternativas para mejorar la comunicación, fomentar el diálogo y llevar a buen término los conflictos en los centros escolares.

Una de estas herramientas que ha causado cambios profundos en la forma de resolver problemas es la creación de centros de mediación de conflictos escolares.

Esta herramienta empezó aplicándose a nivel diplomático, empresarial, gubernamental, penal y finalmente en el campo educativo, la cual en poco tiempo ha obtenido resultados positivos.

Se hace fundamental fomentar el uso de centros de mediación escolar para la mejora de la convivencia en el mayor número de instituciones educativas, por no decir en todas con miras a contar con una educación integral.

2.1.2 Antecedentes referenciales

Uno de los países de Latinoamérica que democratizó más rápidamente su escolaridad básica fue Argentina, lo hizo a partir de 1984, año en que declara obligatoria la educación general básica. En la década de los 90 se reformó los contenidos curriculares para incorporar con profundidad las temáticas vinculadas con la formación ciudadana y la vigencia de los derechos humanos. Esta década viene

acompañada con un dramático incremento de desocupación, pobreza, desigualdad y violencia social.

Los Funcionarios Educativos de Argentina ven la necesidad de tomar medidas emergentes para frenar el auge de violencia insertado en el ámbito educativo, y por eso a partir de 1998 empieza a desarrollar una serie de programas que tienen como fin proteger la integridad física y emocional de los estudiantes. Se mencionan los más relevantes:

- Programa por los Derechos del Niño y el Adolescente, creado por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología en 1992.
- Programa: " Por la no violencia en las escuelas " implementado desde 1996 hasta el año 2001.
- Equipo de Gestión participativa de conflictos, creado en el año 2000.
- El programa "Sistema Escolar de convivencia ", desarrollada desde 1999.
- Programa Nacional de Mediación Escolar.

La Ley de Educación Nacional de Argentina (Paillet, 2009)¹ establece en su artículo 123 que el Consejo Federal de Educación fijará las disposiciones necesarias para que las distintas jurisdicciones dispongan la organización de las instituciones educativas de acuerdo a criterios generales, entre los que se incluye: "Desarrollar prácticas de mediación que contribuyan a la resolución de conflictos"²

El Programa Nacional de Mediación Escolar fue creado por Resolución N° 503 en Septiembre de 2003. A partir del año 2008 se integró a la Coordinación de Programas para la construcción de ciudadanía en las escuelas.

¹ PAILLET, M.N. (2009) Mediación Educativa. Pedagogía de la Paz. (pág. 35)

² PAILLET, M.N. (2009) Mediación Educativa. Pedagogía de la Paz. (pág. 36)

Este reglamento cuenta con el objetivo de formar equipos técnicos de mediación en cada jurisdicción, capacitar a los miembros de estos equipos, promover pares para el tratamiento de los conflictos emergentes en la comunidad, difundir los métodos y técnicas de negociación y mediación entre los docentes y directivos de las jurisdicciones, brindar asistencia técnica, colaborar en el seguimiento y orientar la evaluación de los proyectos con el fin de mejorar su eficacia.

El programa de mediación cuenta con dos líneas de acción:

Promover el diseño e implementación de proyectos de mediación en pares, focalizados en los estudiantes. Esta línea de acción es llevada adelante por los Equipos Técnicos jurisdiccionales capacitados por el Programa Nacional. En las escuelas que se incorporan al programa, se capacita a docentes y no docentes con taller de 40 horas reloj. Después se establece un Equipo Coordinador Institucional. Se desarrolla con todos los alumnos el Cuadernillo de trabajo N° 4, determinado para el desarrollo de actitudes y hábitos de mediación. Al final de los talleres se forman alumnos mediadores que, con el respaldo de sus docentes, intervendrán en la resolución de conflictos interpersonales que se presenten entre sus compañeros.

Capacitar en "Herramientas comunicacionales para la resolución de conflictos en el ámbito escolar", destinada a supervisores, directivos, asesores pedagógicos y preceptores, con un sistema tipo de 16 horas reloj.

En Argentina funcionarios, directivos y docentes han llegado a la conclusión que la escuela puede actuar potenciando o neutralizando la violencia. Reconocen el valor de la escuela y su posibilidad de construir nuevos sentidos y una mirada crítica de la realidad. (Limus, 2008)

La experiencia vivida en Argentina debe ser imitada por el resto de países latinoamericanos, incluido el Ecuador. La preocupación de las autoridades gubernamentales y educativas es digna de ser reconocida. Ellos se encuentran en una faceta de multiplicación de su Plan Nacional de Mediación con excelentes resultados.

No se descarta que considerando el hecho de que los programas que se ponen de moda en una época, después de cierto tiempo podría perder importancia y quedar en el desuso. Este podría ser el caso con el trabajo de los Centros de Mediación Escolar, y si así ocurriera, no hemos arado en el mar, porque habremos enseñado valores subyacentes tras la mediación como lo son el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación que continuarán usándose por los docentes y estudiantes de modo práctico.

La mediación no es la única y exclusiva solución a los problemas de convivencia escolar. Existen un sinnúmero de técnicas para la mejora de la convivencia. También debe indicarse que no toda disrupción o violencia puede ser susceptible a la mediación. En muchos casos se debe recurrir a otras dependencias educativas. Lo que es realmente importante es el cambio de actitud del docente ante las dificultades y diferencias de aula.

Argentina tiene sus propias características culturales y educativas con relación a Ecuador, por lo tanto es necesario amoldar los procedimientos a la realidad ecuatoriana. Estamos viviendo un proceso de transformación en todos los ámbitos, principalmente en el campo educativo, se está dando prioridad a la calidad y calidez de la educación, y seguro que los líderes y técnicos educativos de Ministerio de Educación del Ecuador, en poco tiempo, empiecen a masificar programas como los de Mediación Escolar.

En la actualidad los sistemas educativos de todo el mundo se enfrentan al desafío que conlleva convivir en la jornada escolar con estudiantes agresivos, violentos, y desinteresados en los contenidos curriculares. A la vez los directivos y docentes de las instituciones escolares comprenden la seria responsabilidad que tienen ante sí de educar para la vida, no solo para el aula. Esto hace necesario que conozcan más información sobre el manejo de nuevas herramientas para fomentar la convivencia en el aula, y nuevas técnicas de comunicación efectiva para resolver conflictos entre estudiantes. La educación que debe proponerse es integral, sistémica, de calidad y calidez.

2.1.3 Fundamentación

La educación integral es un aspecto que ha sido recomendado por la Comisión Internacional para el siglo XXI, a la UNESCO (Secretaría de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). Ellos sintetizan cuatro pilares necesarios para la transformación educativa de cara al tercer milenio. Estos pilares son:

- Aprender a conocer.
- Aprender a hacer.
- Aprender a vivir juntos.
- Aprender a ser.

El deseo de todo directivo y docentes es conseguir un ambiente de convivencia agradable y deseable. Para conseguir este objetivo se debe fomentar el pilar: "aprender a vivir juntos", pero no se puede dejar de lado los otros aspectos porque estos implican: tomar conciencia de la diversidad y la interdependencia entre las personas, descubrirse a sí mismo, ponerse en el lugar de otros y comprenderlos, propiciar el diálogo, la cooperación y la solidaridad, solucionar conflictos, llevar adelante proyectos y objetivos conjuntos, trabajar en equipo, etc.

Lo más conveniente sería que en los centros educativos se pudiera insertar los cuatro pilares fundamentales. Esto implica involucrar a los entes educativos (directivos, docentes, estudiantes y representantes) a participar de forma activa y decidida en proyectos para mejorar la calidad de la educación así como la candidez de la misma.

Hay un antiguo dicho popular que dice: cuando alguien tiene hambre "no le des pescado, sino enséñale a pescar" y si lo aplicamos al ámbito educativo se diría: cuando un estudiante tiene conflictos, "no le resuelvas los problemas, sino enséñale a resolverlos" (Paillet, 2009)

Esta es la misión de quienes laboran en la docencia. Tener la paciencia, interés, entereza, de enseñar a las nuevas generaciones de estudiantes a convivir sin

violencia. Por su puesto esto implica enseñar sin violencia. A dialogar y no malinterpretar, a escuchar y no suponer, a respetar y no imponer. Una vez que el alumnado domine estas técnicas las usará no solo con sus condiscípulos, sino también con su familia, vecinos, adultos. Cuando sean adultos, serán seres integradores y productivos de la sociedad, gracias a que alguien les "enseñó a pescar".

2.2 MARCO LEGAL

La Ley Orgánica de Educación Intercultural del Ecuador, en artículo 347 de la Constitución de la república, indica que es responsabilidad del Estado.

- Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica.
- Erradicar todas las formas de violencia en el sistema educativo y velar por la integridad física, psicológica y sexual de las estudiantes y los estudiantes.
- Garantizar la participación activa de estudiantes, familias y docentes en los procesos educativos.

Estas responsabilidades pueden ser cumplidas cuando en las instituciones educativas existan políticas para la promoción de la no violencia y la democratización de sus actividades.

Además en el Título I De los principios generales Capítulo Único Del ámbito, principios y fines, detalla lo siguiente

Art. 3. Fines de la educación.

I.- La inculcación del respeto y la práctica permanente de los derechos humanos, la democracia, la participación, la justicia, la igualdad y no discriminación, la equidad, la solidaridad, la no violencia, las libertades fundamentales y los valores cívicos.

o.- La promoción de la formación cívica y ciudadana de una sociedad que aprende, educa y participa permanentemente en el desarrollo nacional.

Fomentar los valores indicados en estos artículos es el objetivo de los docentes que desean promover un ambiente de convivencia. La formación cívica y ciudadana involucra respetar la nación en la cual viven y los individuos que conviven en ella para conseguir que el país consiga su progreso social, cultural y económico.

En el Capítulo tercero de la Ley Orgánica de Educación Intercultural del Ecuador, hace énfasis en lo siguiente:

Art. 8. Obligaciones de los estudiantes

e.- Tratar con dignidad, respeto y sin discriminación alguna a los miembros de la comunidad educativa.

g.- Fundamentar debidamente sus opiniones y respetar las de los demás.

h.- Respetar y cumplir los códigos de convivencia armónica y promover la resolución pacífica de los conflictos.

Estas responsabilidades de los estudiantes deben ser inculcadas, promovidas o enseñadas al interior de los centros educativos con el ejemplo y enmarcados en el respeto de las leyes, reglamentos, códigos que tienen el fin de asegurar un ambiente pacífico.

También se sustenta en los principios que orientan la educación ecuatoriana en el marco del BUEN VIVIR, la interculturalidad y la plurinacionalidad; así como las relaciones entre sus actores. Establece los modelos de gestión, el financiamiento y la participación de los actores del Sistema Nacional de Educación.

A continuación se detallan los principios del Buen Vivir:

- 1.- Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad.
- 2.- Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

- 3.- Mejorar la calidad de vida de la población.
- 4.- Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable.
- 5.- Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana.
- 6.- Garantizar el trabajo estable, justo y digno en su diversidad de formas.
- 7.- Construir y fortalecer espacios públicos, interculturales y de encuentro común.
- 8.- Afirmar y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.
- 9.- Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia.
- 10.- Garantizar el acceso a la participación pública y política.
- 11.- Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible.
- 12.- Construir un Estado democrático para el Buen Vivir.

Estos principios del buen vivir sirven como base para fortalecer el sistema educativo nacional en normas de buen comportamiento, respeto, igualdad, y sana convivencia que es el objetivo de aplicar técnicas de resolución de conflictos.

Un fundamento importante que permite conseguir los objetivos del Buen Vivir es el denominado Aprendizaje Cooperativo el cuál ha venido aplicándose a partir de la década de los 80. Este tipo de aprendizaje es parte del paradigma constructivista y sirve de base para la resolución de conflictos en el aula. Se apoya en la propuesta metodológica que hacen al grupo protagonista de los procesos de aprendizaje.

Las características específicas de esta propuesta son: la comunicación, la convivencia social y la interacción entre estudiantes. Estas actividades resultan importantes para garantizar un ambiente agradable y cómodo dentro de las aulas que permitan lograr la meta común de la educación.

El aprendizaje cooperativo está basado en la construcción participativa del conocimiento y con diferentes metodologías tales como técnicas concretas hasta actitudes conceptuales. (Trujillo Sáez, 2007)

Se define al aprendizaje cooperativo como un proceso que enfatiza los esfuerzos de cooperación en grupo para el logro de tareas específicas. Es muy importante en este proceso la participación activa y la interacción entre estudiantes y profesores. El conocimiento es considerado como un constructo social, y por lo tanto el proceso de aprender es facilitado por la interacción, la evaluación y la cooperación entre iguales.

Otra definición menciona que el aprendizaje cooperativo integra un grupo de estrategias de enseñanza que comprometen al estudiantes a trabajar en colectivo para lograr metas comunes y el aprendizaje de habilidades se desarrolla a la par de la participación de los estudiantes, además de incrementar el liderazgo proactivo y la capacidad de toma de decisiones. (Eggen & Kauchak, 2001)

El aprendizaje cooperativo puede ser una forma de manejo de la clase muy efectivo para contribuir al desarrollo de destrezas sociales, mejorar la capacidad de resolución de problemas y perfeccionar las destrezas comunicativas y lingüísticas. (Johnson & Stanne, 2006)

Para conseguir un aprendizaje cooperativo se requiere de las siguientes condiciones:

- 1.- Interdependencia positiva entre los miembros del grupo.
- 2.- Interacción cara a cara como principal facilitador del aprendizaje.
- 3.- Evaluación personalizada y responsabilidad personal para conseguir los objetivos del grupo.
- 4.- Uso frecuente de destrezas interpersonales y grupales.
- 5.- Evaluación continua y regular del funcionamiento del grupo para mejorar la efectividad futura.

A medida que se avanza en este siglo, también aumenta el interés de la comunidad educativa en aplicar las nuevas alternativas para resolución de conflictos, como lo son las técnicas de mediación escolar, el diálogo, la empatía. Con mucho sacrificio se cumplirá con el objetivo de asegurar un aprendizaje efectivo, pacífico y agradable.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

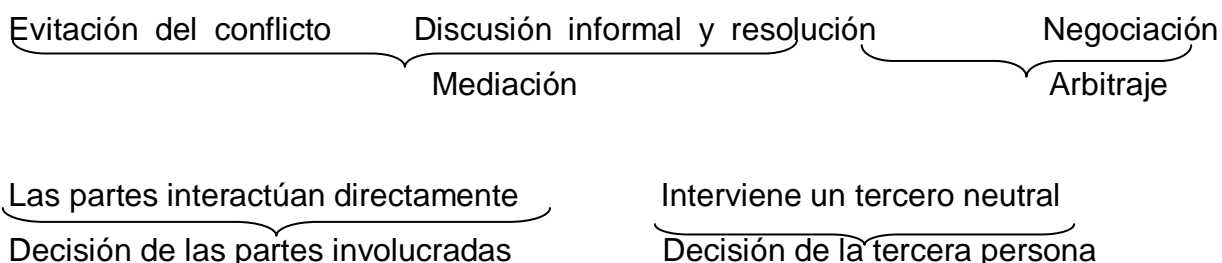
2.3.1 ¿Qué es la mediación?

“La mediación se refiere a la función de mediar, que desempeña lo que está (el medio) o actúa (el mediador) en un momento intermedio de un proceso y hace posible el paso de un estado anterior a otro posterior.” (Wikipedia, 2012)”

Se encuentra un sinnúmero de definiciones de mediación en libros, revistas, informes mundiales, pero para efecto de las instancias educativas, se ha seleccionado la siguiente: “La mediación es entendida como un proceso de resolución de conflictos en el cual una o más personas imparciales intervienen en un conflicto con el consentimiento de las partes en disputa, y los ayuda a negociar un acuerdo mutuamente aceptable. El mediador no toma lados o decide como la disputa debe ser resuelta”. (Cruz, Liliam Valdez; Luis Daniel Tubizarreta Prieto; Ms. Amarilys Paredes León, 2010)

2.3.1.1 Formas de resolver los conflictos

En su análisis de los diversos enfoques posibles para abordar la resolución de conflictos, Christopher Moore (Moore, 1995) propone un cuadro que organiza las interrupciones de forma cronológica desde la evitación, en un extremo, hasta el uso de la violencia, en el otro. Se presenta aquí una adaptación del mismo:



Lo ideal sería que se evite el conflicto cuando el tema o la relación sean de poca importancia, ignorar palabras o acciones defensivas, y centrarse en aspectos positivos del presunto ofensor.

Con mucha probabilidad, la discusión informal es el modo más apropiado para manejar o resolver los conflictos o interrupciones en la vida diaria. Se puede dar dos situaciones, que el conflicto termine o que se aclare algún mal entendido y que no avance en gravedad.

Otro medio alternativo de resolución de conflictos es la negociación, a pesar de que en la vida cotidiana se asocie únicamente a actividades comerciales. Pero su uso en la educación es acertado, a pesar de que igual que el término conflicto, tienen una connotación negativa. La razón es que en una negociación se suele regatear, competir, reclamar, y alguna de las partes debe ceder para que el otro gane.

Lo apropiado es que la negociación deba entenderse como una actividad de resolución de conflictos a través de la cual cada parte puede encontrar un beneficio. Desde esta óptica, los protagonistas se proponen buscar y encontrar juntos la solución a aquello que se les plantea como dificultad, inconveniente o problema. En este sentido, la negociación se transforma en un conjunto de procesos y procedimientos de aprendizaje.

En los procedimientos analizados en los párrafos anteriores se enfrentan solo dos partes de forma directa para la resolución de las diferencias y del mismo modo estas partes son las que determinan como van a resolver dichos problemas.

2.3.1.2 ¿Qué es mediación educativa?

Si la negociación no ha cumplido su objetivo de resolver el conflicto, se puede recurrir a la mediación educativa que puede considerarse como una extensión del proceso negociador. La mediación educativa implica la intervención de un tercero participante neutral, aceptado por las partes, sin poder de decisión sobre el acuerdo al que eventualmente puedan llegar y cuya función primordial es ayudarlas, mediante la conducción de un proceso principalmente comunicacional, a explorar los diversos elementos implicados en el conflicto de tal modo que puedan encontrar opciones de solución satisfactorias y acordar sobre las formas y mecanismos de llevarlas a cabo.

Al conducir el proceso de mediación educativa el mediador pone en juego una serie de técnicas y procedimientos que permiten a las partes conseguir una comunicación eficaz y empática, que les permita escuchar y comprender el punto de vista del otro, sus expectativas, necesidades e intereses, elaborar opciones creativas que puedan resultar mutuamente beneficiosas o satisfactorias, evaluarlas y tomar decisiones con respecto a ellas, fijar las pautas del acuerdo que dará por resuelto o solucionado. Se debe promover un proceso en el cual las partes puedan ser dueñas de sus propias decisiones sean estas la de no llegar a un acuerdo o no llegar a la mediación.

2.3.1.3 La mediación en la escuela

La mediación educativa se inserta en los centros educativos de todos los ámbitos, incluso en los niveles inicial (de cuatro años) hasta el superior. Lo importante es conseguir el desarrollo de habilidades para la vida en los estudiantes, habilidades necesarias para abordar los conflictos. Para entender mejor el proceso, se ha agrupado en dos grandes categorías:

- Técnicas de mediación educativa que se incluyen como parte de los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula.
- Técnicas de mediación educativa que contemplan instancias o mecanismos específicos como los Consejos de aula y de convivencia o los proyectos de mediación en la escuela. Uno de los más usados ha sido el proyecto de mediación entre pares para luego expandirse a otros modelos de mediación con el fin de profundizar la educación para la democracia, la paz y los derechos humanos.

En una serie de estudios realizados se demuestra que los principales protagonistas de la violencia o disrupción en las escuelas son los propios estudiantes ya sea como víctimas o como agresores.

La mediación se constituye en un medio de prevención de conflictos mayores, debido que contribuye al aprendizaje de habilidades sociales necesarias para una

mejor convivencia, a través de diferentes acciones para mejorar el ambiente escolar de modo cooperativo y evitando que el problema se convierta en violencia.

Es recomendable un programa que proponga el diseño y puesta en marcha de un proyecto de mediación entre pares, en la cual mediador es un par de las partes en conflicto, focalizado en los alumnos, que permita a la institución educativa ofrecer una instancia formativa para su tratamiento, de un modo constructivo y no violento, basado en el diálogo y la cooperación.

Por su puesto no debe pensarse que la mediación en la solución final a los problemas de un centro de educación la razón es que no todos los conflictos entre alumnos son susceptibles de tratarse a través de la mediación entre pares. Esta puede utilizarse para el abordaje de conflictos vinculados con faltas de respeto, ofensas verbales, burlas, cuestiones de celos, malentendidos, prejuicios, etc. No se aplica a cuestiones de drogas, armas o abusos de diferente índole que deben ser reportados en otras dependencias.

Debe indicarse que la mediación entre pares no suspende los marcos normativos de la escuela. Añade una instancia de abordaje constructivo de ciertos conflictos que, en caso de no resultar exitosa, deberán tratarse de acuerdo a las pautas y normas vigentes en la institución, tales como el Código de Convivencia y Reglamento Interno Institucional.

Es necesario promover la participación de los diferentes actores institucionales si se desea implementar un proyecto de mediación escolar, sus opiniones, ideas, alcance y modalidad deben tomarse en cuenta. La construcción de este consenso institucional es fundamental para garantizar la viabilidad y perdurabilidad de las acciones que se emprendan así como su potencialidad para aportar al logro de los objetivos de mejorar la convivencia, prevenir la violencia y educar para la vida en democracia, la paz y los derechos humanos.

La capacitación del conjunto de los docentes, no docentes y directivos de la escuela en las técnicas y habilidades propias de la negociación colaborativa y la mediación, resultan fundamentales. La mayoría de estas están comprendidas dentro de las

habilidades sociales o habilidades para la vida definidas por la OMS (Organización Mundial para la Salud). Esto permitirá a los adultos de la escuela ofrecer a los estudiantes modelos de comportamiento y marcos de contención más saludables.

Una recomendación importante es que la enseñanza de las técnicas y habilidades implicadas en el abordaje cooperativo de conflictos sea dirigido al conjunto de los estudiantes así como la formación de alumnos mediadores sea diseñada y conducida por los propios docentes con el apoyo, eventualmente, de un equipo técnico externo a la institución.

Existe un sinnúmero de países e instituciones en que utilizan la mediación entre pares como estrategia para trabajar principalmente sobre el desarrollo de las habilidades para la vida en todos los actores de la comunidad educativa, ésta parece contribuir a la prevención de la violencia en la escuela y constituye otra de las vías posibles para educar para la democracia, la paz y los derechos humanos. Es verdad que no resuelve todo el conjunto de problemas que las escuelas deben enfrentar, resulta una herramienta potente que justifica ampliamente los esfuerzos que su incorporación demanda de los entes involucrados en el medio educativo.

Los objetivos de la mediación escolar son:

1. Fomentar y construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela. Similar al existente en el marco familiar y de sociedad.
2. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad. Que los educadores y estudiantes sientan comodidad al ingreso a su centro de estudio.
3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas. No es una tarea sencilla porque los estudiantes tienden a ser memoristas y mecánicos, poco analistas y críticos.
4. Mejorar la relación entre los estudiantes y el maestro. A mejor ambiente de aula podría haber una mejor relación con sus maestros.

5. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo desde muy pequeños. Que sientan que son actores de su propia democracia, que sus opiniones son importantes, que son capaces de conducir con éxito proceso de mediación.
6. Resolver disputas menores entre iguales que interfieran con el proceso de educación. A través de la comunicación.
7. Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo. Es vital que los estudiantes tengan conciencia clara de los aspectos que los hacen importante y necesarios en el ambiente educativo en el que se desenvuelven.
8. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana. Es una realidad que hace mucha falta fomentarlas para la resolución de diferencias propis de la vida real.

Las fases y niveles de mediación educativa es un proceso sistémico por lo tanto sigue una serie de fases en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto. Fortalece la utilización del reglamento interno y códigos de convivencia de los centros educativos, ofreciendo alternativas a través del diálogo, y evitando la pérdida de relaciones interpersonales y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en el proceso educativo.

Pre mediación: Es una fase previa a la mediación propiamente dicha y en ella se crea las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación. En caso de no ser aceptada no se procede a imponerla.

Mediación:

1. **Presentación y reglas del juego.** Esta fase está dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.

2. **Cuéntame.** Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto con los sentimientos que le acompañan. No se debe esperar que las versiones coincidan, más esto es de poca importancia. Es muy necesario que las partes sientan que han de ser escuchadas.
3. **Aclarar el problema.** Esta fase está dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del mismo. Se trata de establecer una plataforma común sobre los temas más importantes que han de ser solucionados.
4. **Proponer soluciones.** Fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes. Que sean ellos lo que propongan soluciones para ellos.
5. **Llegar a un acuerdo.** Esta fase está dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, específicos, posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los mismos.

2.3.1.4 El Mediador

El **Mediadores** la persona que tiene la función de mediar en un conflicto de dos partes, sin tomar partido en la disputa ni con poder de decisión, pero que conduce un proceso de mediación.

El rol del mediador comprende:

- Establecer canales de comunicación adecuados. El diálogo abierto, la escucha activa, la empatía, el respeto de turnos de participación.
- Crear la confianza necesaria, que permitirá a las partes explorar las posibilidades para la resolución del conflicto. El ambiente que genere el

mediador al inicio del proceso es muy importante para que las partes confíen en su trabajo.

Las principales características del mediador son:

- **Neutralidad:** Mantener un papel importante y neutral en medio de la controversia. No debe hacerse a ninguno de los implicados, no debe de proyectar su propio juicio.
- **Flexibilidad:** Si es necesario debe actuar con firmeza para evitar confrontaciones innecesarias pero también a la vez manifestar sensibilidad y escuchar con mucha atención las intervenciones.
- **Inteligencia:** Cualidad muy necesaria para ver las cuestiones en múltiples niveles, de tratar hechos complejos y de analizar los problemas.
- **Paciencia:** Considerar las diferencias de personalidad y capacidad de comunicación de los mediados lo que implica esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.
- **Empatía:** Ponerse en el lugar de los mediados y valorar las percepciones, miedos e historias que cada parte revele en la discusión.
- **Sensibilidad y respeto:** Demuestra sensibilidad y respeto con las partes mediadas en lo que respecta a las diferencias culturales, de raza, religión , sexo, condición social y económica, etc.
- **Oyente activo:** Es capaz de escuchar a las partes de manera atenta y sin prejuicios. Con una mirada dirigida al interlocutor.
- **Honesto:** Dice la verdad a todo costa. No debe prometer a las partes algo que no pueda cumplir.

- Digno de confianza: Los asuntos que se traten en la mediación son confidenciales y el mediador será capaz de guardar estas confidencias.

Las técnicas del mediador buscan:

- Construir y mantener la confianza de las partes y ayudar a que las partes comiencen a tener confianza una a la otra a través del diálogo abierto y sincero.
- Romper estancamientos y facilitar discusiones para que se avance en el proceso de mediación.
- Identificar ideas y aclarar las cuestiones. Hacer preguntas que lograrán una respuesta positiva.
- Detener el proceso por un tiempo breve para que los implicados se tranquilicen y consideren de nuevo su postura. Dar a una parte tiempo para organizarse.
- Escuchar evidencia de cambios en postura o indicaciones de que una parte está dispuesta de cambiar. Tales indicaciones incluyen "Si está dispuesto a...", "Puede ser posible que....", "Quizás podré...", "Estaría satisfecho con..." , "Aceptaría que es mejor...";
- Comunicar las posibilidades del proceso de mediación. Identificar las consecuencias cuando no hay acuerdo.
- Buscar concesiones posibles o retiros. Cuando es evidente que no se llegará a un acuerdo es mejor suspender la mediación.
- Desistir en demandas o posturas extremas o no realistas.

- Traducir las posturas y propuestas a términos comprensibles y legítimos del otro participante en el proceso de mediación.
- Proveer a las partes información nueva, la cual pueden usar para reconsiderar posturas previas y desarrollar una vía nueva.
- Identificar las áreas de acuerdo entre las partes. Explicar dichas áreas.
- Mantener las emociones bajo control. Todos requerimos desahogarnos ocasionalmente. Pero se debe controlar las emociones para que no genere en nuevos conflictos.
- A veces puede haber necesidad de ayudar a las partes a desahogarse para que todos encaminen hacia un acuerdo racional. El uso apropiado de preguntas y la técnica del parafraseo resultan apropiadas para conseguir este fin.
- El trabajo de mediador incluye ayudar a las partes a controlar sus desahogos y conducir el proceso hasta llegar a un acuerdo mutuo.

Los modelos y programas de mediación se pueden distinguir, básicamente, en dos grandes modelos: la mediación externa y la mediación interna. A saber:

La mediación externa

La mediación externa se aplica cuando una persona ajena a la institución y entrenada en Mediación y resolución de conflictos, ayuda a las partes implicadas a tratar sus diferencias sin importar si llegan o no a un acuerdo.

El proceso empieza con la identificación de un conflicto de trascendencia institucional. La dirección de la escuela convoca a los expertos de Mediación Educativa de la Dirección Provincial que lo posea o podría ser un Centro de

Mediación privado. El mediador o equipo pertinente se acercará a la institución educativa para involucrarse a fondo sobre el conflicto e intentará conseguir un acuerdo con las partes que lo afrontan.

Esta gestión podría durar horas, días o hasta meses. Luego elaboran un informe de rutina con detalle de sus actuaciones sin olvidar el derecho de la confidencialidad. Una ventaja de la mediación externa es que los mediadores o grupos no conozca previamente a la institución ni a los mediados lo que asegura neutralidad e imparcialidad en su trabajo. Después de finalizado sus labores los mediadores se retiran.

Mediación Interna

La mediación interna o también conocida como mediación dentro de la escuela, se da cuando participan en ella actores de la misma comunidad educativa, ya sean estos alumnos, profesores, autoridades, representantes, etc. Por su puesto ellos han sido entrenados en Mediación y Resolución de Conflictos, y ayudan a que personas de la institución escolar que voluntariamente lo deseen, puedan trabajar para resolver las diferencias que los alejan.

Dentro del modelo de Mediación Interna, se destaca cuatro programas:

Mediación en el aula que consiste en educar, desde el interior del salón de clases. Incluye el aprendizaje de valores pacíficos como la justicia, la solidaridad, el respeto, la tolerancia, etc., y enseñar técnicas de gestión de conflictos como el diálogo, la escucha activa, la empatía ya que los mismos forman parte de nuestra vida cotidiana y también de la escolar. Estos programas los puede llevar a cabo el mismo maestro guía, cualquier profesor capacitado, el orientador vocacional, etc.

Mediación entre pares o de dimensión horizontal, también llamada “mediación paritaria o entre iguales”; cuyas experiencias más tempranas se desarrollaron en escuelas de San Francisco y Nueva York en Estados Unidos. Se entiende como iguales a los mediadores del mismo nivel que los mediados. Si el conflicto es entre

alumnos el mediador será otro alumno. Si el conflicto es entre docentes el mediador será otro docente. Por cuestión de la jerarquía se lo denomina horizontal.

Mediación con un mediador adulto o de dimensión vertical. En este caso el adulto pertenece al personal docente, administrativo o de servicio de la institución pudiendo o no ser docente. Se le llama “vertical” porque el mediador que interviene pertenece a un nivel distinto o superior en el organigrama institucional. Es muy utilizado para trabajar los conflictos de los más pequeños, es decir en el nivel inicial y primeros años de educación básica. Por supuesto el docente deberá despojarse por un momento de su rol para desempeñar con éxito el de mediador. La idea es que los estudiantes no confundan al mediador con rol de autoridad que imponga sus opiniones. Que tengan la certeza de que es su guía en el proceso de resolución del conflicto.

Mediación global, integral, cruzada o “mix”. Este tipo de mediación es un modelo más completo, ya que estarían en condiciones de participar del mismo cualquier actor de la comunidad educativa; esto incluye a alumnos, familiares, docentes, no docentes, directivos, etcétera. El hecho de que sea completo no significa que sirva para aplicar a cualquier situación de mediación. Cada caso es diferente y único por lo tanto hay que estar muy atentos a sus propias características. Como guía debe plantearse las siguientes preguntas: ¿entre quiénes se ha producido el conflicto?, ¿son o no pares entre sí?, ¿qué tipo de disputa los enfrenta?, ¿quién o quienes auspiciarán de mediadores? y, de tratarse de una co-mediación: ¿serán dos mediadores pares o de distinta dimensión? Sería necesario responder estas preguntas antes de dar inicio a la mediación.

Asimismo, según se encuentre previsto en cada Programa de Mediación, de acuerdo a los documentos institucionales que lo sustenten (P.E.I. –Proyecto Educativo Institucional–, P.C.I. –Proyecto Curricular Institucional–, Código de Convivencia, Reglamento Interno, etcétera), se pueden planificar distintas formas de aplicación; algunas de ellas están relacionadas con el tiempo y el lugar donde pretendan desarrollarse, otras con el currículo y otras con la preparación previa.

Programa de aplicación experimental o piloto: Esta mediación es la que se implementa en un solo año básico y durante un trimestre o meses del año lectivo. Se suele recomendar en el ámbito educativo, a modo de prueba. En todo caso, después de la debida evaluación y a medida que evoluciona, se podrá ir extendiendo o ampliando a otros años básicos.

Programa de aplicación parcial: Este programa funciona en un sector de la institución educativa o con un segmento de las personas que lo integran. A modo de ejemplo: Sólo en el turno vespertino (para todos) o, dentro del turno vespertino entre los alumnos.

Programa de aplicación completa o institucional: Abarca a toda la escuela y a todas las personas que forman la comunidad, pudiendo incluir hasta las familias de los alumnos.

Programa de aplicación extracurricular o experiencial: Este programa de mediación se implementa en forma autónoma e independiente del currículo. Es recomendado para que esta herramienta sea usada por los psicólogos y coordinadores del departamento de orientación y bienestar estudiantil (DOBE).

Programa de aplicación curricular: En este programa se incluyen y aprovechan contenidos trabajados desde el currículo de las distintas áreas y asignaturas. En este sentido, prácticamente todos los espacios curriculares ofrecen contenidos “susceptibles” a la mediación; desde lengua hasta ciencias sociales, pasando por los números, las artes y la educación física. El aprovechamiento curricular no sólo fortalece, sino que además –bien tratado– jerarquiza a la estrategia que se desea aplicar.

Programa de aplicación a través de la capacitación: Estos programas sirven para “concientizar” a los actores de la comunidad educativa sobre las ventajas que ellos traen para los docentes. Se desarrollan a través de una o dos jornadas de capacitación. La idea es de que toda la escuela sepa que se está dando

capacitación sobre el tema, esto incluye al personal docente y no docente, a los alumnos y también a los padres y representantes de los estudiantes..

Programa de aplicación a través del entrenamiento: Este programa se ha reservado sólo a aquellas personas que ya obtuvieron la capacitación y desean profundizar sobre el tema y convertirse en posibles mediadores educativos. El entrenamiento se implementa a través de un curso específico, conducido por uno o más expertos en la materia, cuya duración es muy variable (15 a 40 horas) y que se puede desarrollar dentro o fuera de la institución educativa, de preferencia ajeno al horario escolar.

2.3.1.5 Las mediaciones entre pares

La mediación entre pares o entre iguales o mediaciones paritarias es uno de los objetivos que toda institución educativa debería proponerse desarrollar en su interior. Se sabe que de toda crisis pueden haber aspectos positivos que tomar y aplicar, y es así con los conflictos y crisis educativas que tratadas apropiadamente pueden ayudar a mejorar y profundizar las relaciones humanas. Cuando las gestiones de mediación son realizadas por un alumno mediador, la experiencia puede convertirse en fascinante ya sea desde el punto de vista personal como desde el punto de vista social. A esto se lo conoce como “mediación entre pares o entre iguales o mediaciones paritarias”. A saber: los pares comprenderán mejor que nadie los conflictos de sus compañeros sin tener que realizar esfuerzos mayores y ello les facilitará colaborar para encontrar la solución al problema. Además, hablan del mismo modo, utilizan idénticos códigos y en la mayoría de las veces porque no se los relaciona directamente con las autoridades escolares, permiten una mayor confianza y sinceramiento espontáneo. Y qué decir de las partes cuando, en verdad, son las primeras beneficiadas: pueden sentirse importantes, fueron escuchadas, respetadas, invitadas a reflexionar. ¡Un verdadero crecimiento! (Veiga, 2010)

La resolución de conflictos y mediación en la escuela, se la puede determinar mediante las experiencias sudamericanas disponibles. Se ha determinado que casi todos los países de la región sudamericana cuentan con algunas experiencias

centradas en la convivencia escolar y, de modo más específico, en la prevención de la violencia en las escuelas. La mayoría de estas experiencias tienen su foco principal en las estrategias de **resolución de conflictos** y en **desarrollar capacidades para mediar en conflictos**, o han incorporado elementos de estas características dentro de sus propuestas más amplias de educación para una cultura de paz.

La opinión de expertos en el tema es que la mediación encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan de ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, el respeto por el otro, la generación y evaluación de opciones, dando la oportunidad de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos o disrupciones.

Varios ejemplos de estrategias de resolución de conflictos y mediación han sido detectados por el *Catastro Prevención de la Violencia en Escuelas de América del Sur*, publicado por PREAL y disponible en www.preal.org. A continuación se resumen cinco de estos casos inclusive la situación de Ecuador.

Mediación escolar en la provincia del Chaco (Argentina)

Se inicia desde 1998 El programa *Experiencias en Manejo de Conflictos y Mediación Escolar* que coordina desde el Equipo Interdisciplinario Capacitador en Mediación Educativa (EICAME) en la provincia del Chaco, Argentina, que tiene como objetivo difundir técnicas de resolución de conflictos a través de mediación y negociación en el ambiente escolar. Su proyecto trata de una forma de educación en los valores de la paz, solidaridad, cooperación, tolerancia y aceptación de la diversidad.

Este programa está orientado a los docentes, capacitadores y alumnos de los niveles preescolar, básico y medio de la provincia y trabaja con algunos conceptos principales como:

a.- Postura: El mediador se plantea la pregunta, ¿Qué desean las partes en conflicto?

b.- Interés: Además desea conocer ¿Por qué lo desean?

c.- Necesidades: Cuan urgentes son, ¿Cuáles son las necesidades subyacentes?

d.- Evaluación de las opiniones. ¿Qué se consiguió con la mediación?

Estos aspectos pueden ser usados en relación a temas curriculares como el conflicto de la independencia en historia, los conflictos entre países limítrofes en geografía, análisis de obras literarias, reglas del juego en educación física o los diferentes modos de solucionar un problema en matemática.

Frente a situaciones concretas de conflicto, el equipo ha realizado lo siguiente: Integrar valores al proyecto institucional al que se adscriben los miembros de la comunidad educativa, de tal modo que reafirma sus aspectos positivos y comienza un proceso de cambio, en línea con principios democráticos. Esto requiere enfrentarlos conflictos, la forma de manejarlos y resolverlos por consenso entre las partes involucradas.

Se ha preocupado de estimular la creación de un nuevo rol para el educador, comenzando por un cambio en sus actitudes personales y profesionales, reforzando el concepto de autoridad por sobre el de autoritarismo. Promover la autonomía institucional y la formación de la identidad personal de los participantes. (Verdiani, 2000)

Una vez realizada la evaluación de resultados del programa *Experiencias en Manejo de Conflictos y Mediación Escolar*, de Argentina, se obtienen las siguientes conclusiones:

El juego de distintos roles produce autonomía, acuerdos, colaboración, responsabilidad compartida. Se producen vínculos con otras instituciones educativas, de salud y culturales.

Se proporciona tiempo y espacio para una participación activa de los padres de familia de la institución.

Se crean espacios al nivel del establecimiento para que los profesores puedan presentar sus conflictos y para que se puedan trabajar soluciones.

Los valores promovidos se asientan y se revaloriza la autoridad por sobre el autoritarismo.

Se obtiene el apoyo y compromiso de los miembros de la comunidad educativa en orden a reconocer, enfrentar, manejar y/o resolver conflictos. (EICAME, 2009)

La página web de la institución³ ofrece referencias a aplicaciones de este sistema en diversas situaciones e incluso en países como Uruguay, Colombia y otros lugares en Argentina.

Experiencia de Chile.

En Chile se destacan dos programas relacionadas con la convivencia.

El primero de ellos ha sido concebido con una línea de *formación* y otra de *sensibilización*. El programa se denomina *Conversando es mejor. Resolución de conflictos en la escuela*, se inicia a mediados de 2001 y finaliza en junio de 2005 en un conjunto de establecimientos educacionales pre escolares y de educación básica de la Región Metropolitana, en Chile.

Se involucra a tres escuelas de la comuna de Huechuraba, con 110 alumnos de sexto, séptimo y octavo años, jardines infantiles de la comuna de Cerro Navia (apoderados y organizaciones de base) y organizaciones de base de la comuna de Pudahuel, La entidad propulsora de esta iniciativa es la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC), para lo cual provee un equipo de siete personas, incluyendo dos orientadores y un profesor de educación diferencial de las escuelas de Huechuraba, que actúan como monitores.

³EICAME. (2009). Todo sobre mediación. Recuperado el 2012, de la mediación en Argentina: <http://www.mediacioneducativa.com.ar>

La línea de *formación* tiene como propósito abordar y reflexionar en torno a contenidos que permiten desarrollar en los educandos las habilidades para el diálogo e internaliza una actitud pacífica y de entendimiento frente a situaciones de conflicto. Para conseguir los objetivos del proyecto se realiza un taller destinado a estudiantes del 2º ciclo básico con una duración de 10 sesiones, de dos horas de 45 minutos cada una, una vez por semana. Esto se hace durante las horas de clase de Orientación o Religión. La temática del taller es: contenidos relacionados con el autoconocimiento y autoestima, la comunicación como centro de las relaciones humanas, formas de resolver los conflictos, asertividad en el diálogo y los derechos y deberes de las personas. Se utilizan variadas técnicas participativas, como juegos, dibujos, actividades grupales, entre otras.

La línea de *sensibilización* busca contribuir a la toma de conciencia que la resolución no violenta de conflictos es posible y que las relaciones interpersonales se mejoran con la utilización del diálogo y la comunicación entre personas, en el ámbito familiar, escolar y organizacional. Se incluye charlas, encuentros, difusión de materiales relevantes dirigidos a docentes, estudiantes y apoderados, y fortalecimiento de redes comunitarias. Se informa de resultados satisfactorios.⁴

El segundo proyecto de relevancia referente a la convivencia fue concebido como una iniciativa de amplio alcance del Ministerio de Educación de Chile, ya que tiene como población meta la educación Preescolar, Básica y Media. En el año 2001 se puso en marcha el *Programa de Convivencia Escolar*, que tiene como objetivo fortalecer la reflexión y el diálogo sobre la paz y el entendimiento entre seres humanos; ejercitar prácticas de prevención y resolución no violenta de conflictos; y estimular instancias de solidaridad, pertenencia y compromiso. Destacan entre sus actividades, la publicado tres guías centradas en la *resolución de conflictos*, como material de apoyo para la convivencia escolar: dos para la Enseñanza Básica; una para los grados 1º a 4º y otra para 5º a 8º que contienen aspectos conceptuales, orientación para el diagnóstico y algunas actividades para realizar con los alumnos; y

⁴ Guijarro, M. (2004). Resolución de conflictos y mediación en la escuela: experiencias sudamericanas. <http://www.preal.org>

una para la Enseñanza Media, con aspectos conceptuales y recomendaciones prácticas.⁵

Experiencia de Colombia. Mediadores de conflictos escolares

Colombia también desarrolla un proyecto relevante a mediación y convivencia. En el *Portafolio de Ofertas Educativas en Convivencia Escolar* de la página web del Ministerio de Educación de Colombia, se encuentra el proyecto *Mediadores de Conflictos Escolares*, experiencia que se llevó a cabo en diez escuelas del Municipio de Itagüí durante los años 2000 y 2001, con financiamiento de la agencia española de cooperación Manos Unidas. Fue coordinado por el Programa de Convivencia y Derechos Humanos de la corporación Región, y su objetivo fue desarrollar un proceso de indagación, reflexión y acción en torno a la dinámica del conflicto escolar en instituciones educativas, el modo de identificar líneas de trabajo para la creación de instancias de solución de los conflictos en la vida de la escuela. El trabajo se concentró en los equipos de facilitadores de las escuelas, constituidos por el rector, uno de los coordinadores, un profesor, un padre (madre) de familia, el personero escolar y el representante estudiantil al Consejo Directivo, con un máximo de diez personas por institución.

Los grupos de trabajo se conformaron de este modo por la creencia de que solo con un alto nivel de legitimidad se puede garantizar que la propuesta funcione y, por ello, es indispensable que esté presente la máxima autoridad de la institución –el rectoro la rectora–, pero también que se encuentren representantes de todos los estamentos para que sea un equipo participativo y que promueva la interlocución de los diferentes actores que conforman la comunidad educativa.

La metodología aplicada contempla lo siguiente:

Un primer año para construir procesos de indagación sobre la lógica del conflicto en cada una de las instituciones educativas, sobre cuya base se diseñan líneas de intervención.

⁵ Guijarro, M. (2004). Resolución de conflictos y mediación en la escuela: experiencias sudamericanas. <http://www.preal.org>

Al año siguiente se construyen y ponen en práctica propuestas sobre la creación de instancias de mediación de conflictos.

El tercer año es de acompañamiento para afinar la propuesta de instancia, y para la mediación de conflictos específicos y para que la institución desarrolle los cambios requeridos para la sustentabilidad del proceso en forma autónoma.

En este tiempo se realizan tres tipos de actividades:

1.-Encuentros de intercambio de experiencias, que son cuatro por año, en el que participan todos los integrantes de los grupos de trabajo. En ellos se trabajan aspectos conceptuales y metodológicos y se propicia el intercambio de experiencias específicas de cada institución. Se definen tareas para ser realizadas en el lapso que transcurre entre los Encuentros.

2.-Asesorías: reuniones (mensuales) en cada uno de los establecimientos con los grupos de trabajo donde se acompaña la realización de las actividades definidas en los Encuentros y se abordan temas específicos de cada institución.

3.- Eventos académicos de deliberación pública (tres al año) para presentar elementos conceptuales que propicien la creación de una opinión pública favorable al ambiente democrático que requiere el proceso. Asiste público vinculado a la actividad educativa del municipio.⁶

Mediación escolar en Ecuador

Considerando el incremento de la violencia y las interrupciones de clase funcionarios educativos inician varios programas de convivencia y mediación.

Con una duración de 22 meses se desarrolló en la provincia de Pichincha, Ecuador, el proyecto *La mediación escolar: un sistema alternativo para resolver conflictos en*

⁶Guijarro, M. (2004). Resolución de conflictos y mediación en la escuela: experiencias sudamericanas. <http://www.preal.org>

la comunidad educativa, impulsado conjuntamente por Defensa de los Niños Internacional, Pro justicia y el Ministerio de Educación y Cultura. El objetivo fue diseñar, ejecutar y evaluar un programa de solución de conflictos en el sector educativo ecuatoriano, para fomentar en los jóvenes la cultura del diálogo y la concertación a través de la utilización de mecanismos como la mediación y la negociación. Para esto se trabajó con 20 escuelas involucrando a: 20 maestros, 20 consejos estudiantiles con 208 niños preparados en mediación de conflicto, 13.076 niños preparados para resolver de manera alternativa sus conflictos, comités de padres de familia de las 20 escuelas participantes.

Las etapas del programa contemplaron:

- Elaboración de propuesta comunicacional e historia base: *Iruk, sé tu propio héroe*.
- Elaboración de materiales.
- Taller de presentación de la propuesta a las escuelas seleccionadas.
- Taller de capacitación para maestros tutores de las escuelas.
- Talleres de planificación del trabajo en las escuelas.
- Capacitación para los maestros de las escuelas sobre el manejo de los encuentros de reflexión y semilleros de paz.
- Campaña de expectativas durante tres semanas.
- Evaluaciones del impacto de lo anterior en cada escuela.
- Encuentros de reflexión y semilleros de paz, un vez por semana durante 15 minutos en cada escuela.
- Encuentros de seguimiento semanales con participación de facilitadores y tutores de cada escuela.

- Campaña de sostenimiento.
- Encuentros de evaluación y propuestas para encuentros de reflexión después de cuatro semanas de trabajo.
- Preparación por parte de cada escuela de sus territorios de paz: sistematiza información recogida de los semilleros de paz y los procesos de seguimiento y evaluación.
- Realización de territorios de paz por parte de cada escuela, invitando a toda la comunidad educativa.
- Encuentros de evaluación y propuestas de sostenimiento en cada escuela; sistematización de resultados, cambios y elaboración de una estrategia de sostenimiento.
- Presentación final de resultados, en un evento público.
- Elaboración de informe final.

Al finalizar la realización del proyecto, se cuenta con un set de diversos materiales como: manual para el profesor, guía para los alumnos y alumnas.

Después de esta experiencia, se contemplaba iniciar una nueva fase en escuelas del sistema intercultural bilingüe con indígenas de la Sierra (Chimborazo) y de la Amazonia (Morona-Santiago), y más adelante en escuelas de una provincia costera con población negra e indígena en dos escuelas de Quito.⁷

Experiencia de Venezuela: Somos ciudadanos

Impulsado por CECODAP (Centro Comunitario de Aprendizaje, organización social venezolana que trabaja para la promoción y defensa de los derechos de los niños y adolescentes)– el programa *Somos ciudadanos* fue aplicado en veinte centros

⁷Gujjarro, M. (2004). Resolución de conflictos y mediación en la escuela: experiencias sudamericanas. <http://www.preal.org>

educativos del estado de Vargas, en Venezuela. Por medio de él, 120 niños y adolescentes participan como “Guardianes de la Ciudadanía” y otro grupo similar como “Mediadores de Conflicto”.

El proyecto busca que los alumnos aprendan a ejercer su ciudadanía por medio de su participación y organización en las escuelas y liceos, para la defensa de sus derechos, cumplimiento de sus responsabilidades y búsqueda de solución a sus problemas individuales y colectivos.

A partir de septiembre de 2001, se inicia con el antecedente de realizar acciones a partir de 1994 que culminan con la autorización del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para ingresar al Plan Operativo 2000 la propuesta de promoción y defensa de derechos de la infancia y adolescencia presentada por CECODAP. El mismo año se inició un proyecto piloto en el estado de Miranda y en el Distrito Federal, en el que participaron 20 escuelas.

Las actividades básicas del programa contemplan los siguientes alcances:

Creación de organizaciones llamadas “Guardianes de la Ciudadanía” y “Mediadores de Conflicto”.

Análisis, discusión e intercambio de opiniones sobre ciudadanía y organización estudiantil con representantes de organismos comunitarios del Estado Vargas y de CECODAP.

Talleres para docentes en materia de resolución de conflictos, mediadores de conflicto en la escuela, reglamentos de convivencia escolar, construcción de proyectos de convivencia, educación y participación estudiantil, y programación de actividades públicas con niños y adolescentes.

Talleres para alumnos de todas las edades sobre: problemas que afectan a los estudiantes; derechos, deberes y responsabilidades; resolución de conflictos en forma pacífica; participación, organización estudiantil y elaboración de proyectos educativos; convivencia dentro del espacio escolar.

Taller sobre el “Buen Trato” para madres, padres y representantes.

Como parte del programa se ha entregado a la mayor parte de los establecimientos participantes: folleto Mediadores de Conflicto en la Escuela, una guía para los estudiantes sobre resolución de conflicto, una guía sobre Guardianes de la Ciudadanía, y un documento de preguntas y respuestas acerca de ciudadanía de la niñez y adolescencia.

Entre sus publicaciones CECODAP cuenta también con el libro “Mediadores por la Paz”, una herramienta para docentes que muestra cómo resolver conflictos y promueve el ejercicio de la ciudadanía progresiva, creando y fomentando espacios de participación.⁸

2.3.2 Convivencia: Definición

Definición: Es el arte de vivir en paz y armonía con las personas y el medio que nos rodea, basado en el ejercicio de la libertad y el respeto a la diferencia y la capacidad de los integrantes de una comunidad para elegir y responder por las consecuencias de sus acciones. (Montoya, 2007)

2.3.2.1 Convivencia escolar: Definición

Es el clima de interrelaciones que se produce en la institución escolar. Una red de relaciones sociales, que se desarrollan en un tiempo-espacio determinado (institución educativa) que tiene un sentido y propósito (educación y formación de los sujetos) y que convoca a los distintos actores que participan en ella (docentes, estudiantes, directivos y apoderados) a ser capaces de cooperar, es decir, operar en conjunto y acompañarse en la construcción de relaciones y vínculos entre sus miembros”. “La convivencia escolar se configura como un espacio relacional de

⁸Guijarro, M. (2004). Resolución de conflictos y mediación en la escuela: experiencias sudamericanas. <http://www.preal.org>

cooperación y crecimiento” y se construye y reconstruye en la vida cotidiana. (Montoya, 2007)

La Convivencia escolar, se ha constituido en un pilar de la calidad de nuestra Educación, considerando que la calidad de la convivencia cotidiana depende de muchos factores. Son fundamentales los factores de bienestar general y salud mental de las personas que forman parte de la comunidad educativa. La atmósfera y el ambiente no serán tan saludables si las tensiones entre quienes se relacionan diariamente en la comunidad educativa obstaculizan las interacciones, si las relaciones son poco armoniosas e intolerantes, si hay falta de comunicación y entendimiento, si no hay espíritu de grupo.

Si las relaciones al interior de la comunidad son de confianza y respeto, los resultados serán óptimos. Los aprendizajes serán de mejor calidad en un contexto de sanas relaciones humanas. Los estilos positivos también inciden en la relación docente-estudiante. (Montoya, 2007)

La importancia de contar con una convivencia apropiada en el aula no se refiere a espacios de esparcimiento, sino que es una parte fundamental del acto educativo, relacionándose con el aprendizaje y la formación de la ciudadanía. Existe una relación directa entre calidad de convivencia y calidad de aprendizajes. El objetivo del centro educativo debería ser lograr una buena calidad de convivencia lo que implica que este factor va a incidir en la calidad de vida personal y común de los estudiantes. Será un factor de primera importancia en la formación para la ciudadanía y va a favorecer el aprendizaje cognitivo, mejorando logros y resultados. (Banz, 2008). La convivencia se transforma en un eje transversal que tiene parte activa al interior de cualquier institución. Su calidad y forma se construyen con el diálogo, la participación, el compartir actividades y objetivos, en la construcción de consensos en el marco de una organización que se orienta a lograr determinados objetivos.

La formación y educación de la convivencia democrática en la escuela como el modo deseable de estar juntos y de formar ciudadanos para la democracia es

La manera de convivir se aprende en cada espacio en que se comparte la vida con otros y se enseña principalmente conviviendo. Por esta razón, como educadores resulta importante se dé a la convivencia un lugar relevante porque de ella dependerá el modo de convivir que aprenderán los estudiantes.

La escuela es el lugar predilecto para aprender a vivir en democracia, ya que, niños y niñas tienen en ella la primera representación de lo que es sociedad: este es el primer lugar en que se interactúa con personas que no son parte de la familia, con desconocidos. En este sitio, a través de múltiples interacciones diarias tales como actividades habituales, encuentros, diálogos, discusiones, pueden aprender las habilidades básicas de la convivencia democrática, desde respetar turnos hasta resolver constructivamente los conflictos propios del convivir con otros diferentes, negociar en un marco de diversidad y crear proyectos y acuerdos que satisfacen a las partes.

Las escuelas pueden ser comparadas a micro-sociedades, en tanto poseen una organización y estructura determinada, con normas de convivencia, sistemas de reglas que regulan las interacciones, la participación. Son un pequeño sistema político y social que ofrece muchas oportunidades para practicar y examinar las aplicaciones de los principios democráticos. La escuela permite aprender las habilidades, actitudes y valores de la convivencia democrática, practicándola y no a través de discursos. Si la convivencia se enseña conviviendo, la escuela es un lugar de privilegio para realizarlo. (Banz, 2008)

Los efectos formativos de la convivencia escolar es la forma de convivencia escolar tienen comprobados efectos sobre el rendimiento de los alumnos, su desarrollo socio afectivo y ético, el bienestar personal y grupal de la comunidad, y sobre la formación ciudadana. En primer lugar, se han encontrado fuertes beneficios sobre el **rendimiento escolar**. Así, por ejemplo, un estudio realizado por Juan Casassus (entre los años 1995 y 2000) arroja una elevada correlación entre la formación de valores para una adecuada convivencia y los logros de aprendizaje. Entre sus resultados, destaca al clima emocional del aula como un factor con muy elevada incidencia en el aprendizaje; así, el cómo los alumnos perciban este clima

incidiría altamente en su desempeño y nivel de aprendizaje. En contraste, el Informe “Sistematización y Estudio de las Escuelas P-900 que no avanzan” realizado por la Universidad Alberto Hurtado y CIDE (Cardemil & Román, 2001), señala que las escuelas que no avanzan en la región metropolitana tienen problemas de convivencia.

De igual forma, estudios que han intentado explicar el nivel de logros educativos de aquellos países considerados “exitosos” por las pruebas de medición internacionales de desempeño escolar, tales como Canadá, Cuba, Finlandia y República de Corea, mencionan como uno de sus factores determinantes, el despliegue de un “clima escolar” positivo, es decir, determinadas condiciones contextuales de la escuela y el aula (Alarcón C. , 2006).

Según la información entregada en la Reunión PROMEDLAC VII en Marzo 2001, donde se congregaron los Ministros de Educación de América Latina y el Caribe, una buena convivencia tendría efectos en el aprendizaje en tanto incidiría en la motivación y autoestima de los alumnos, reforzando positivamente su aprendizaje (Educación, 2001).

Esto muestra cómo el atender a la formación socio afectiva y ética para la generación de una convivencia pro social, no implica disminuir o recortar la importancia del rendimiento académico, sino muy por el contrario, se convierte en una acción preocupada por una formación integral del alumno, lo que a su vez tendrá efectos positivos en los aprendizajes académicos de los estudiantes.

Por otra parte, estudios también muestran que los programas que intervienen sobre la convivencia de las comunidades escolares conllevan beneficios para el **desarrollo socio afectivo y ético** de los involucrados. En dicha línea, el estudio de Berkowitz y Bier (Berkowitz & Bier, 2005), muestra que estos programas también inciden de manera muy significativa en competencias centrales para el desarrollo de alumnos integrales, como son el desarrollo de la cognición socio-moral (los programas tuvieron un 74% de efectividad), desarrollo de competencia emocional (64% de efectividad), mejora en las relaciones interpersonales (62% de efectividad),

desarrollo de competencias comunicativas (50%), desarrollo de comportamientos y actitudes pro-sociales (43%).

Por último, evaluaciones de programas de no violencia, de promoción de convivencia pro social y de formación valórica confirman que educar formas de convivencia pro social es una manera de favorecer la **formación de ciudadanos** más comunicativos, más participativos y comprometidos, que confían y respetan a quienes los rodean y que tienden menos a la violencia. Estos estudios además señalan que el efecto de estos programas no sólo se limita al entorno escolar en que fueron aplicados, sino que se amplía también a contextos familiares, principalmente a las relaciones con los padres (www.communityofcaring.org; www.colorado.edu.usa; www.lehrer-online.de; www.apa.org; www.agsnet; entre otros). Es por ello, que tal como expone UNESCO (1999) el formar en maneras adecuadas de convivencia es necesario y positivo “no sólo porque la buena convivencia es un factor de bienestar para personas y grupos humanos, sino también porque desde esa base construyen ciudadanía, capital social, calidad de país del futuro y también la posibilidad de entendimiento entre los pueblos”.

2.3.2.2 APRENDIZAJES BÁSICOS PARA LA CONVIVENCIA CIUDADANA

A continuación se detalla recomendaciones importantes que los docentes deben inculcar en sus alumnos y alumnas. (Alarcón J. R., 2012)

1. Aprender a no agredir al congénere

El ser humano tiene un bajo nivel de inhibición genética frente a la vida de otros seres humanos. Con facilidad puede transformar la agresividad en amor o en hostilidad hacia otros. Por lo tanto al estudiante hay que enseñarle a dejar el combate pero sin perder la combatividad. A que sea un ser fuerte pero sin perder la ternura ni la compasión por otros. El resto de individuos por ser diferentes pueden ser complemento o quizás sean opositores pero nunca se los debe considerar enemigos. Se debe enseñar también a valorar la vida del otro como a la propia vida, a aprender a buscar la unidad pero no la uniformidad, a aprender a respetar la vida

íntima de los demás y a aprender a tener cuidado y defender la vida como el principio mayor de toda convivencia.

2. Aprender a comunicarse

La conservación es una habilidad clave para la convivencia social. A través de la conversación se puede expresar, comprender, aclarar, coincidir, discrepar y comprometerse. Esto significa que la mentira no tiene lugar en la convivencia, lo contrario es que la va a deteriorar. La primera función de la comunicación es la búsqueda de reconocimiento, por eso el rechazo a la comunicación del otro produce hostilidad y afecta la autoestima.

3. Aprender a interactuar

Interactuar implica acercarse a otros individuos con un saludo cordial, comunicarse con ellos, reconocer los sentimientos ajenos, deliberar opiniones diferentes, aprender a disfrutar de la compañía, buscar felicidad en convivencia. Implica aprender a vivir la intimidad, a cortejar y a amar. Es necesario aprender a percibirse y a percibir a los otros como entes con sentimientos, con derechos que deben ser respetados.

4. Aprender a decidir en grupo

Ser miembros de un equipo implica tener los mismos objetivos, a disfrutar de un mismo interés, a interactuar con una participación democrática de cada miembro. Las decisiones no son tomadas por un individuo sino por todo el grupo.

5. Aprender a cuidarse

Para disfrutar de la convivencia se necesita crear condiciones de vida adecuadas, vivienda, alimentación, salud, recreación. También hay que proteger la salud desarrollando hábitos de higiene y comportamientos de prevención. Es importante aprender y valorar las normas de seguridad. Es también fundamental tener una

percepción positiva de cuerpo, a través de la práctica de algún deporte o de desarrollo de habilidades artísticas. Toda ética supone el desarrollo del amor propio; y el cuidado de sí mismo, es la primera premisa de esta ética.

6.- Aprender a cuidar el entorno

Es necesario aprender a percibir el planeta común ser vivo. El aire, el ozono, el agua, la biodiversidad, son la verdadera riqueza común. Es importante aprender a conocer todas las formas de vida de la naturaleza. A defender y cuidar el espacio público. A manejar y controlar la basura y los desperdicios. A volver la guerra un acto inútil e impensable.

2.3.2.3 Glosario de términos:

Ciudadanía.- Se denomina ciudadanía a la pertenencia a una determinada comunidad política. Esta otorga una serie de derechos y obligaciones que deben ser respetados. Derecho a votar y elegir a las autoridades que se consideren pertinentes, como asimismo participar de cualquier bien que se derive de la participación comunitaria. Entre las obligaciones puede citarse la obligación de pagar impuestos.

Colaboración.- La palabra colaboración se refiere a la ejecución grupal, ya sea de un trabajo, actividad, o tarea específica con la misión de concretar un objetivo. El término se encuentra en estrecha vinculación con el concepto de ayuda.

Democracia.- En la comunidad educativa implica la participación activa de todos los componentes del currículo pedagógico, lo que implica opiniones, acuerdos, decisiones del grupo.

Disruptivo.- Es un término que se utiliza para nombrar a aquello que produce una ruptura brusca. Por lo general el término se utiliza en un sentido simbólico, en referencia a algo que genera un cambio muy importante o determinante.

Habilidad.- La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.

Herramienta.- Es el dispositivo o procedimiento que aumenta la capacidad de llevar a cabo determinadas tareas, por ejemplo herramientas de gestión, comunicación, resolución de conflictos.

Interacción.- Por interacción se designa a aquella acción que se ejerce de manera recíproca entre dos o más sujetos, objetos, agentes, fuerzas o funciones. Es fundamental para conseguir una comunicación eficaz.

Negociar.- Es la puesta en común de pautas entre dos o más partes para que cada una aporte algo y al mismo tiempo obtenga algún tipo de ganancia a partir de la realización de cierta actividad o compromiso. Implica lograr un acuerdo a partir del debate.

Neutralizar.- Debilitar el efecto de algo al intervenir otra cosa diferente u opuesta: Con empatía se neutraliza los prejuicios.

Prevención.- Es la disposición que se hace de forma anticipada para minimizar un riesgo. El objetivo de prevenir es lograr que un perjuicio eventual no se concrete.

Sensibilidad.- Es la tendencia natural que tenemos los seres humanos a sentir emociones o sentimientos. Sensible es una persona que suele conmoverse muy fácilmente ante determinadas circunstancias que implican o guardan un fuerte compromiso emocional.

Técnica.- Es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado. Una técnica puede ser aplicada en cualquier ámbito humano: ciencias, arte, educación, etc.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La aplicación de técnicas de mediación de conflictos escolares en el 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman contribuye a mejorar la convivencia de aula de la institución.

2.4.2 Hipótesis Particulares

- El desconocimiento de normas apropiadas de convivencia escolar en los estudiantes del quinto año básico de la escuela mixta particular "Eduardo Kingman" impide que puedan resolver sus conflictos de modo pacífico.
- El desconocimiento de los docentes sobre técnicas de mediación y resolución de conflictos hace difícil el control de la disciplina.
- La presencia de conflictos no resueltos entre los estudiantes del quinto año básico de la escuela "Eduardo Kingman" hace desagradable la convivencia del grado.
- La búsqueda de diferentes modos de resolver los conflictos por parte de los docentes ayuda a mejorar la convivencia.

2.4.3 Declaración de variables

Variable independiente: Influencia de la aplicación de técnicas de mediación escolar y resolución de conflictos

Variable dependiente: Convivencia escolar

2.4.4 Operacionalización de las variables

CUADRO 1. Operacionalización de la variable independiente.

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS PARA INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>Variable Independiente</p> <p>Influencia de la aplicación de técnicas de mediación escolar y resolución de conflictos</p>	<p>Técnicas de mediación y resolución de conflictos son aquellas herramientas útiles usadas por el docente para orientar las acciones y emociones de los estudiantes para una convivencia pacífica.</p>	<p>Número de estudiantes que conocen sobre Técnicas de Mediación.</p> <p>% conocimiento sobre:</p> <p>Formas de acceder a información acerca de la Técnicas de Mediación.</p> <p>Importancia de la Técnicas de Mediación en la educación básica.</p>	<p>¿Ha recibido información sobre Técnicas de Mediación.?</p> <p>¿Le interesaría a Usted conocer sobre la Técnicas de Mediación.</p> <p>¿Considera que las Técnicas de Mediación tiene un efecto de socialización?</p> <p>¿Logrará las Técnicas de Mediación mejorar la convivencia?</p> <p>¿Cuáles son los motivos por los que se interesaría sobre las Técnicas de Mediación</p> <p>¿Piensa usted que la Técnicas de Mediación es una herramienta educativa para la formación integral?</p>	<p>Cuestionario estructurado.</p> <p>Entrevista guiada.</p> <p>Talleres</p> <p>Test.</p> <p>Videos sobre la mediación,</p>

Fuente: Lic. Víctor Lliguipuma

CUADRO 2. Operacionalización de la variable dependiente.

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS PARA INDICADORES	INSTRUMENTOS
<p>Variable Dependiente</p> <p>Convivencia escolar</p>	<p>Es el arte de vivir en paz y armonía con las personas y el medio que nos rodea, basado en el ejercicio de la libertad y el respeto a la diferencia y la capacidad de los integrantes de una comunidad para elegir y responder por las consecuencias de sus acciones.</p>	<p>Número de estudiantes que sienten temor de asistir a clases</p> <p>Frecuencia con que se presentan abusos de estudiantes contra otros compañeros</p> <p>Porcentaje de docentes que intervienen para solucionar dificultades entre estudiantes</p>	<p>¿Cómo te sientes en la escuela?</p> <p>¿Haz sentido miedo de venir a la escuela?</p> <p>¿En qué lugares del colegio te molestan o te hacen daño?</p> <p>¿Interviene alguien para ayudarte cuándo te molestan?</p>	<p>Cuestionario</p>

Fuente: Lic. Víctor Lliguipuma

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El propósito de esta investigación es evaluar el uso de las Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos en la formación integral de los estudiantes y en la capacitación de docentes. Este estudio corresponde a un enfoque multimodal, es decir es cualitativo en cuanto que su dirección es inductiva, ya que parte de la observación de la realidad mediante un estudio de campo que hace posible la interpretación del contexto de una manera flexible, lo cual a su vez se profundiza con las preguntas de investigación; también podemos decir que comparte un enfoque cualitativo puesto que traza una hipótesis que busca probar mediante procesos ordenados de recolección de datos y análisis de resultados.

Descriptivo: Se ha determinado que en la ciudad de Milagro no se han aplicado estudios referentes al uso de técnicas de mediación, por lo cual tampoco existen datos estadísticos oportunos, lo cual hace necesario empezar este estudio con la descripción de técnicas aplicadas en mediación escolar.

Con este procedimiento se va identificar el comportamiento, actitudes y reacciones de los docentes frente a los conflictos escolares y determinar los motivos por los que no utilizan técnicas de resolución de conflictos en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Correlacional: Para medir el grado de asociación entre las variables presentes en esta investigación: técnicas de mediación de conflictos y mejora en la convivencia de aula, mediante herramientas estadísticas de correlación.

Explicativo: Para explicar el comportamiento de las variables usando una metodología **cuantitativa**, estudiando cada caso del cómo y el porqué de las causantes de la ausencia de técnicas para la resolución de conflictos para mejorar el ambiente de aula comparando las variables entre sí.

De campo: Al realizar una investigación directa en los predios de la Escuela Mixta Particular “Eduardo Kingman”, especialmente en el quinto año de educación básica a través de las encuestas planteadas.

No experimental: Aplicar y desarrollar técnicas de comunicación, inteligencia emocional, guía y resolución de problemas de aula implica cumplir con un proceso sistémico con una serie de estrategias con actividades y habilidades que deben cumplirse con un cronograma pre determinado, por lo cual en este trabajo se investiga las causas, se analizan las soluciones en diferentes contextos, pero sin llegar a una manipulación de los grupos humanos implicados, y es en la propuesta en la cual se guía para la aplicación práctica de esta información.

Aplicada: Debido a que se usará la información que se obtenga de forma práctica, dependiendo de los resultados y avances que se vaya recolectando, en base al marco teórico definido.

Como la investigación involucra problemas, tanto teóricos como prácticos, también se definirá como **mixta**.

La investigación es de tipo **Histórica**, por el hecho de analizar los diferentes motivos por los cuales los docentes no utilizan técnicas de mediación para mejorar el ambiente de clase de la Escuela Eduardo Kingman, siendo estas herramientas necesarias en nuestros tiempos, así llegaremos a una investigación **Longitudinal**, donde obtendremos resultados a largo plazo.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población a estudiar son los profesores guía y también especiales de cada año básico desde segundo a séptimo y los alumnos del quinto año de educación básica de la Escuela Mixta Particular “Eduardo Kingman” del cantón Milagro, provincia Guayas.

Para este estudio se trabajará con el universo población, es decir 46 estudiantes, 23 niñas y 23 niños comprendidos entre las edades de 8 y 9 años, ubicados en los paralelos A y B.

Además se trabajará con 13 docentes que laboran desde el segundo a séptimo año básico: 9 profesores guías y 4 profesores especiales y de área: Inglés, Computación, Cultura Física y Ciencias Naturales.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

Para cumplir con los objetivos propuestos se realizarán los siguientes métodos de investigación:

Analítico-sintético: Porque maneja juicios considerando cada una de las causas, las cuales son clasificadas, para conocer su principal origen y llegar a una conclusión.

Inductivo-deductivo: Para estudiar las diferentes causas particulares a una causa generalizada y de general a particular, aplicando una lógica en entender y explicar las causas de porque no se utiliza técnicas de resolución de conflictos para mejorar la convivencia de aula por parte de los docentes de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman, lo que conduce al método **hipotético-deductivo** donde se parte de hipótesis para comprobarlas experimentalmente.

Hipotético-deductivo: Tomando las hipótesis planteadas basadas en los objetivos obtener nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez serán sometidas a verificación

Observación no estructurada: Debido a que se acudirán a los profesores y alumnos los cuales están directamente vinculados con convivencia institucional de la escuela particular Eduardo Kingman.

Métodos Empíricos

Observación Directa

La que nos permitirá conocer la realidad del ambiente de convivencia en el quinto año de educación básica, el grado de conflictos escolares y la forma en que los docentes actúan ante dichos conflictos.

La encuesta

Orientada a la recolección de datos proporcionados por los alumnos que estudian en diferentes años básicos y en el quinto año de educación Básica.

El instrumento utilizado será un cuestionario de preguntas cerradas y de alternativa múltiples donde los docentes y estudiantes deberán responder sobre temas que son de interés para la investigación.

El estudio documental

Se apoyará en los archivos que existen en la escuela Mixta Particular Eduardo Kingman para detectar y localizar variables determinantes en relación con la falta de programas de capacitación sobre técnicas de resolución de conflictos en los docentes y su efecto en el ambiente de clase. Se consultará la documentación que posee la secretaría del plantel, los cuales ayudarán a obtener información confiable.

Esta etapa se la hará a través de las distintas técnicas estadísticas para las cuales se utilizarán tablas, cuadros, gráficos, en la presentación de la información para su análisis respectivo

3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para este procesamiento utilizaremos la estadística descriptiva utilizando un software estadístico que proporciona los procedimientos para transformar los datos obtenidos en formas más útiles con el objetivo de describir la naturaleza de los datos.

La información se la detalla mediante:

La descripción tabular la cual se lleva a cabo mediante la construcción de tablas.

La descripción gráfica, que requiere la elaboración de esquemas (gráficos de barra, circulares), estos esquemas describen de una manera más objetiva la naturaleza de los datos.

Mediante la estadística descriptiva nos permitirá determinar, cuales son las situaciones que provocan que los docentes no utilicen técnicas de resolución de conflictos como recurso para el proceso de enseñanza - aprendizaje. Permitirá describir y resumir las observaciones que se hagan sobre el estudio de investigación a partir de la muestra indicada.

Estas observaciones facilitarán la realización de un mejor análisis e interpretación de las características que describen el comportamiento de las variables del poco uso de las técnicas de resolución de conflictos para mejorar el ambiente de aula por parte de los docentes y que no son evidentes en el conjunto de datos brutos o sin procesar.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

La Escuela Mixta Particular "Eduardo Kingman", es una institución educativa del sector privado con dos niveles: inicial y básico. Como en la mayoría de las instituciones de enseñanza básica, en este centro hay un porcentaje del 8,7% de estudiantes que no se sienten bien al acudir a sus centros, a veces la pasan mal y no les gusta la convivencia escolar. Un 32,6% indican que sienten temor muy a menudo inclusive todos los días.

Las razones que ellos plantean son que hay compañeros que abusan de ellos, apuntando las agresiones verbales como las principales con un porcentaje de 58,7% lo que incluye recibir apodos, burlas, comparaciones inadecuadas, etc. También hay un índice muy elevado de estudiantes que molestan a otros, el 52,17% y lo hace con frecuencia. Estas situaciones han provocado que para los afectados no exista un ambiente de convivencia adecuado y necesiten ayuda para sentirse mejor.

Por otra parte está el grupo de docentes que de forma unánime (100%) admiten que tienen dificultades de comportamiento con sus estudiantes pero que están conscientes que es un problema relevante que debe ser resuelto para mejorar la convivencia apropiada incluso la de ellos como guías de su grupo de estudiantes. Se observa que hay deficiente conocimiento de técnicas de mediación y resolución de

conflictos, pues el 76,92% de docentes envía los problemas graves al tutor, jefe de talento humano o Director.

El 69,23% de los docentes encuestados no han recibido actualización docente y por lo tanto no saben cómo actuar ante una interrupción, mal comportamiento, pleito entre sus estudiantes. Intentan resolver las diferencias siguiendo el modelo tradicionalista, regañando a los implicados o dándoles consejos verbales que son olvidados con facilidad. No saben cómo guiar a sus estudiantes para que usen el lenguaje como medio de resolución de sus diferencias.

Los directivos del centro también están conscientes del aumento de la violencia en la institución por lo cual durante los últimos años han puesto énfasis en buscar maneras de mejorar esta situación. Una de las acciones acertadas es que desde hace dos años cuenta con el D.O.B.E (Departamento de orientación y bienestar estudiantil) con un docente a cargo y con la colaboración directa de los directivos. Se ha firmado una vinculación con UNEMI (Universidad Estatal de Milagro) para recibir actualización pedagógica sobre diferentes ámbitos incluso el de resolución de conflictos.

También se está elaborando el Código de Convivencia del año lectivo 2012-2013 y para ello se ha recibido la asesoría técnica de La Junta Cantonal de Protección del Niño y el Adolescente, organismo que ha asesorado a través de dos talleres la forma de tratar los conflictos escolares con la creación de acuerdos de convivencia pacífica para mejorar el ambiente escolar.

Es gratificante conocer que el 92,31% de los docentes encuestados están dispuestos a recibir seminarios de capacitación con el fin de contribuir a la mejora de la convivencia de sus estudiantes, los representantes, directivos y la de ellos mismos.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.

En consideración a la situación actual que caracteriza a la escuela particular "Eduardo Kingman" y con la necesidad de conocer el impacto del uso de técnicas de

resolución de conflictos escolares en la mejora del ambiente de convivencia, se tomó como población muestra para esta investigación a 13 docentes y 46 estudiantes pertenecientes al nivel de educación básica de la institución piloto, con la finalidad de contestar una serie de interrogantes que nos permitan determinar si la implementación de técnicas de mediación escolar pueden influir positivamente en el ambiente de aula de los estudiantes del quinto año de educación básica de la escuela mixta particular "Eduardo Kingman".

Uno de los aspectos que se debe conocer, es el ambiente familiar de convivencia de los estudiantes, con quién viven, en qué clase de familia, si ellos se encuentran contentos en su entorno familiar, si existe violencia intrafamiliar.

Luego es importante saber cuánta identidad tiene con la institución donde estudia y su sentir en cuanto a ella. También se indaga los temores que siente y un grupo de preguntas muestra su relación con los conflictos de convivencia, si él recibe o causa violencia y los lugares más frecuentes donde ocurre, el ambiente en el aula, los principales conflictos que caracterizan a la institución, por lo cual se plantearon preguntas para conocer más de cerca la situación de convivencia.

Los gráficos que procesan sus respuestas no ayudan a entender la situación que están experimentando los estudiantes al interior de sus centros de estudio y aulas. Además se analiza de manera objetiva sus respuestas y se hace una relación con el objetivo de esta investigación.

ENTORNO FAMILIAR DE LOS ESTUDIANTES

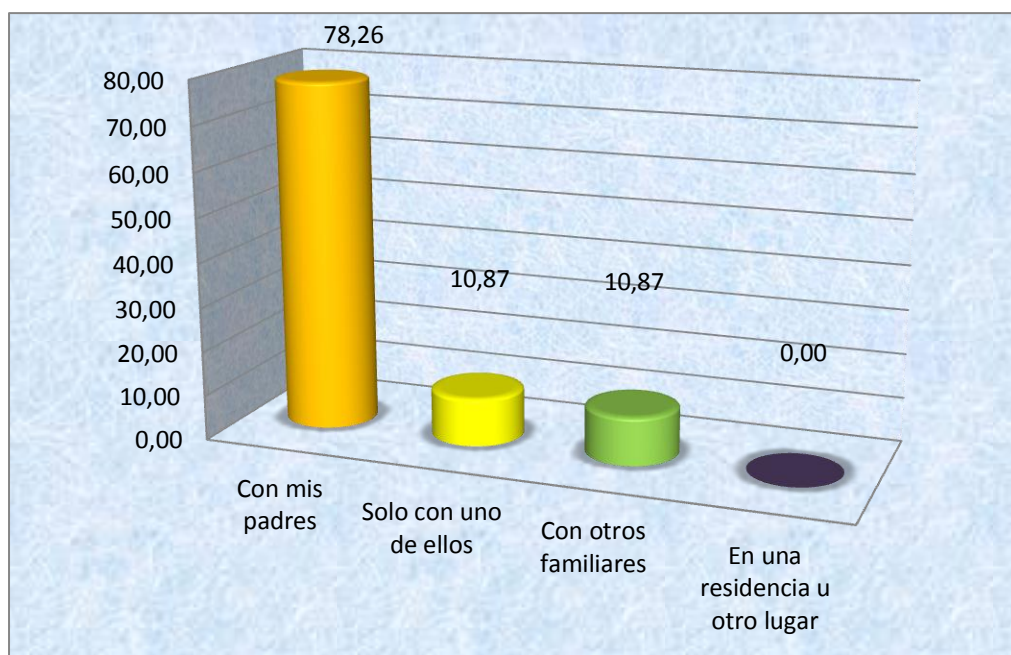


GRÁFICO 1. Identificación de la estructura del hogar donde viven los estudiantes

Análisis

Los resultados ante esta interrogante indican que el 78,26% de los estudiantes vive con sus padres, mientras que un 10,87% viven solo con uno de los padres y otro 10,87% viven con otros familiares.

Estos porcentajes nos muestran que la mayoría de los estudiantes conviven en un entorno familiar tradicional, pero se debe centrar la atención en el resto de estudiantes que al convivir solo con un padre de familia se ven afectados al no tener el modelo paterno o materno necesario para un desarrollo de convivencia apropiado. También es motivo de preocupación los estudiantes que radican con otros familiares debido a que sus padres fallecieron o emigraron a otros lugares por razones económicas. Por supuesto no descartamos que aquellos que si crecen con sus padres también son causantes de agresión en la institución educativa.

COMO SE SIENTEN LOS ESTUDIANTES EN EL ENTORNO FAMILIAR

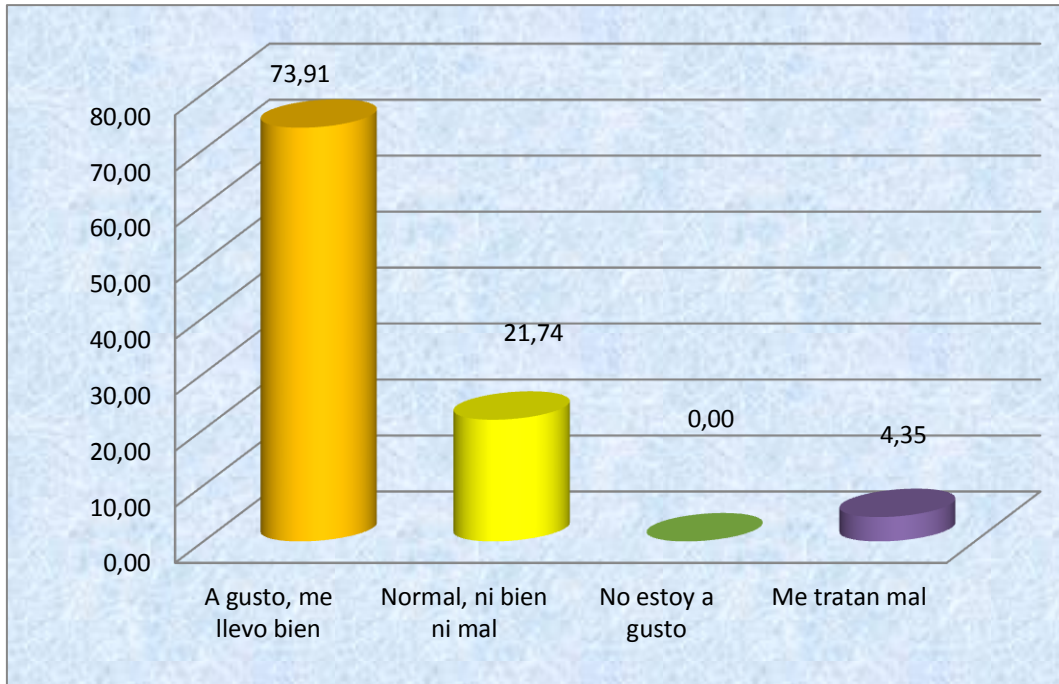


GRÁFICO 2. Sentimientos del estudiante en el entorno familiar.

Análisis

Las respuestas a esta pregunta indican que el 73,91% de los encuestados se encuentra a gusto en su entorno familiar, el 21,74% se siente normal, ni bien ni mal, y un 4,35% son maltratados en casa.

A pesar de que la mayoría de los estudiantes están contentos en su convivencia familiar se nota que en el segundo grupo hay algo que impide que ellos disfruten a cabalidad de la protección familiar y es muy lamentable saber que hay niños maltratados, pues se ha comprobado que ellos se convierten en maltratadores en los centros educativos donde estudian.

ENTORNO ESCOLAR DE LOS ESTUDIANTES

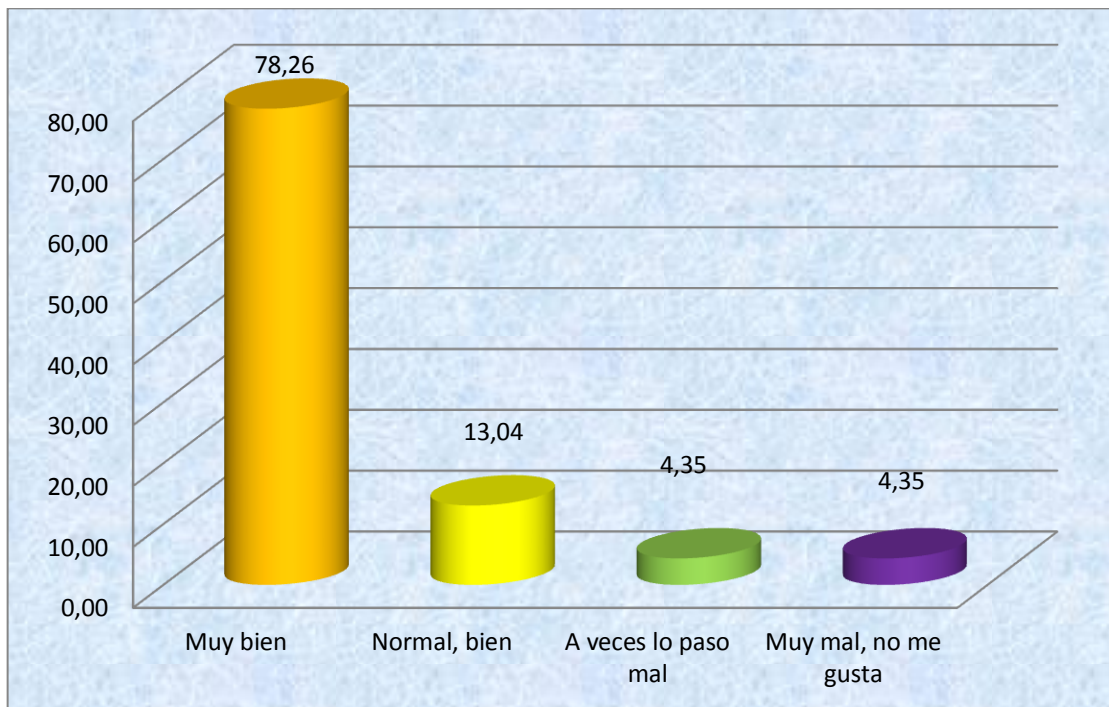


GRÁFICO 3. Sentimientos del estudiante en el entorno escolar

Análisis

En esta pregunta se revela que el 78,26% de los estudiantes se sienten muy bien en su centro educativo, un 13,04% se sienten normal, tendiendo a bien, pero el 4,35% sienten que a veces la pasan mal y otro 4,35% se sienten muy mal y no les gusta venir a la escuela.

Nos centramos en los porcentajes que nos demuestra que hay estudiantes que no están disfrutando de su convivencia escolar, se trata de víctimas de agresiones y/o causantes de problemas con la consecuencia de ya no sentirse a gusto en su ambiente escolar y que prefieren quedarse en casa si así se lo permitieran.

TEMOR DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA

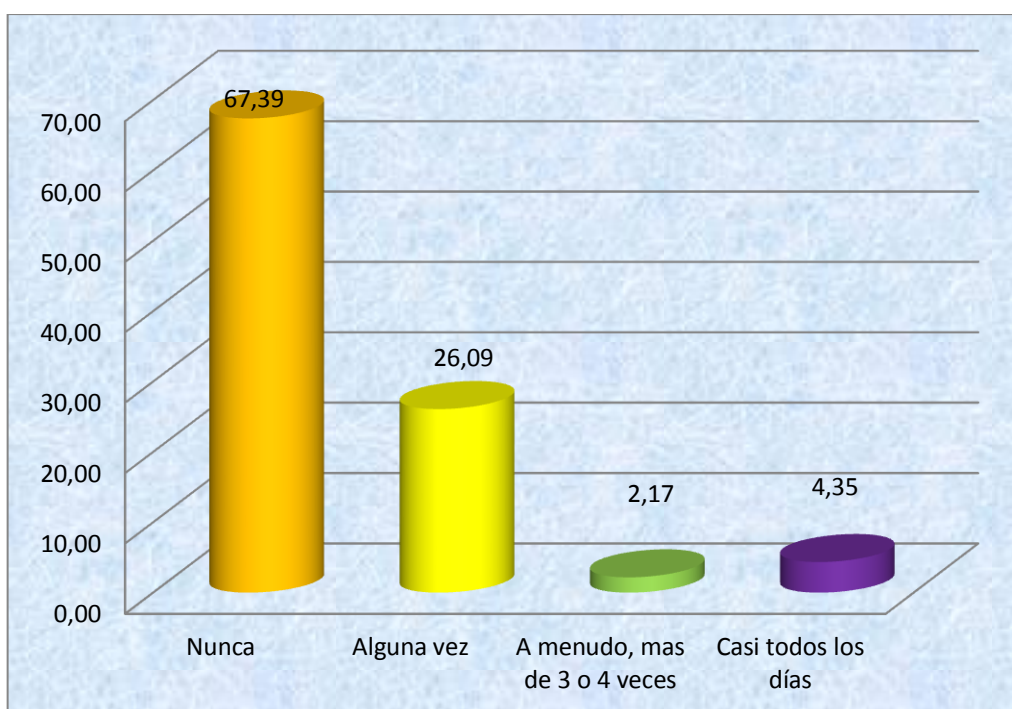


GRÁFICO 4. Estado de Temor del estudiante a asistir a clases

Análisis

Ante la pregunta para conocer si los estudiantes sienten temor de venir a clases las respuestas muestran que el 67.39 nunca han sentido dicho temor, pero hay un 26.09% que sí han sentido temor alguna vez en su vida estudiantil, pero el 2.37% siente temor a menudo, más de tres o cuatro veces y el 4,35% siente temor casi todos los días.

Para un porcentaje notorio de estudiantes la escuela ha dejado de ser el sitio predilecto y caluroso donde hay identidad y protección. Cerca de la mitad de los encuestados no está viviendo en un ambiente apropiado de convivencia social lo que hace que reaccionen con temor a sus congéneres.

RAZONES DEL TEMOR DE LOS ESTUDIANTES

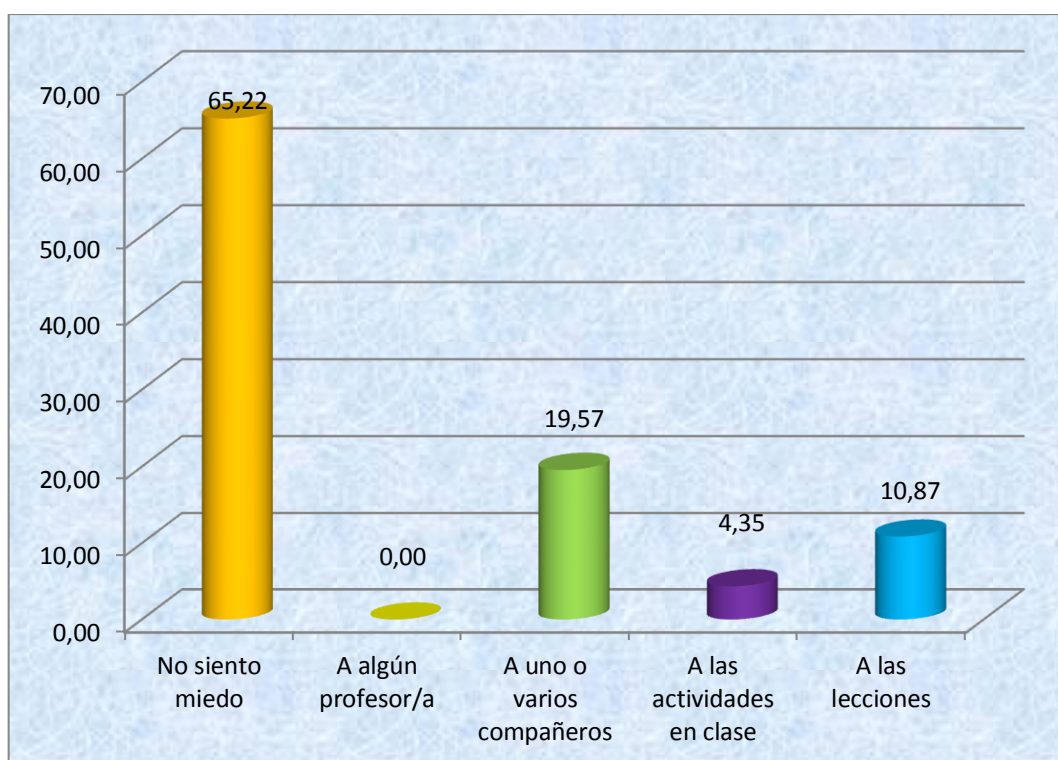


GRÁFICO 5. Principales razones de temor de los estudiantes

Análisis

Esta pregunta se plantea para identificar cuáles son las razones para sus temores: el 65.22% no sienten ningún miedo, pero el 19.57 siente temor a uno o varios compañeros, el 4.35% siente temor a realizar las actividades en clase y el 10.87 teme cuando se les toma las lecciones.

Es obvio que hay un grupo de niños con temor a ser víctima de algunos de sus compañeros, quienes están acosándolos o intimidándolos. Por otro lado no hay temor a sus maestros, pero se evidencia la tensión que existe por el proceso de evaluación y presión al realizar actividades en clase y la toma de las lecciones.

AMISTADES DE LOS ESTUDIANTES

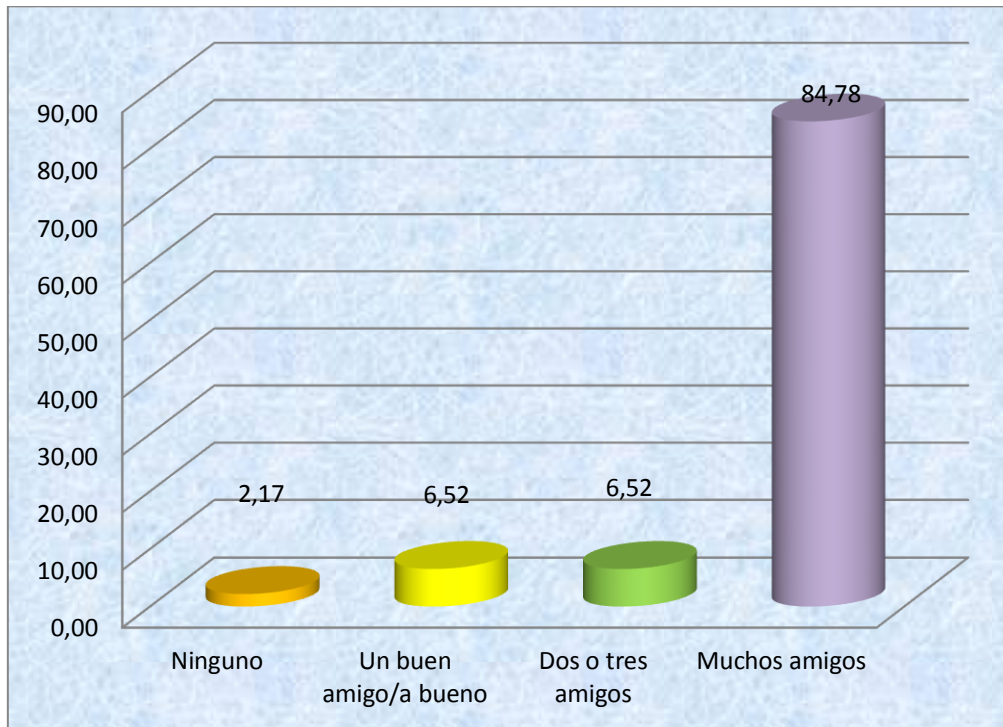


GRÁFICO 6. Número de amistades del estudiante

Análisis

Se consultó cuantos buenos amigos tienen en la escuela y su respuesta fue que el 2,7% no tiene ninguno, el 6,52% tiene solo un buen amigo o amiga, el 6,52% también tienen de dos a tres amigos y el 84,78% tienen muchos amigos.

Hay una buena identidad y cohesión de grupo para la mayoría de la clase, pero hay un grupo de niños víctimas de agresión y maltrato de parte de sus compañeros por lo cual se sienten aislados y no confían en sus condiscípulos.

AGRESIÓN ENTRE COMPAÑEROS

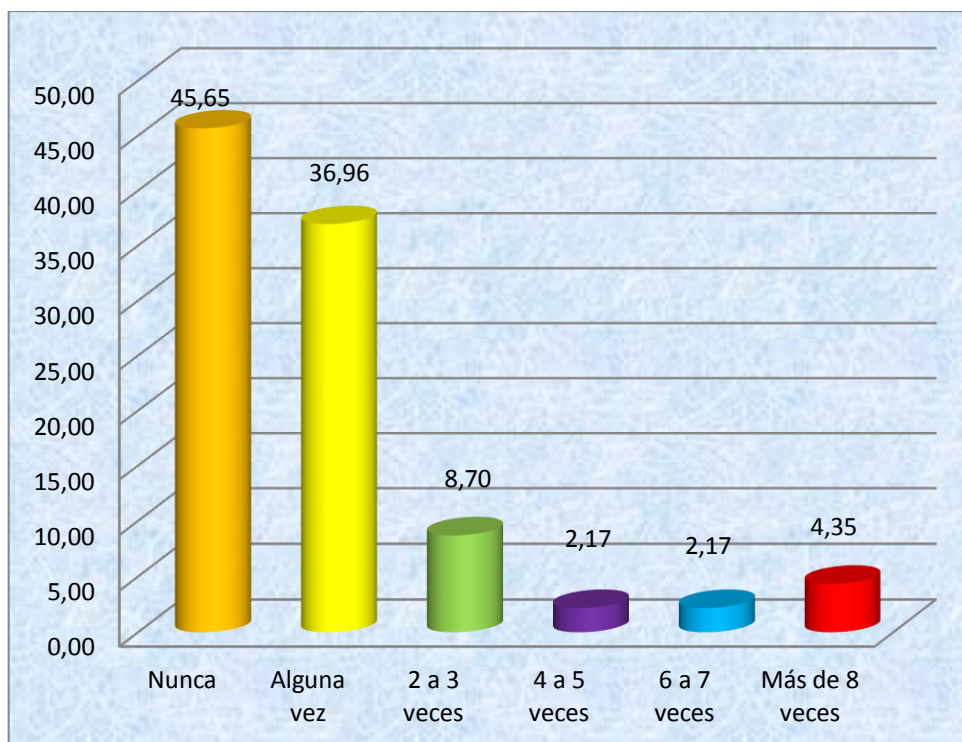


GRÁFICO 7. Frecuencia de agresión de otros compañeros

Análisis

Sobre el interrogante de si se les ha amenazado, abusado o tratado mal el 45,65% indica que nunca, el 36,96 lo ha sido alguna vez en el período escolar, el 8,70% lo ha sido de dos a tres veces, el 2,17% ha sido maltratado de 2 a 3 veces, otro 2,17% ha sido maltratado de 6 a 7 veces y el 4,35% ha sido abusado más de ocho veces.

Existen actitudes negativas en un grupo que aunque pequeño es productor de maltrato a sus compañeros como lo muestra la frecuencia de los acosos. Más de la mitad de los encuestados aceptan haber sido víctimas de otros.

SENTIMIENTOS SOBRE LA AGRESIÓN

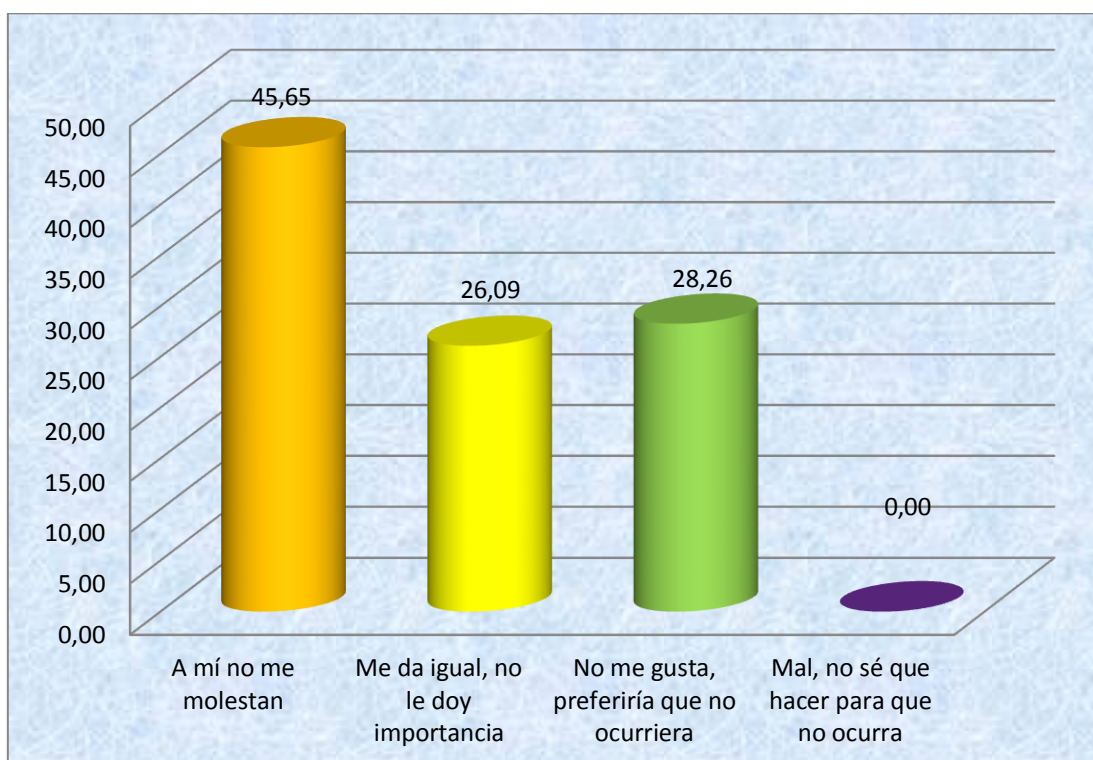


GRÁFICO 8. Sentimientos con relación a la agresión

Análisis

Se indaga nuevamente a los encuestados sus sentimientos con relación a la agresión y descartamos al 45,65% de estudiantes a quienes no molestan, pero el 26,09% que es agredido le da poca importancia y es al 28,26% que no le gusta, preferiría que no le ocurriera.

Es muy elevado el porcentaje de niños que están siendo reprimidos en la institución y son los mismos estudiantes que no desean venir a la escuela, que han bajado su rendimiento académico y que desearía que esto no ocurriera. Debe señalarse que no hay niños al extremo de sentirse mal y no saber qué hacer para que el maltrato termine.

FORMAS DE AGRESIÓN

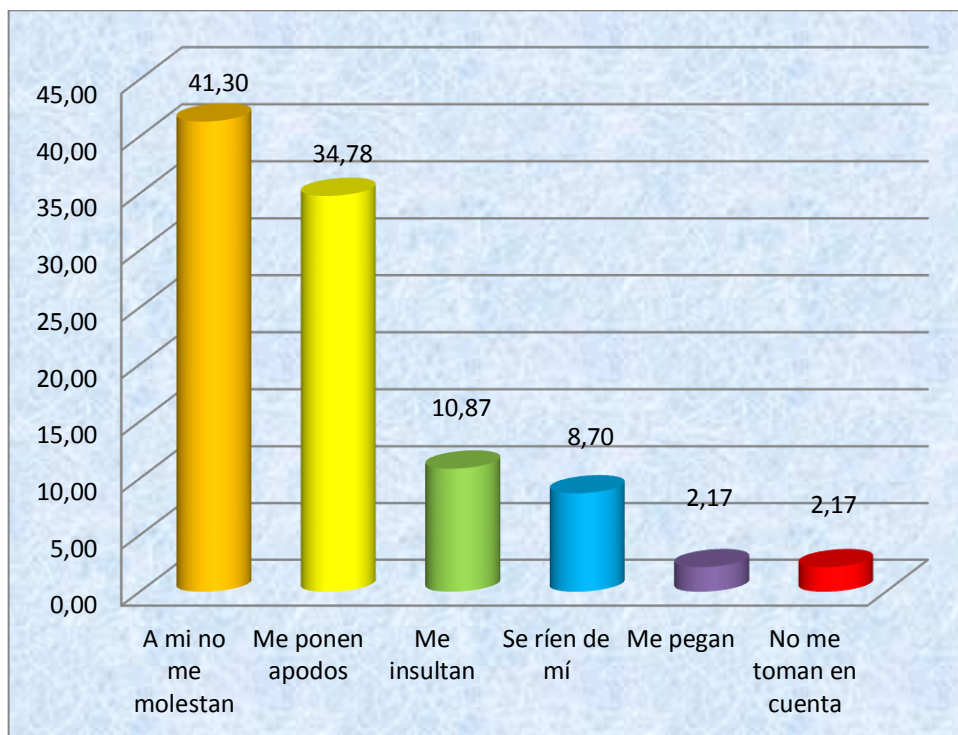


GRÁFICO 9. Principales formas de agresión

Análisis

La principal forma de agresión, para el 41,30% no existe pues con ellos no se meten, para el 34,78 es que le ponen apodos, al 10,87 les insultan, al 8,70% se ríen de ellos, al 2,7% se les pega y no se les toma en cuenta respectivamente.

El abuso verbal es la principal forma de maltrato encabezado por los apodos que resultan ofensivos y a veces crueles, también la burla por ser diferentes físicamente, por la raza, la cultura y el aspecto económico inclusive. También hay un pequeño grupo de niños y niñas a quienes se golpea o se aísla de los demás.

PRINCIPALES LUGARES DE LA AGRESIÓN

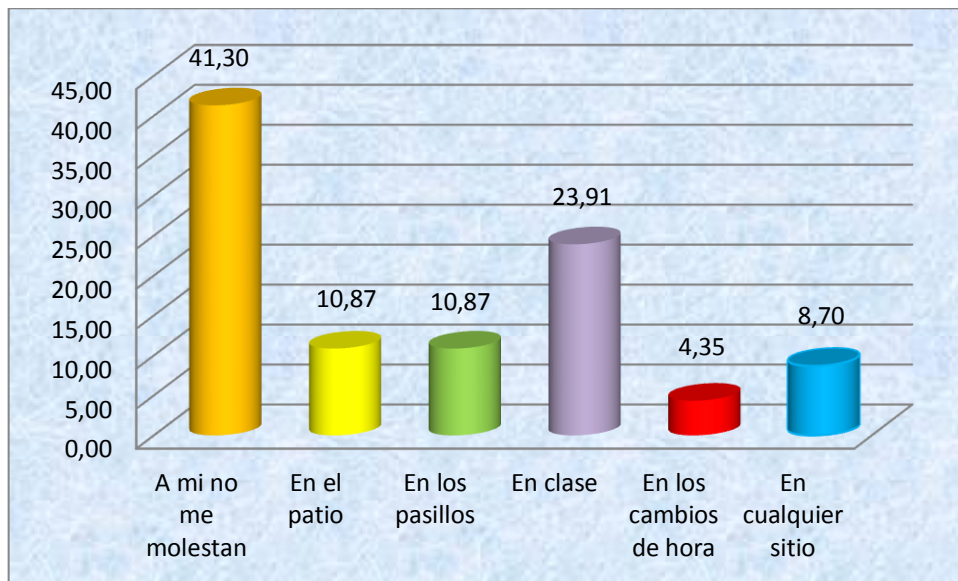


GRÁFICO 10. Principales lugares de agresión entre compañeros

Análisis

Se pregunta el sitio más frecuente para que los compañeros molesten a otros y se tiene un 41,30% que no es molestado, el 10,87% menciona que en el patio, otro 10,87% indica que es en los pasillos de la escuela, el 23,91% opinan que es en el salón de clase, el 4,35% considera que es cuando toca el timbre y se hace el cambio de hora y finalmente el 8,70% concluye que son molestados en cualquier sitio.

El lugar donde más molestias existe es en los salones de clase, a pesar de que la mayor parte del tiempo hay docentes trabajando con ellos. También los cambios de hora son un momento propicio para el desorden. Pero a decir de uno de los grupos entrevistados las agresiones se dan en cualquier sitio de forma indistinta.

QUIÉNES PRESTAN AYUDA A LOS AGREDIDOS

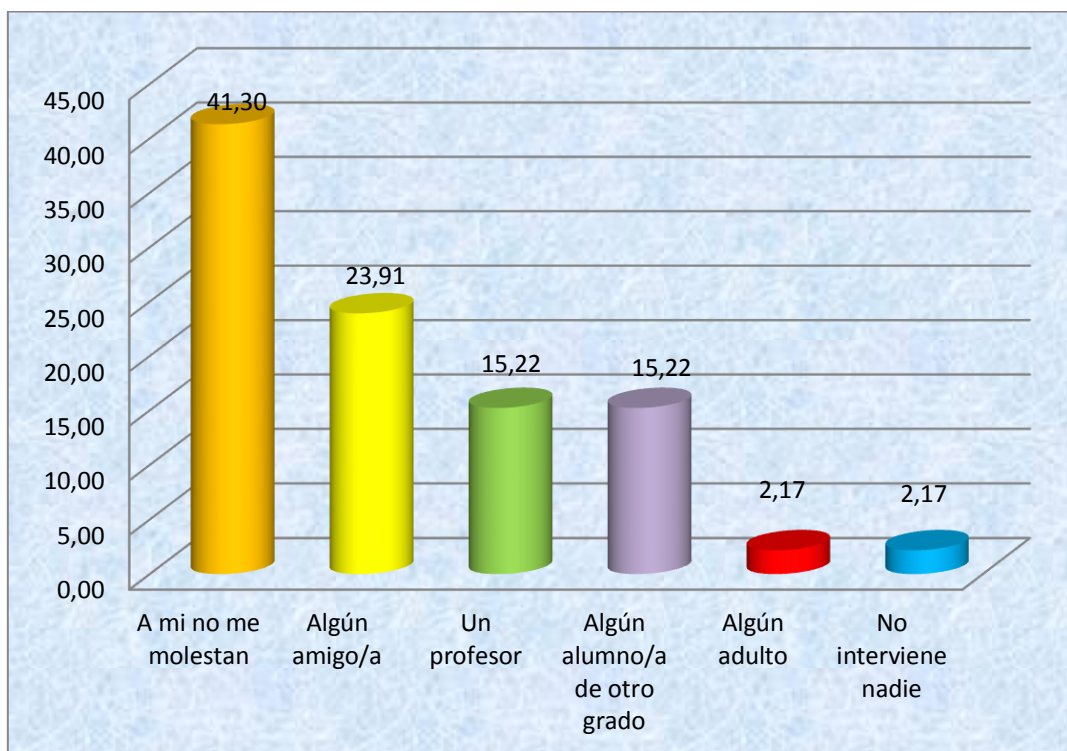


GRÁFICO 11. Personas que prestan ayuda a estudiantes agredidos

Análisis

Para conocer quién o quiénes prestan ayuda a los estudiantes asediados se consulta esta pregunta. El 41,30% no es molestado, al 23,91% los auxilian algún amigo o amiga, al 15,22% actúa un docente de la institución, al otro 15,22% les ayudan algún alumno de otro año básico, al 2,17% intervienen a su favor algún adulto y para el 2,17% no interviene nadie.

A pesar de contar con una convivencia desagradable para algunos, hay gente solidaria presta a dar la ayuda sin importar que sea de su grado o no, y de que sea un docente o no lo sea. Es muy pequeño el porcentaje de estudiantes que son maltratados sin que nadie intervenga a su favor.

AGRESIÓN DE LOS ENTREVISTADOS

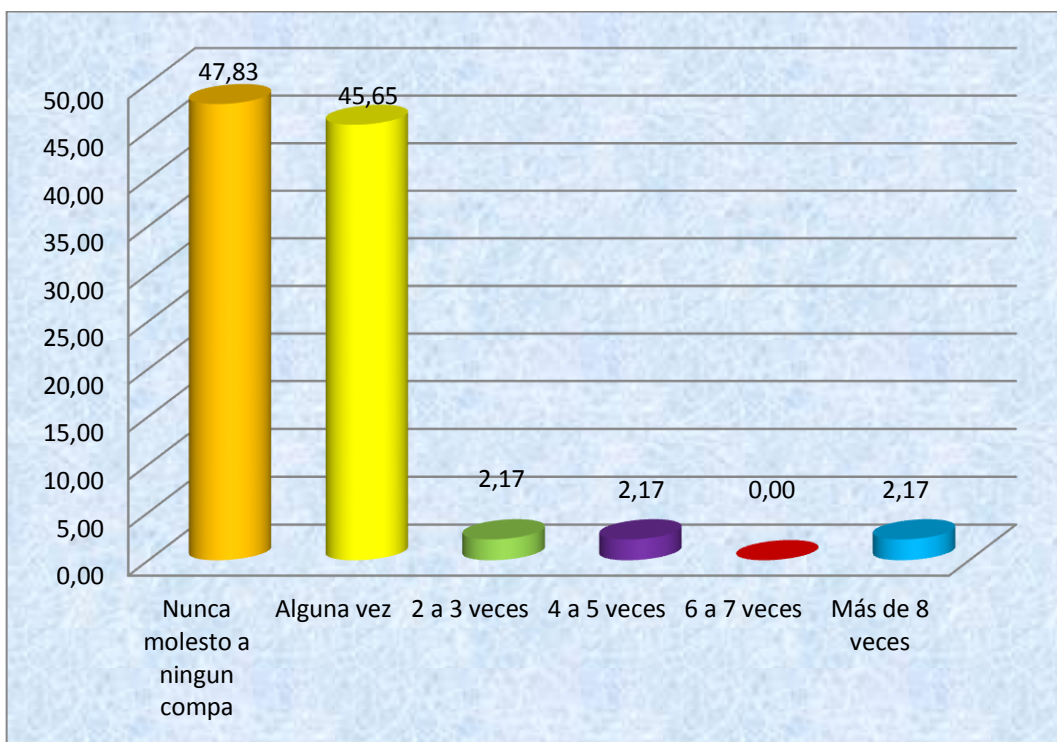


GRÁFICO 12. Frecuencias con la que el entrevistado agrede a otros

Análisis

La frecuencia con que algunos estudiantes maltratan a otros compañeros es del 47,83% que nunca molestan a nadie, el 45,65 % ha molestado alguna vez a otros, el 2,7% lo ha hecho de dos a tres veces, otro 2,7% lo ha hecho de cuatro a cinco veces, y el 2,7% lo ha hecho más de 8 veces.

Algo más de la mitad de los estudiantes tienden a molestar a otros, claro que también están dentro del porcentajes que reciben molestias de los otros y un porcentaje mínimo aceptó molestar con mucha frecuencia. Es un grupo con quien debe trabajarse de forma personalizada para re orientar sus actitudes ante los conflictos.

REACCIÓN DE OTROS ESTUDIANTES ANTE EL AGRESOR

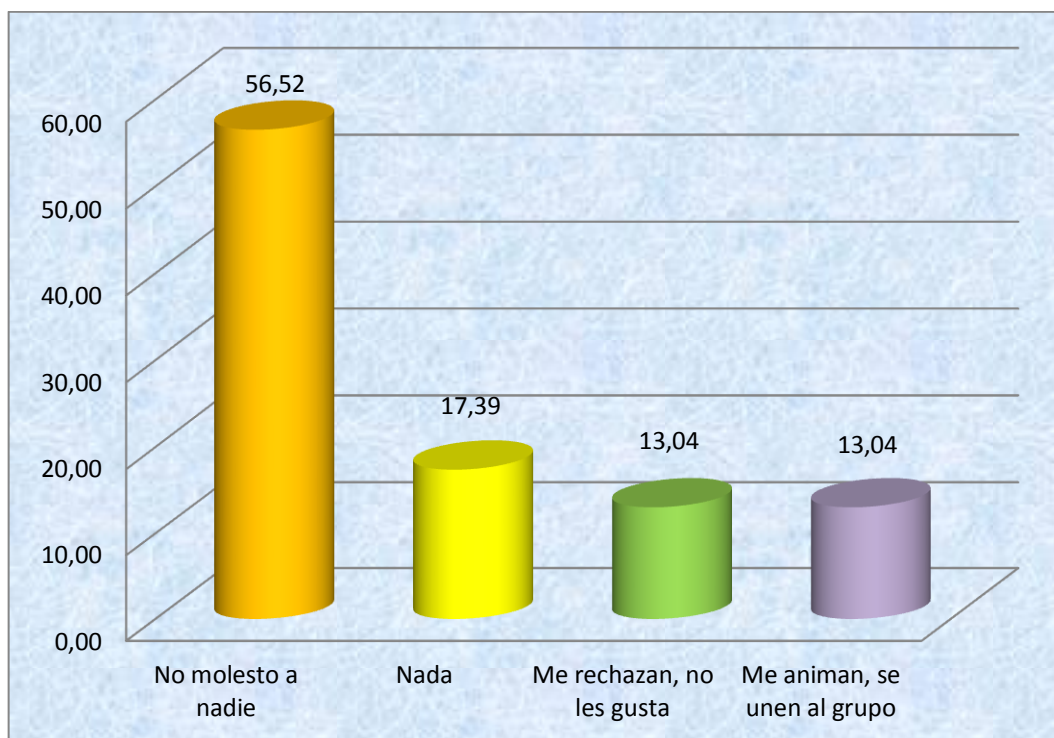


GRÁFICO 13. Reacción de los estudiantes ante la actitud de un agresor

Análisis

El 56,52% no molestan a nadie, el resto de estudiantes que sí molestan se le ha preguntado cómo reaccionan sus compañeros al verlos agrediendo a otros, el 17,39% no hace nada, el 23,04% los rechaza y no les gusta observar los agravios y el 13,04% le animan a seguir los maltratos y hasta se unen a la agresión.

Actitudes diversas ante la agresión que deben ser canalizadas a través de talleres sobre valores y actitudes, se necesita sensibilizar al grupo indiferente para no pensar que mientras no sea con ellos no importan que abusen de otros, felicitar a quienes se oponen ante tales conductas y ayudar a cambiar la actitud de los que disfrutan y participan ante la agresión de otros compañeros.

A través de la encuesta a los docentes se desea conocer su opinión sobre el impacto de los conflictos escolares en la convivencia de sus alumnos, cuáles son las principales agresiones y conflictos, su conocimiento sobre técnicas para resolver conflictos y si desea recibir actualización pedagógica.

RELEVANCIA DEL PROBLEMA DE LA AGRESIÓN ESCOLAR

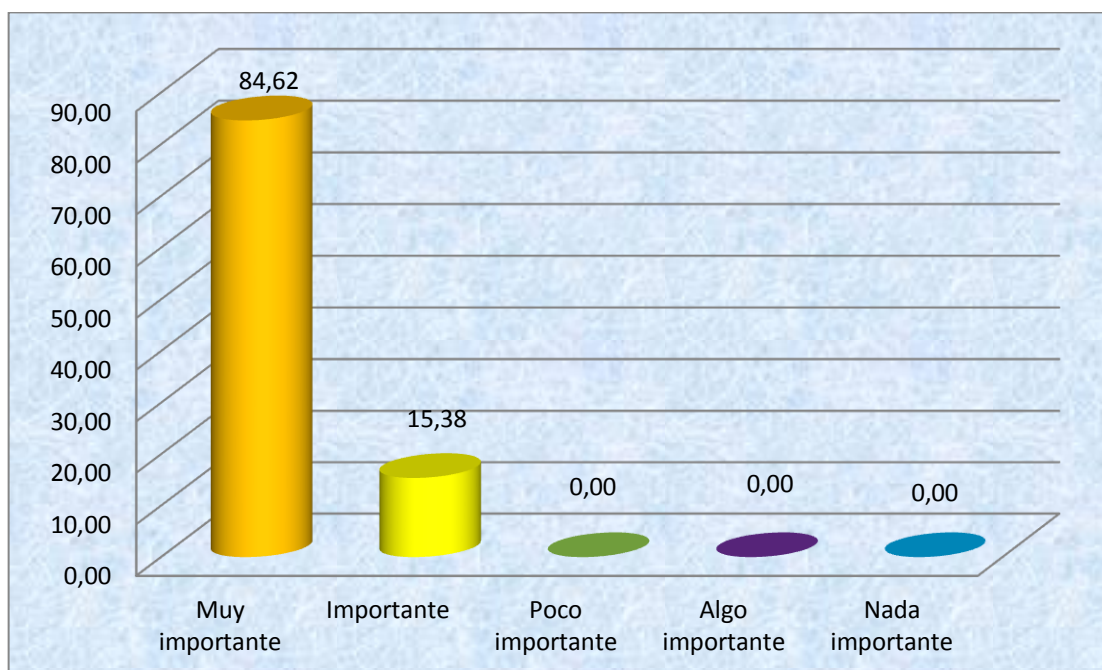


GRÁFICO 14. Influencia de las agresiones en las instituciones educativas

Análisis

Se consulta a los docentes su opinión de la importancia de que se estén suscitando agresiones y conflictos en los centros de enseñanza y para el 84,67 % se trata de un problema muy importante y para el 15,35 es solo importante.

Los docentes están de acuerdo en que la indisciplina de los estudiantes tiene una influencia negativa en la convivencia escolar, la cual debe ser tratada con nuevos enfoques para prevenirla.

TIEMPO USADO POR EL DOCENTE EN RESOLVER CONFLICTOS

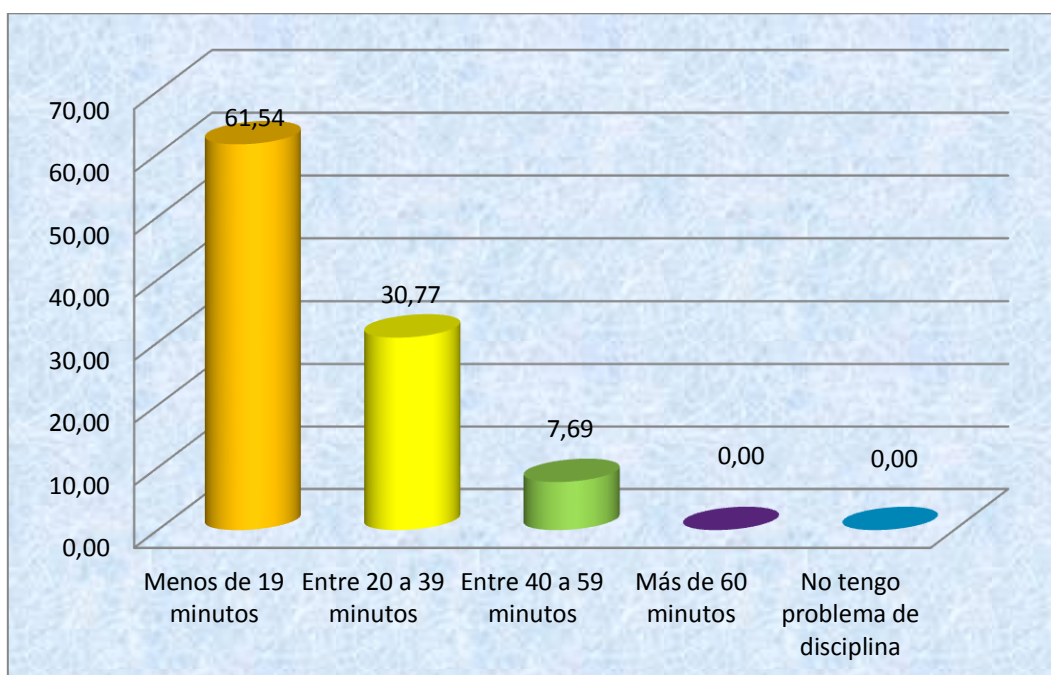


GRÁFICO 15. Tiempo usado en resolver conflictos en el aula

Análisis

El tiempo invertido en una jornada pedagógica normal es de menos del 19 minutos para el 61,54%; entre 20 a 39 minutos para el 30,77%; entre 40 a 59 minutos, el 7,69%.

El tiempo destinado para cubrir la jornada pedagógica debe ser ocupado en la formación de valores y corrección de actitudes a pesar de que no se esté impartiendo esta asignatura. Todos los docentes dedican algo de su tiempo para estas actividades. Destaca que todos los encuestados presentan problemas con sus estudiantes en sus aulas.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER LEVE.

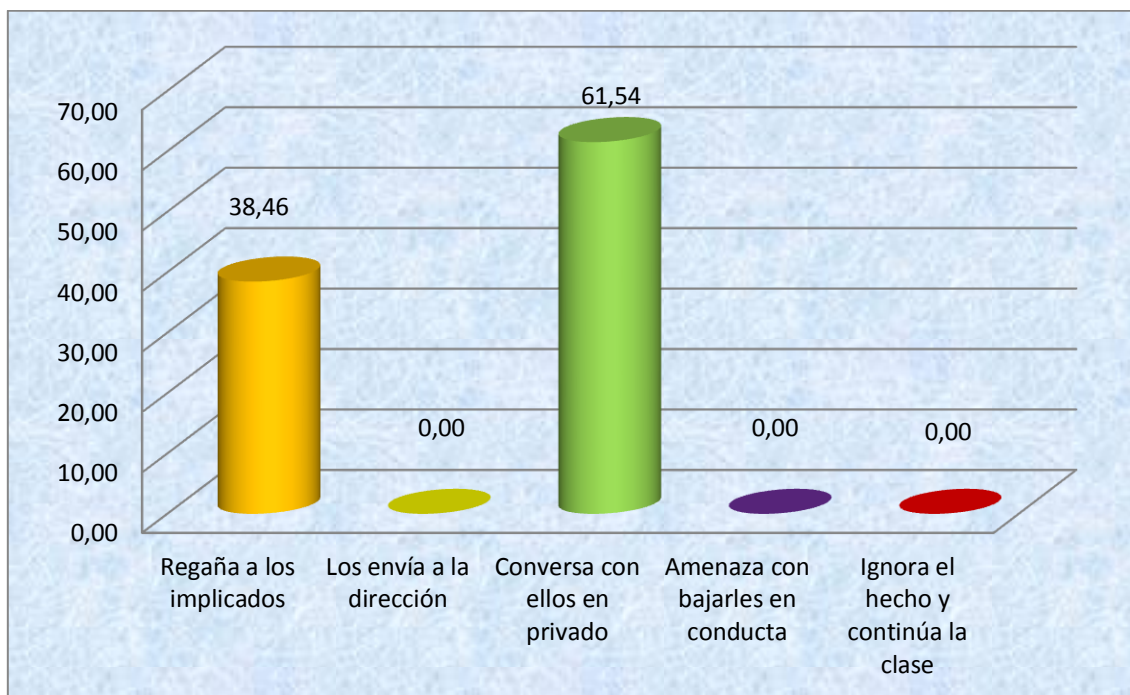


GRÁFICO 16. Cómo resuelve problemas de carácter leve

Análisis

Se consulta la forma de resolver los problemas leves en el aula y se obtienen las siguientes respuestas: el 38,46% de los docentes regaña a los implicados mientras que el 61,54% conversa con ellos en privado.

Todavía persiste en los docentes la actitud tradicionalista de regañar a los estudiantes, estrategia que no corrige la actitud de los niños y niñas ante los conflictos. Muy acertada la estrategia de conversar con los estudiantes involucrados y no enviarlos a la dirección o amenazar con bajarles puntos. Los directivos deben resolver muchos problemas de importancia en la administración de los centros escolares y es conveniente que el maestro resuelva dificultades menores sin la ayuda de los directivos.

NECESIDAD DE QUE DOCENTES TRABAJEN EN EQUIPO

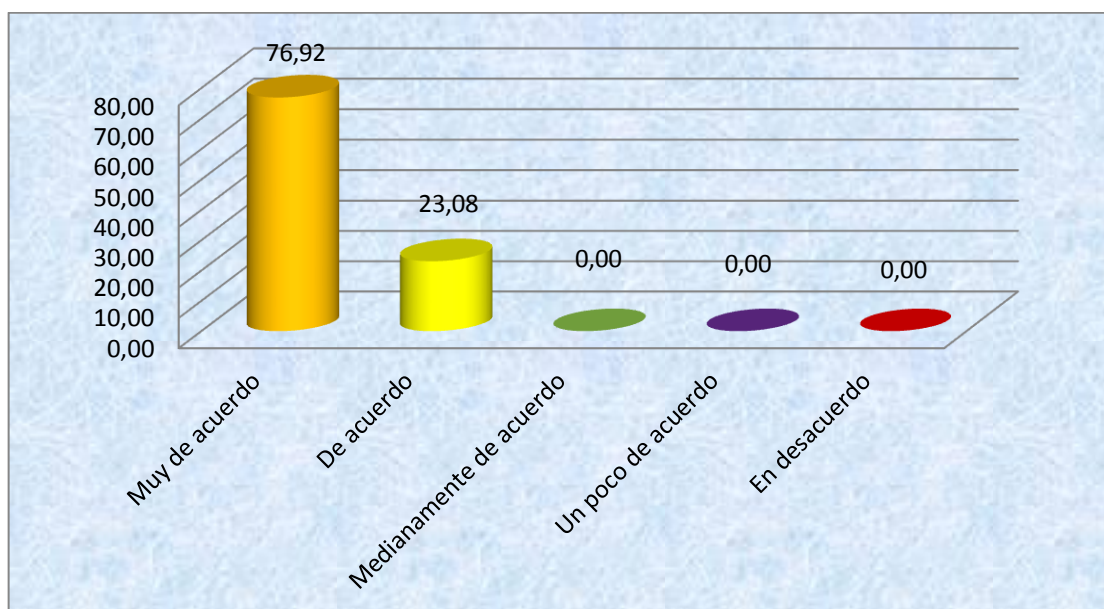


GRÁFICO 17. Grado de acuerdo de que docentes trabajen en equipo para resolver conflictos

Análisis

El 76,92% de los docentes encuestados están muy de acuerdo de que se debe trabajar en equipo desde el inicio del año lectivo para resolver los conflictos, además el 23,08% están de acuerdo con estas acciones.

Estas opiniones demuestran que los docentes del centro están conscientes que la tarea educativa es una labor comunitaria y que no se conseguirá los fines educativos si se aíslan del resto de miembros.

RELEVANCIA DE LAS AGRESIONES ENTRE ALUMNOS

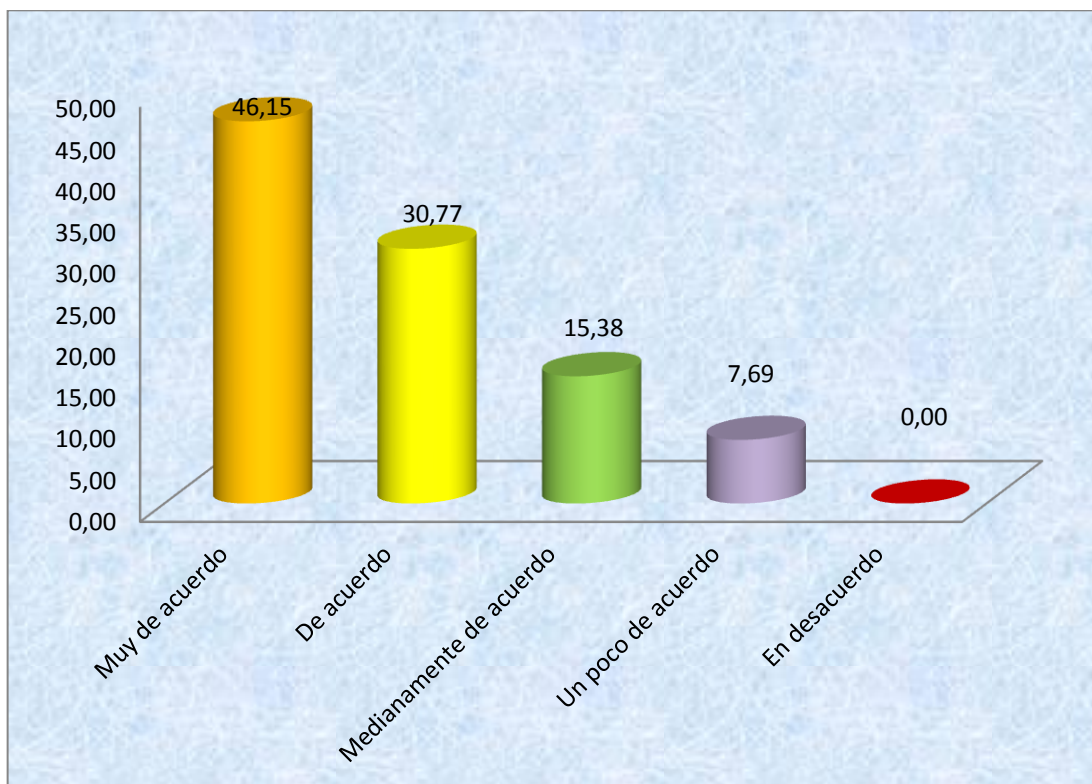


GRÁFICO 18. Las agresiones influyen en la convivencia escolar

Análisis

Al consultar su opinión de si las agresiones influyen en la convivencia escolar, estas fueron sus respuestas: 46,15% está muy de acuerdo, el 30,77% está de acuerdo, el 15,38% está medianamente de acuerdo, el 7,69% está un poco de acuerdo y nadie está en desacuerdo.

Todos los encuestados concuerdan que la presencia de problemas, conflictos, agresiones, abusos tienen un efecto negativo en la convivencia escolar. Una vez aceptada la presencia del problema se les va a ser más conveniente trabajar para controlar estas situaciones.

TIPOS DE AGRESIÓN ENTRE ESTUDIANTES

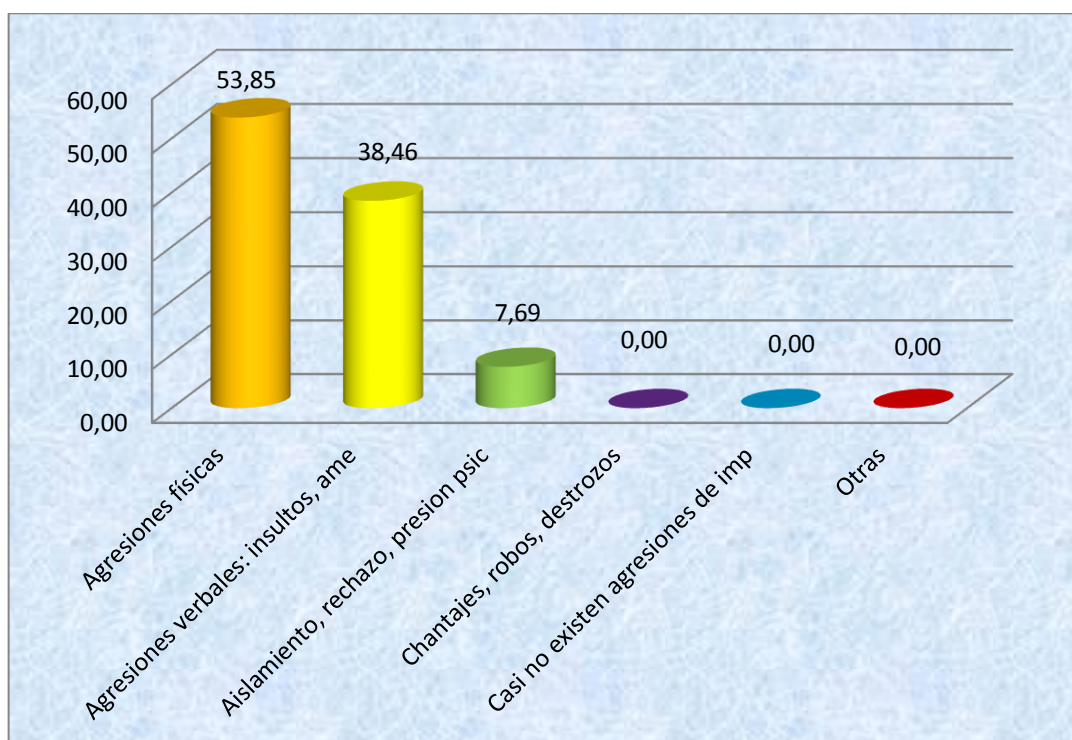


GRÁFICO 19. Agresiones más frecuentes

Análisis

Para conocer cuáles son las agresiones más frecuentes en la institución se plantea esta pregunta. El 53,85% menciona que son las agresiones físicas, el 38,46% indica que son las agresiones verbales, el 7,69% apunta el aislamiento, rechazo hacia sus compañeros, no hay chantajes, robos, destrozos mayores.

La violencia física encabeza a opinión de los docentes la mayor problemática de convivencia de sus estudiantes seguida de las agresiones verbales que incluyen insultos, apodos, ofensas, comparaciones desagradables. Se destaca que la forma de comunicación positiva de los niños y niñas no está funcionando como podría esperarse, lo contrario, el habla se usa para agredir. Hay que dar atención al grupo pequeños de estudiantes a quienes se aísla.

LUGARES DONDE OCURREN LAS AGRESIONES

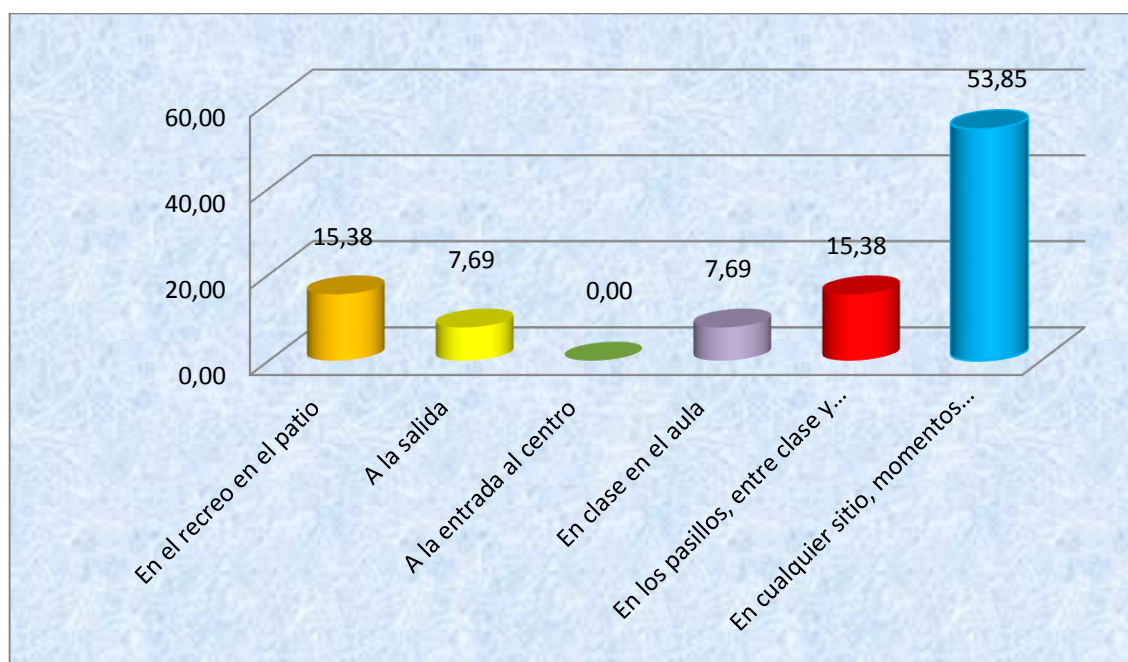


GRÁFICO 20. Lugares donde ocurren con más frecuencia las agresiones

Análisis

Se plantea esta interrogante para conocer los lugares donde ocurren con más frecuencia las agresiones: sus respuestas son, el 15,38% en el recreo en el patio, el 7,69% a la salida, el 7,69% en la clase en el aula, el 15,38% en los pasillos, entre clase y clase, y el 53,85% en cualquier sitio.

Cuando la violencia se infiltra en un centro educativo, no hay un lugar predilecto como lo muestra la opinión de la mitad de los docentes que indican que es en cualquier sitio y en cualquier momento. Por su puesto no desmerecemos aquellos que indican que en el recreo en el patio, porque es el lugar donde se aglomeran la mayoría de los estudiantes de diferentes años básicos, y se indica nuevamente que el aula y con los estudiantes que conviven en ella también es sitio para presentarse dificultades. Los pasillos se han tornado violentos también porque allí confluyen los estudiantes de los otros años básicos. Se necesita vigilar todos estos sitios para precautelar la seguridad de los estudiantes.

DOCENTES INFORMAN LAS AGRESIONES LEVES

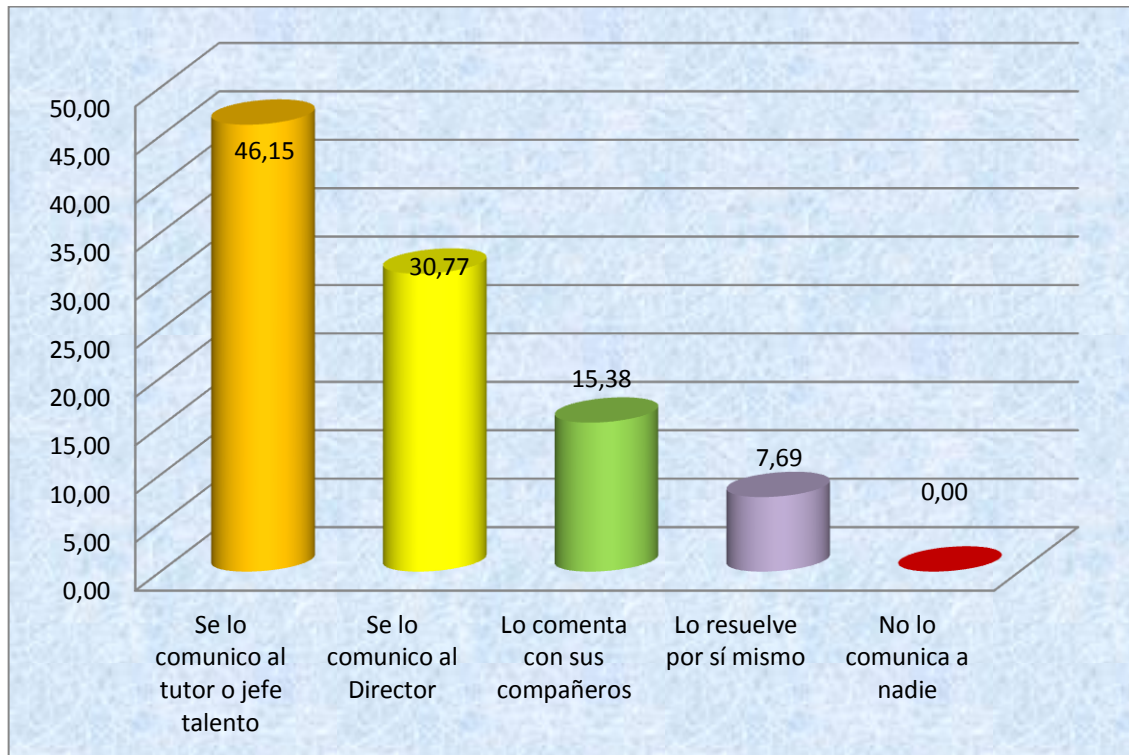


GRÁFICO 21. A quién comunica agresiones graves

Análisis

Ante la pregunta de a quién se comunica cuando ha ocurrido una agresión grave, el 46,15% lo hace al tutor o jefe de talento humano, el 30,77% lo hace al Director del Centro, el 15,38% lo comenta con sus compañeros, el 7,69% lo resuelve por sí mismo.

Un minúsculo grupo de docentes resuelve los problemas de sus estudiantes en su hora clase por sí mismo, y la mayoría recurre a los tutores o jefe de talento humano y al Director. Hay algunos que se apoyan en la experiencia de sus compañeros. Es evidente la falta de conocimiento de herramientas de resolución de conflictos y del manejo apropiado de disciplina en la clase.

TÉCNICAS USADAS PARA RESOLVER CONFLICTOS

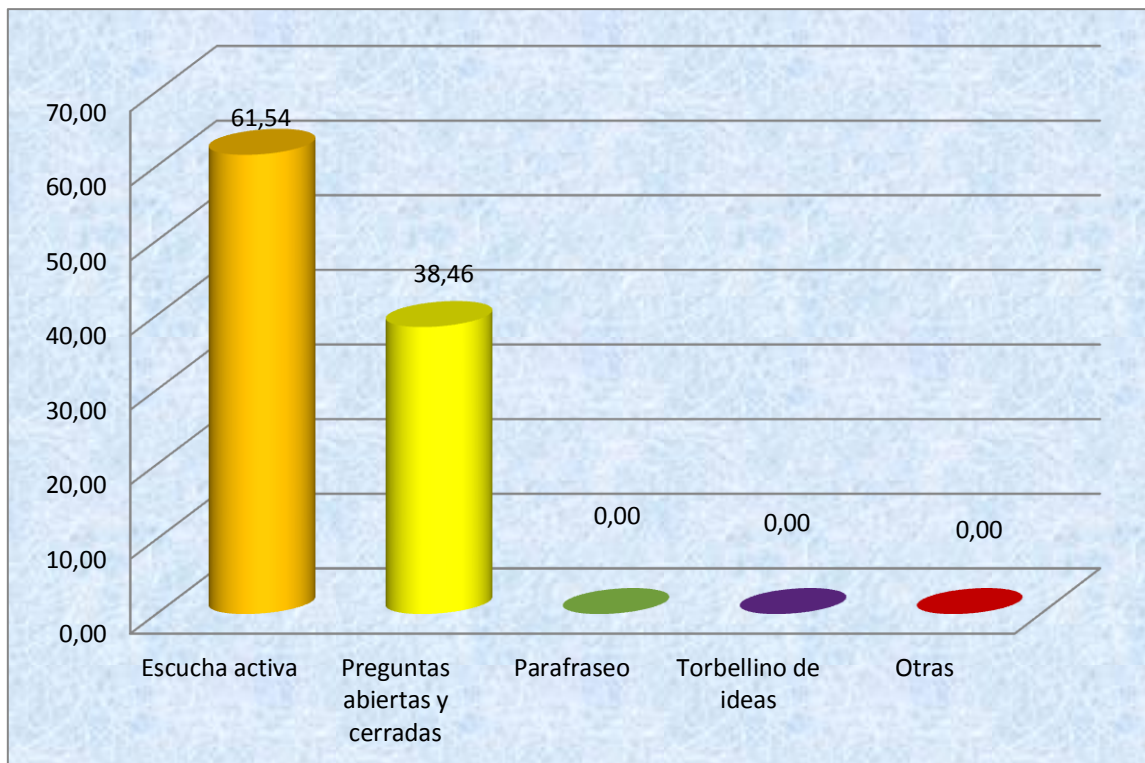


GRÁFICO 22. Técnicas a usar para resolver conflictos

Análisis

Con la finalidad de conocer si aplican técnicas de resolución de conflictos se indaga cuáles están aplicando. El 61,54% menciona la escucha activa y el 38,46% menciona preguntas abiertas y cerradas.

Del grupo de docentes encuestados nadie mencionó el parafraseo, torbellino de ideas y no anotaron otras. Está claro que no las conocen porque no han recibido adiestramiento sobre estas técnicas.

ACTUALIZACIÓN DOCENTE EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

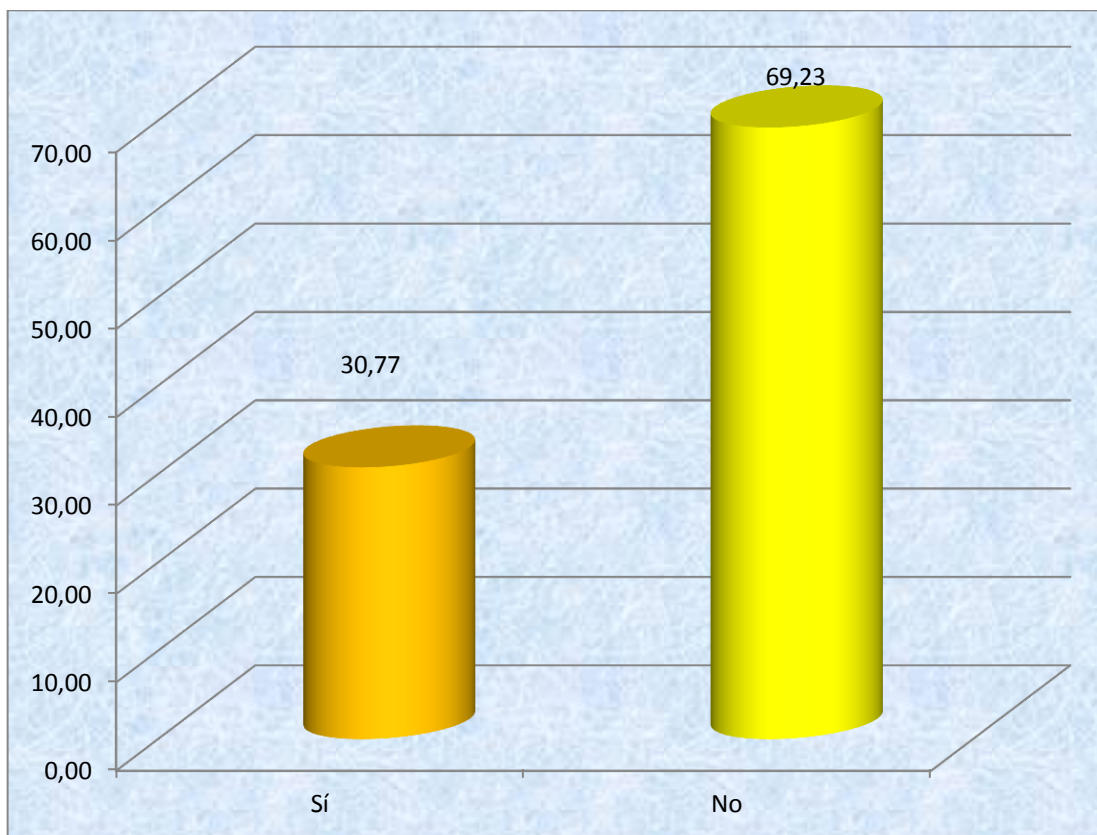


GRÁFICO 23. Actualización docente en técnicas para resolver conflictos

Análisis

Se consulta si los docentes han recibido actualización pedagógica en técnicas para resolver conflictos y el 30,77% responde que sí, mientras que el 69,23% responde que no.

La mayoría de los docentes no han recibido adiestramientos en técnicas de resolución de conflictos por lo cual no son acertados al resolver las dificultades de sus estudiantes y no ayudan a mejorar la convivencia de ellos.

VALORACIÓN DE CAPACITACIÓN DOCENTE

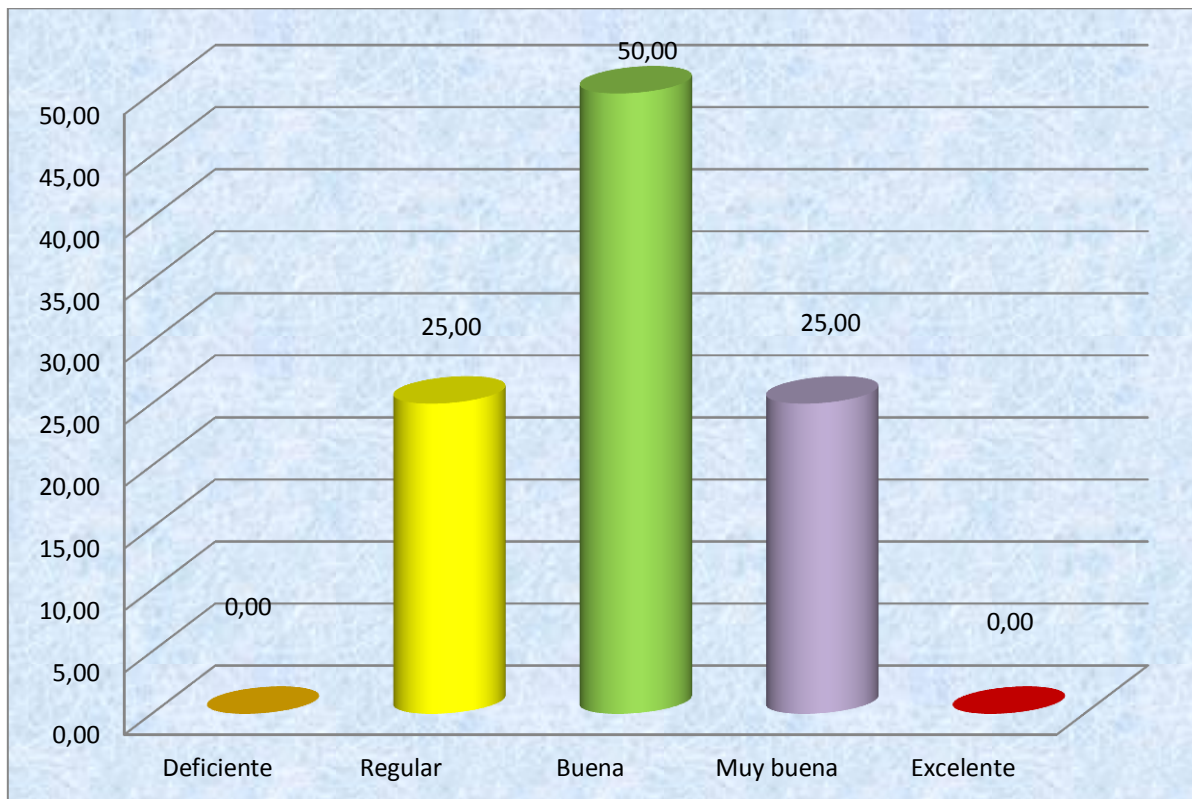


GRÁFICO 24. Valoración de la actualización docente

Análisis

A los docentes que han recibido capacitación sobre técnicas para resolver conflictos se les pide valoren dicha capacitación: el 50% la considera buena, el 25% muy buena y el restante 25 la considera regular.

No se llega de forma mayoritaria a un rango de excelente al valorar la capacitación, lo que implica que la calidad de capacitación sobre el tema de resolución de conflictos no cumple con la expectativa de los docentes. Se necesita planificar un programa de capacitación acorde a las necesidades de los docentes.

ACTITUD ANTE LA CAPACITACIÓN

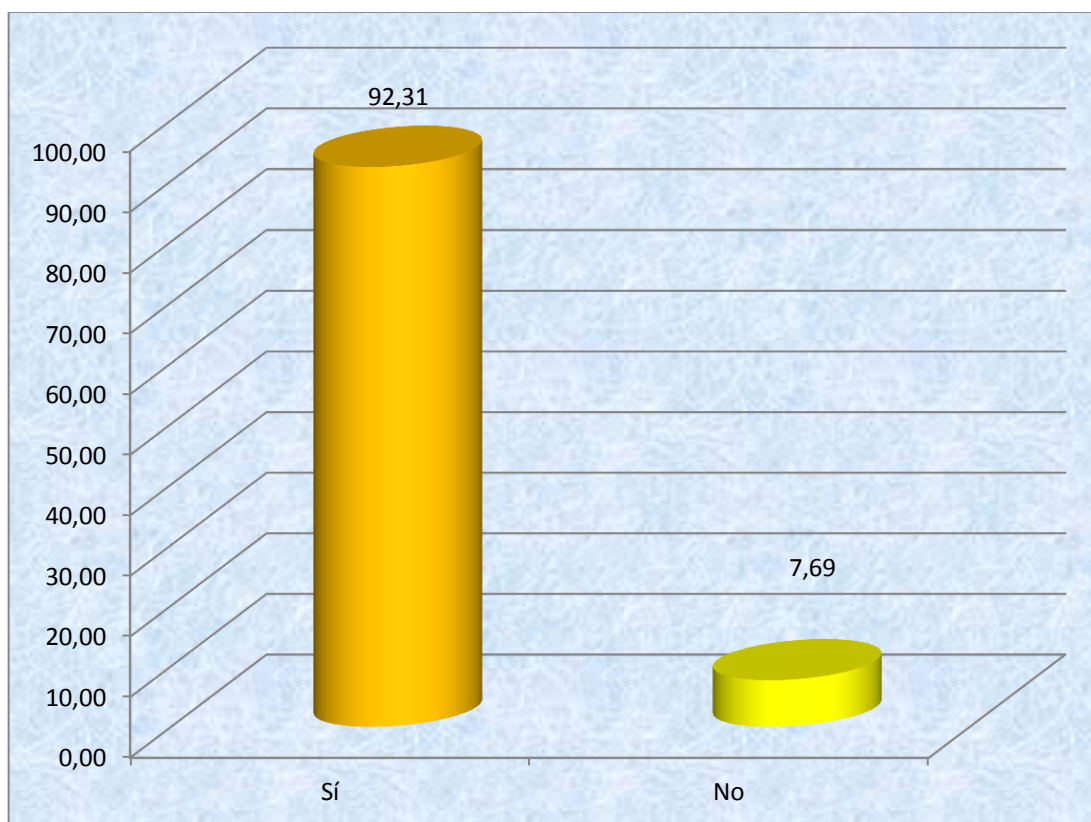


GRÁFICO 25. Actitud para recibir capacitación

Análisis

Ante la pregunta de si le gustaría recibir capacitación sobre técnicas de mediación para la resolución de conflictos en el aula el 92,31% responde que sí y el 7,69% responde que no.

Es muy clara la buena disposición de los docentes de actualizar sus conocimientos pedagógico y psicológico a través de capacitación sobre esta temática, actitud que debe ser aprovechada por los directivos para causar un cambio de comportamiento en los estudiantes.

FICHA DE OBSERVACIÓN

Durante una semana los alumnos del quinto año básico paralelos A y B, fueron observados de modo directo por sus maestros guías y ellos concluyen lo siguiente.

- Hay un 10% de estudiantes que llegan tarde a la clase debido a que sus padres no se levantan temprano en la mañana.
- Existe un 30% de estudiantes que gritan en clase y a la menor provocación se insultan y hasta se amenazan.
- Un grupo del 15% de estudiantes no prestan atención a las explicaciones de los docentes.
- Un 5% de estudiantes lanzan los objetos a otros.
- Un 2% de estudiantes faltan el respeto al maestro,

Al finalizar la semana se analiza que el ambiente de convivencia es preocupante por las malas actitudes y el irrespeto a las normas de comportamiento en el aula.

4.3 Relación entre objetivo e hipótesis

CUADRO 3. Relación entre objetivo general e hipótesis general.

OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	CONCLUSIÓN
<p>Evaluar cómo contribuye la implementación de técnicas de mediación de conflictos escolares para mejorar la convivencia de aula en el 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman.</p>	<p>La implementación de técnicas de mediación de conflictos escolares contribuye a mejorar la convivencia de aula en los estudiantes del 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman.</p>	<p>Según la investigación realizada el implementar técnicas de mediación de conflictos escolares influenciará positivamente en la convivencia de aula de los estudiantes, pues de acuerdo a la opinión de los docentes el hecho de que el equipo de profesores adopten medidas conjuntas desde el comienzo del año lectivo ayudaría a la resolución de conflictos en el aula (76.92%) están muy de acuerdo, y en el caso de los estudiantes a quienes afecta la agresión de otros compañeros indican que no les gusta y prefieren que no ocurra (28,26%) lo que les aseguraría estar más a gustos en su ambiente escolar.</p>

FUENTE: Lic. Víctor Lliguipuma

Se plantea como objetivo general hacer una evaluación de la forma en que la implementación de técnicas de mediación escolar influye en la mejora de la convivencia de aula en los estudiantes del 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman, y a la vez este objetivo nos permite plantear una hipótesis general que es comprobada al aplicar las encuestas a docentes y a estudiantes quienes consideran que intervenir en la resolución de los conflictos les ayudaría a tener una mejor convivencia.

CUADRO 4. Relación entre objetivos específicos e hipótesis particulares.

OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS PARTICULARES	CONCLUSIÓN
Evaluar la convivencia de aula de los estudiantes del 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman.	La convivencia de un grupo de alumnos del 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman se ve afectada por la agresión y la violencia de otros compañeros..	Existen estudiantes que no se sienten a gusto de venir a la escuela y la pasan mal (8,7%) que han sentido miedo alguna vez, a menudo y hasta casi todos los días (32,61%) y que la razón principal de su miedo es ser agredidos por algún compañero (19,57%). Varios estudiantes indican que no tienen amigos o solo uno a tres buenos amigos o amigas (15.21%). Estos sentimientos demuestran que no existe una buena relación con sus condiscípulos.
Evaluar el nivel de conocimiento de técnicas de resolución de conflictos y mediación escolar en los docentes de la Institución.	El desconocimiento de técnicas de resolución de conflictos y mediación escolar influye negativamente en la labor de los docentes y en el ambiente de convivencia de los estudiantes.	Los docentes no conocen técnicas activas para la resolución de conflictos, siguen usando los métodos tradicionales como escucha activa (61,54%), preguntas abiertas y cerradas (38,46%) y no aplican el parafraseo y torbellino de ideas (0%) Aceptan que no ha recibido capacitación en cuanto a técnicas de resolución de conflictos y mediación escolar (69,23%), a los pocos docentes que sí la recibieron se le pide valorar dicha capacitación y opinan que estuvo entre regular a buena (50%). Es por esta razón que se les hace difícil controlar el comportamiento de sus estudiantes.
Determinar los conflictos escolares que se presentan con mayor frecuencia en la institución.	Los conflictos que se presentan con mayor frecuencia en la institución inciden negativamente en la tranquilidad y disfrute del entorno educativo.	A opinión de los docentes los problemas que con mayor frecuencia se presentan en la institución son las agresiones físicas (53,85%), y agresiones verbales (38,43%). Pueden presentarse en cualquier sitio o momento (53,85%). En el caso de los estudiantes indican que ponerse apodos (34,78%) es lo más grave, insultos (10,87%) y risas sarcásticas (8,7%) y el lugar donde ocurren con frecuencia es el aula de clase (23,91%)
Analizar de qué modo resuelven los docentes los conflictos que se presentan entre sus estudiantes.	La forma en que los docentes resuelven los conflictos afecta su desempeño docente.	Se consulta a los docentes el tiempo invertido en temas relaciones con la disciplina y los conflicto y el 61,54% dedica hasta 19 minutos. Este tiempo podría ser usando para realizar otras actividades de aprendizaje.

FUENTE: Lic. Víctor Liguipuma

4.4 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

- La implementación de técnicas de mediación de conflictos escolares contribuye a mejorar la convivencia de aula en los estudiantes del 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman. Según la investigación realizada el implementar técnicas de mediación de conflictos escolares influenciará positivamente en la convivencia de aula de los estudiantes, pues de acuerdo a la opinión de los docentes el hecho de que el equipo de profesores adopten medidas conjuntas desde el comienzo del año lectivo ayudaría a la resolución de conflictos en el aula (76.92%) están muy de acuerdo, y en el caso de los estudiantes a quienes afecta la agresión de otros compañeros indican que no les gusta y prefieren que no ocurra (28,26%) lo que les aseguraría estar más a gustos en su ambiente escolar.
- La convivencia de un grupo de alumnos del 5to Año de Educación Básica de la Escuela Mixta Particular Eduardo Kingman se ve afectada por la agresión y la violencia de otros compañeros. Existen estudiantes que no se sienten a gusto de venir a la escuela y la pasan mal (8,7%) que han sentido miedo alguna vez, a menudo y hasta casi todos los días (32,61%) y que la razón principal de su miedo es ser agredidos por algún compañero (19,57%). Varios estudiantes indican que no tienen amigos o solo uno a tres buenos amigos o amigas (15.21%). Estos sentimientos demuestran que no existe una buena relación con sus condiscípulos.
- El desconocimiento de técnicas de resolución de conflictos y mediación escolar influye negativamente en la labor de los docentes y en el ambiente de convivencia de los estudiantes. A opinión de los docentes los problemas que con mayor frecuencia se presentan en la institución son las agresiones físicas (53,85%), y agresiones verbales (38,43%). Pueden presentarse en cualquier sitio o momento (53,85%). En el caso de los estudiantes indican que ponerse apodos (34,78%) es lo más grave, insultos (10,87%) y risas sarcásticas (8,7%) y el lugar donde ocurren con frecuencia es el aula de clase (23,91%)

- Los conflictos que se presentan con mayor frecuencia en la institución inciden negativamente en la tranquilidad y disfrute del entorno educativo. A opinión de los docentes los problemas que con mayor frecuencia se presentan en la institución son las agresiones físicas (53,85%), y agresiones verbales (38,43%). Pueden presentarse en cualquier sitio o momento (53,85%). En el caso de los estudiantes indican que ponerse apodos (34,78%) es lo más grave, insultos (10,87%) y risas sarcásticas (8,7%) y el lugar donde ocurren con frecuencia es el aula de clase (23,91%)
- La forma en que los docentes resuelven los conflictos afecta su desempeño docente. Se consulta a los docentes el tiempo invertido en temas relaciones con la disciplina y los conflicto y el 61,54% dedica hasta 19 minutos. Este tiempo podría ser usando para realizar otras actividades de aprendizaje.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.1 TITULO DE LA PROPUESTA.

Programa de capacitación sobre el manejo de técnicas de mediación y resolución de conflictos escolares a los docentes de la escuela mixta particular “Eduardo Kingman”.

5.2 FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

La propuesta de esta investigación se fundamenta en uno de los cuatro pilares necesarios para la transformación educativa de cara al tercer Milenio: Aprender a vivir juntos, a decir de La Comisión Internacional para el siglo XXI, de la UNESCO (Secretaría de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), Los docentes deben concienciar a los estudiantes que es imposible que vivan de modo independiente, que ellos pertenecen a un núcleo familiar, social, cultural y educativo. Sólo cuando comprendan que vivir juntos implica mucho más que la simple convivencia podrán cambiar sus actitudes ante las diferencias de personalidad, cultura, raza educación de sus compañeros y se insertarán en la sociedad como entes positivos para el desarrollo de los países donde nacieron.

Por este motivo en la República del Ecuador, se toman medidas para garantizar que se cumplan los objetivos máximos de la convivencia pacífica. La Ley Orgánica de Educación Intercultural, en el artículo 347 de la Constitución de la República,

menciona que es responsabilidad del Estado garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Al adiestrar a los docentes en técnicas de convivencia pacífica se promueve esta responsabilidad.

También se basa en el artículo 3 sobre los fines de la educación que señala en el literal I la inculcación del respeto y la práctica permanente de los derechos humanos, la democracia, la participación, la justicia, la igualdad y no discriminación, la equidad, la no violencia, las libertades fundamentales y los valores cívicos. Estos son valores y actitudes que deben ser inculcadas por los padres y continúan esta labor los profesores en el aula de clase.

No se puede dejar de mencionar como fundamento de esta propuesta las obligaciones que tienen los niños y niñas según el artículo 8 del capítulo 3 que hace referencia a aprender a tratarse con dignidad, respeto y sin discriminación alguna a los miembros de la comunidad educativa, fundamentar opiniones, respetar a los demás, cumplir los códigos de convivencia armónica y promover la resolución pacífica de los conflictos. Con la preparación pedagógica de los docentes ellos estarán en condiciones de ayudar a los estudiantes a resolver sus diferencias de modo pacífico y constructivo.

Una Tesis magistral elaborada por Viviana Giraldo castillo, en Bogotá Colombia, desarrolla un sistema modular para la propuesta que ha servido de modelo pero acoplada a la necesidad de la realidad Ecuatoriana y de la escuela mixta particular Eduardo Kingman. De acuerdo a esta autora el Módulo *Aprendiendo a Convivir Juntos*, (Montaño, 2007)⁹ pretende, concientizar a las estudiantes de que los conflictos existen en cualquier tipo de grupo social. Así, el deseo de diferenciarse en búsqueda de una identidad propia, la frustración, la falta de confianza en los demás, las disímiles percepciones, la incompatibilidad de ideas, y el poco entendimiento entre unos hombres y otros dado por la inadecuada comunicación verbal y no verbal,

9

Montaño, V. G. (08 de 2007). Las posiciones Antagónicas hoy resultan protagónicas: Modelo de resolución de conflictos para las estudiantes pertenecientes a grados 8º y 9º del Colegio Distrital Agustín Fernández. Bogotá, Colombia.

son situaciones perfectamente normales, pues todos y cada uno de los seres humanos con una propia individualidad, con un modo diferente de pensar y actuar, de querer y reaccionar, de buscar la aprobación y aceptar la derrota. Los módulos compuestos por actividades lúdicas dirigidas a los docentes pretenden contribuir a que ellos comprendan de 4 conceptos básicos: diversidad, interdependencia, autoestima, y comunicación, lo que les permitirá asimilar tales diferencias como una oportunidad de mejora personal y grupal.

Finalmente es importante resaltar que de acuerdo al Programa Nacional de Mediación Escolar de Argentina (Eduación, 2008)¹⁰ en su módulo 4 presenta actividades para el aula y se trata de un taller preparado para los docentes y también para los docentes con el objetivo de ofrecer recursos para trabajos en el aula algunos de los ejes temáticos vinculados a la mediación y enfatiza la necesidad de favorecer la adquisición y desarrollo de habilidades para la vida en los jóvenes a través de la guía de los docentes. Un objetivo planteado en la elaboración de la propuesta para este trabajo investigativo.

5.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

En la investigación realizada se puede identificar que existe un alto número de docentes que solicitan ser capacitados en la utilización de técnicas de mediación y resolución de conflictos (92,31%), debido al desconocimiento del uso de los mismos la mayoría de las dificultades que se presentan en el aula se resuelven basándose en el método tradicional de resolución (61,54%), lo que significa que se mantiene un ambiente tenso en el aula (8,70%), situación no justificable ante el avance de la promoción del buen vivir en el interior de las instituciones educativas.

En los actuales momentos, los sistemas educativos a nivel global, enfrentan el desafío de utilizar técnicas innovadoras de comunicación para ayudar a resolver la avalancha de violencia que se inserta cada día al interior de los centros educativos, con la finalidad de que los estudiantes puedan enfrentar sus diferencias de modo positivo, aprendan a controlar sus emociones y se hagan sensibles a los

¹⁰ Ministerio de Educación de Argentina: Programa Nacional de Mediación Escolar. Módulo # 4, pág. 5

sentimientos de otros, de tal modo que esto contribuya a que disfruten de su estancia en la institución y facilite la labor de sus maestros al conducirlos en la adquisición de conocimientos, destrezas y habilidades para la vida.

Se hace imprescindible apoyar a los docentes en el desarrollo de competencias y destrezas emocionales como recurso educativo, para disminuir la violencia y fomentar un ambiente de convivencia pacífica.

Por las razones anotadas anteriormente, el desarrollo de un plan de capacitación que proporcione las competencias necesarias a los docentes en el manejo de técnicas de mediación y resolución de conflictos se hace inminente, ya que al dotarlos con los conocimientos para implementar esta herramienta fundamental utilizada en los sistemas educativos a nivel mundial, beneficiará no solo a los docentes, sino también a los alumnos quienes van hacer los receptores de esta capacitación, y de esta manera formar una comunidad de aprendizaje pacífico.

5.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

5.4.1. Objetivo general.

Capacitar en el uso de técnicas de mediación y resolución de conflictos escolares a los docentes de la escuela mixta particular "Eduardo Kingman".

5.4.2. Objetivos Específicos.

- Establecer un programa de capacitación para los docentes sobre el uso de técnicas de mediación y resolución de conflictos escolares.
- Fomentar en los docentes las oportunidades y retos que presenta el uso de técnicas de mediación y resolución de conflictos escolares en su trabajo profesional de aula.

- Crear conciencia e inducir a los docentes a la aplicación de las técnicas de mediación y resolución de problemas como herramientas comunicacionales que permitan el desarrollo profesional docente.
- Guiar al docente en la aplicación de los conceptos y funciones básicas de técnicas de mediación y resolución de conflictos para aplicarlo en el desarrollo del proceso de aprendizaje mediante su inclusión como instrumento pedagógico en el aula de clase.
- Generar en los docentes habilidad para detectar, resolver, prevenir interrupciones, conflictos, abusos entre estudiantes
- Hacer de las técnicas de convivencia un complemento para el mejorar el aprendizaje constante de docentes y estudiantes.

5.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FISICA

El campo de aplicación del plan de capacitación se limita a los docentes de la escuela mixta particular "Eduardo Kingman" ubicada en la provincia del Guayas, cantón Milagro, parroquia urbana "Enrique Valdez", calles Río Palora # 508 y Benjamín Carrión.

PLANO DE UBICACIÓN DE LA ESCUELA PARTICULAR N° 43 “EDUARDO KINGMAN”

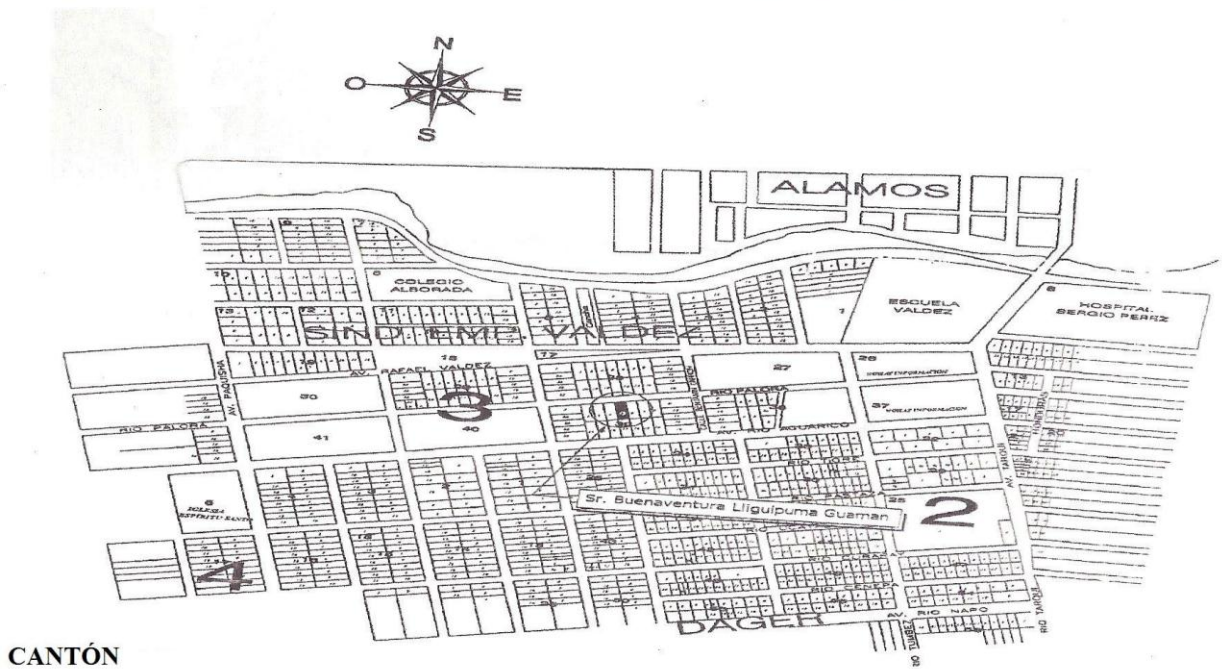


GRÁFICO 26. Ubicación de la escuela Eduardo Kingman

5.6 FACTIBILIDAD.

La escuela mixta particular “Eduardo Kingman” cuenta con el apoyo necesario para hacer factible la aplicación de la propuesta de esta investigación. El Consejo Ejecutivo, Comité Central de Padres de Familia, Consejo Estudiantil, el personal docente y administrativo además de los representantes de los estudiantes están dispuesto a prestar su colaboración. También se tiene disponibilidad de recursos humanos, infraestructura, económicos, materiales, equipos y otros necesarios para su funcionamiento.

5.6.1 Factibilidad Económica

La disponibilidad de recursos para la definición de medios y materiales está garantizada, toda vez que los costos de la propuesta está cubierto por:

- Director-propietario de la Institución quien autoriza a la contadora a designar una partida de gastos destinada a la capacitación sobre técnicas de resolución de conflictos.

- Los instructores de la capacitación serán docentes contratados por la institución.
- Se contará con la colaboración directa del DOBE (Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil) y la profesora de la asignatura de Valores y Educación para el Amor, quién es una profesional en Administración Educativa.
- Los equipos a utilizarse en la capacitación serán los que pertenecen a la institución, sean estas laboratorios de computación, proyector, sala de audiovisuales, grabadoras, etc.

5.6.2 Factibilidad Técnica

En cuanto a la factibilidad técnica la institución cuenta desde el año 2010 con el departamento del DOBE (Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil) el cuál ha venido trabajando para la resolución de conflictos de los estudiantes, a través de diálogo con los estudiantes y con la colaboración cercana de los padres de familia. También ha dado asesoramiento técnico a los docentes para mejorar el ambiente de convivencia.

También se ha recibido asesoría técnica en educación especial por parte de AVINFA (Asociación de Voluntarias del Instituto del Niño, la familia y el Adolescente) lo cual ha preparado el terreno para la futura capacitación sobre técnicas de mediación.

Esto garantiza que se contará con el personal técnico capacitado para brindar la asesoría sobre técnicas de mediación y resolución de conflictos.

5.6.3 Factibilidad Operativa

Se ha determinado que el 92,31% de los docentes desea conocer nuevas técnicas de resolución de conflictos, por lo cual se puede concluir que los docentes están de acuerdo con la implementación del programa de capacitación propuesto, bajo la

modalidad de estudios presenciales, con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación.

5.6.4 Factibilidad Social

La presente propuesta representa un aporte significativo a la sociedad ante la necesidad de mejorar el ambiente de convivencia no solo de los docentes sino también de sus estudiantes y sus familias.

Los alumnos y alumnas están conscientes del efecto que tiene en ellos la violencia escolar y que afecta también su convivencia en sociedad, por lo cual estarán dispuestos a que se les guíe sobre formas de mejorar su comunicación y resolución de diferencias, capacitación que previamente recibirán sus maestros.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.

La propuesta consiste en un plan de capacitación docente para adiestrar en el manejo de herramientas y técnicas de mediación escolar que permitan orientar a los estudiantes para mejorar la convivencia de clase.

Esta capacitación se vale de indicadores que permitirán valorar el grado de desarrollo de competencia básica en uso de técnicas de mediación escolar que se deben adquirir al final de la capacitación. Para la gestión de este programa de capacitación se lo hará vía presencial en un aula adecuada en la institución con la ayuda de equipos audiovisuales.

Conforme se van conociendo las técnicas de mediación, se pretende que cada docente pueda interiorizar la información y replicarla al desarrollar sus clases con los estudiantes en el salón de clase, como un medio de comunicación directa, y franca para el beneficio de la comunidad educativa.

El taller para los docentes será desarrollado con un enfoque vivencial, porque las experiencias vividas por los facilitadores y las propias de los docentes de la institución serán replicadas y analizadas para proponer las técnicas más convenientes a aplicar en futuros conflictos a presentarse en la institución.

5.7.1 Actividades

El taller se desarrollará en cuatro módulos: el primero y el segundo de 15 horas, el tercero de 10 y el cuarto de 20 horas clases cada uno, que al final sumarán 60 horas. Se ha previsto dictarlo en el salón de conferencias de la escuela particular "Eduardo Kingman".

Los cuatro módulos son un conjunto de actividades a desarrollar con los docentes con el fin de:

- Favorecer la reflexión sobre los componentes principales del conflicto, su dinámica y las diferentes formas de abordarlo;
- Comprender y practicar algunas de las habilidades comunicacionales que facilitan, al servicio de actitudes y valores vinculados a la paz y los derechos humanos.
- Transformar el conflicto en una real oportunidad de cambio y crecimiento, tanto individual como social.
- Difundir la importancia y promover su utilización en el abordaje cooperativo de los conflictos que surgen en la vida cotidiana

Se utilizará una metodología orientada al desarrollo de competencias sociales y comunicacionales. Implica el uso de estrategias educacionales creativas y activas a través de la ejecución de diversas técnicas con el uso de herramientas y materiales pedagógicos y tics.

Cada clase empezará con un material motivador, sea este una lectura para la reflexión, una serie de diapositivas alusivas al tema a tratar, un video sobre actitudes o alguna película que promueve valores a los docentes. Se pedirá la opinión de los participantes con las técnicas de lluvia de ideas, de opiniones, de análisis de casos, y la formación de equipos de trabajo conformados de diferentes modos para dar la oportunidad de consolidar la identidad con la institución.

CUADRO 5 Conocimientos acerca de los factores que generan la violencia escolar.

OBJETIVO	MÓDULO I	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	INDICADOR DE COMPETENCIA	TIEM P	RECURSO
<p>Identificar y enfocar el fenómeno de la violencia escolar y el conflicto.</p> <p>Determinar los factores que generan la violencia escolar y sus consecuencias .</p> <p>Reconocer las conductas disruptivas y violentas.</p>	<p>Definición de violencia. Naturaleza de la violencia. Tipos de violencia. Violencia escolar. Conflicto Diferencia entre conflicto y violencia escolar</p> <p>Factores que generan la violencia escolar y sus consecuencias.</p> <p>Conducta disruptiva e indisciplina. Disciplina escolar y sus tipos. Conducta violenta.</p>	<p>Conformar equipos de trabajo. Plantear lluvia de ideas sobre saberes previos y percepciones acerca del tema.</p> <p>Presentar diapositivas con diferentes definiciones de violencia y sus tipos. Definir conflicto Elaborar en equipos un cuadro comparativo sobre las diferencias y semejanzas entre conflicto y violencia escolar. Socializar experiencias de violencia escolar ocurridas en la institución. Precisar posibles factores que originaron la violencia. Observar video sobre violencia escolar. Reflexionar en plenaria sobre el origen de la violencia escolar.</p> <p>Presentar la teoría sobre los factores que generan violencia y sus consecuencias. Contrastar entre lo planteado por los equipos. Discutir en trío: qué es disciplina escolar. Dramatizar conductas disruptivas y violentas.</p> <p>Leer documentos escritos para precisar los tipos de disciplina. Sintetizar en plenaria</p> <p>Leer y analizar la función del reglamento escolar interno y el código de convivencia. Determinar la importancia de contar con reglamentos y normas Valorar el manejo del conflicto para prevenir la violencia Definir negociación y mediación</p>	<p>Comprende el fenómeno de la violencia, su naturaleza y la violencia escolar.</p> <p>Identifica características, causas y consecuencias de la violencia escolar.</p> <p>Reconoce las diferencias y semejanzas entre conflicto y violencia escolar.</p> <p>Valora la importancia de identificar los factores que generan violencia en el entorno escolar en el cual laboran.</p> <p>Aprecia el intercambio de saberes como oportunidad para conformar equipos de mediadores en situaciones de violencia dentro de su propio contexto escolar.</p> <p>Comprende e identifica las conductas disruptivas e indisciplina y sus implicaciones en los comportamientos violentos.</p>	<p>15 horas</p>	<p>Humanos: Facilitadores Participantes (docentes de la institución).</p> <p>Materiales: Carpetas con material impreso Reglamento interno Código de Convivencia Diapositivas Videos Película</p> <p>Tecnológicos: Computador Proyector</p>

CUADRO 6 Estrategias para el desarrollo de valores y actitudes esenciales en la convivencia.

OBJETIVO	MÓDULO II	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	INDICADOR DE COMPETENCIA	TIEMP	RECURSO
<p>Fomentar la aplicación de valores y actitudes a través de técnicas motivacionales para mejorar la convivencia de los estudiantes</p>	<p>Desarrollo de valores y actitudes personales y grupales.</p> <p>Diferencias entre un valor de una actitud</p> <p>Principales valores: Responsabilidad Trabajo en equipo Confianza Empatía Percepción Comunicación Autoestima</p>	<p>Desarrollar la dinámica: La gallina ciega Reflexiona la necesidad de trabajo en equipo</p> <p>Observar la película: Cadena de Favores Llenar una guía para la reflexión sobre la película observada</p> <p>Formar cuatro equipos de trabajo Entregar rompecabezas a cada equipo Resolver el rompecabezas en menor tiempo Reflexionar sobre esta actividad</p> <p>Organizar una mesa redonda sobre: principales valores y actitudes Escuchar y producir opiniones Diferenciar los valores de las actitudes Exponer las conclusiones grupales</p> <p>Ejecutar la dinámica: el teléfono roto Responder preguntas sobre la reflexión</p> <p>Observar diapositivas sobre la autoestima. Dramatizar sobre las maneras de fortalecer la autoestima</p> <p>Leer material sobre: Ghandi, ejemplo de vida Participar en plenaria</p> <p>Mostrar fotografías diferentes Determinar los estados de ánimo de cada personaje Preguntar a quién seleccionarán de los personajes para desarrollar ciertas actividades.</p> <p>Observar un video sobre los valores Llenar una guía de observación sobre el video. Participar en plenaria para concluir el módulo</p>	<p>Comprende la necesidad de desarrollar en los estudiantes valores y actitudes.</p> <p>Diferencia un valor de una actitud.</p> <p>Reconoce que todos somos diferentes pero tenemos los mismos principios comunicacionales.</p> <p>Participa en forma grupal con facilidad y con positivismo</p> <p>Opina con libertad sobre los valores y actitudes</p> <p>Dramatiza con realismo sobre los valores y actitudes</p> <p>Comprende que el ejemplo del docente es más importante que lo que dice para inculcar valores.</p>	<p>15 horas</p>	<p>Humanos: Facilitadores Participantes (docentes de la institución).</p> <p>Materiales: material impreso Diapositivas Videos Película</p> <p>Tecnológicos: Computador Proyector</p>

CUADRO 7 Estrategias para mediar los conflictos escolares.

OBJETIVO	MÓDULO III	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	INDICADOR DE COMPETENCIA	Tiempo	RECURSO
<p>Establecer los procedimientos y técnicas gerenciales para mediar la violencia en el ámbito escolar.</p>	<p>Procedimientos gerenciales. Reglamento interno escolar Código de Convivencia Normas de Convivencias. Manejo de conflicto. Negociación. Mediación.</p>	<p>Conformar tríos para leer y analizar la función del reglamento interno escolar, la importancia de las normas de convivencia de manera consensuada, el manejo del conflicto para prevenir la violencia. Definir la negociación y la mediación. Identificar en el reglamento interno los procedimientos y técnicas gerenciales para regular la disciplina escolar. Analizar el código de convivencia de la institución para identificar estrategias para resolver los conflictos. Exponer sobre la negociación y la mediación como alternativa para mejorar la convivencia. Reconstruir situaciones reales que evidencien la puesta en práctica de procedimientos y técnicas gerenciales que se han aplicado para mediar el conflicto, actos de indisciplina y violencia en el aula o contexto escolar. Compartir experiencias por equipos. Determinar cuáles serían las soluciones más efectivas a determinadas experiencias. Formar equipos de trabajo Entregar un cuento infantil popular a cada equipo Identificar los conflictos característicos de cada cuento Proponer soluciones que podrían haber aplicado en cada cuento Concluir en plenaria la importancia de resolver los conflictos de inmediato.</p>	<p>Valora la importancia de uso del Reglamento interno y el código de convivencia para obtener procedimientos gerenciales de resolución de conflictos. Aplica normas de convivencia para solucionar dificultades de los estudiantes. Conoce la forma de manejar los conflictos a través de la negociación y la mediación. Usa material visual y escrito para producir pensamiento reflexivo en los estudiantes. Dramatiza situaciones reales aplicando técnicas gerenciales para mediar conflictos.</p>	<p>10 horas</p>	<p>Humanos: Facilitadores Participantes (docentes de la institución). Materiales: material impreso Diapositivas Código de Convivencia Reglamento Interno Cuentos infantiles Tecnológicos: Computador Proyector</p>

CUADRO 8 Técnicas estratégicas para desarrollar habilidades sociales.

OBJETIVO	MÓDULO IV	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	INDICADOR DE COMPETENCIA	TIEMP	RECURSO
<p>Proponer estrategias de mediación que permitan al docente actuar en situaciones de violencia escolar.</p>	<p>Las habilidades sociales y su aplicación.</p> <p>Comunicación.</p> <p>El diálogo reflexivo</p> <p>La clínica del rumor.</p> <p>Los dilemas morales.</p> <p>El Parafraseo.</p> <p>Las preguntas abiertas y cerradas</p> <p>Resolución de conflictos mediante el diálogo y la negociación.</p> <p>Establecimiento de normas y compromisos.</p> <p>Juegos para la formación en valores.</p>	<p>Disertar sobre las diferentes estrategias de mediación.</p> <p>Representar en equipos las situaciones en las que se puedan aplicar las habilidades sociales para una convivencia pacífica.</p> <p>Simular un conflicto y su resolución a través de la negociación considerando los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación sobre el caso - Clarificación de los objetivos del mediador y de las partes conflicto - Comunicación empática, diálogo reflexivo. - Demostración de una actitud positiva, respetuosa y asertiva. - Consenso de las normas para el desarrollo del diálogo. <p>Propiciar acuerdos y compromisos para la mejora de las relaciones de las partes.</p> <p>Sistematizar y registrar todo el procedimiento así como firmar los compromisos y acuerdos por parte del mediador y las partes en conflicto.</p> <p>Evaluar la negociación.</p> <p>Hacer acompañamiento del cumplimiento de los acuerdos y compromisos a fin de garantizar el éxito de la estrategia.</p> <p>Realizar juegos que contribuyan a la formación de valores y desarrollo de la comunicación en pro de las relaciones interpersonales en el contexto escolar.</p> <p>Observar la película: Mentes peligrosas.</p> <p>Llenar ficha guía para la reflexión.</p> <p>Ejecutar dinámicas que desarrollan valores: Disputa por señas, espalda con espalda, etc.</p> <p>Entonar la canción de la Buena gente.</p>	<p>Valora la importancia del desarrollo en los estudiantes de habilidades sociales que favorezcan los vínculos afectivos en el aula para prevenir la violencia.</p> <p>Aprueba la realización de los juegos como estrategia en la resolución de conflictos escolares.</p> <p>Reconoce la negociación como un método alternativo para mediar la violencia escolar.</p> <p>Aprueba el trabajo colaborativo como la suma de esfuerzos que contribuyen a la búsqueda de soluciones para prevenir y mediar la violencia escolar.</p>	<p>20 horas</p>	<p>Humanos: Facilitadores Participantes (docentes de la institución).</p> <p>Materiales: material impreso</p> <p>Diapositivas</p> <p>Película</p> <p>Materiales para juegos didácticos</p> <p>Tecnológicos: Computador Proyector</p>

5.7.2. Recursos, Análisis Financiero

5.7.2.1 Recursos humanos

Para la ejecución de la propuesta necesitaremos de los siguientes recursos humanos

- Un Director del proyecto
- Dos Docentes capacitadores externos. (Contratados)
- Un docente capacitador interno. (Profesor de Valores en la Institución)

5.7.2.2 Recursos materiales

- Pizarra
- Video proyector
- Salón de capacitación
- Material didáctico elaborado para la capacitación

5.7.2.3 Material Didáctico

Está compuesto por los siguientes elementos:

Guía Didáctica.- Describe los objetivos de la actividad de técnicas de mediación y resolución de conflictos, la metodología, los contenidos, las actividades prácticas del módulo.

Diapositivas sobre el contenido.- Elaboradas por los capacitadores y que también serán compartidas con los docentes a capacitar en formato electrónico.

Videos y películas.- Se ha seleccionado algunos medios audiovisuales que serán entregados a los docentes en formato electrónico para las reflexiones en clase y como refuerzo.

Fotocopia de documentos.- Se entregará a los docentes una cantidad de material impreso para las reflexiones individuales y grupales.

5.7.2.4 Lugar, Fecha, Hora

Lugar: Salón de conferencias de la escuela mixta particular “Eduardo Kingman”

Fecha: Del 5 de Noviembre de 2012 al 11 de Enero de 2013

Hora: 14:H00 – 16:H00

Se realizará dos sesiones a la semana, cada sesión está compuesta por 3 horas pedagógicas.

5.7.2.5 Financiamiento

CUADRO 9. Inversión Presupuestada Capacitación de docentes

NUMERO	RECURSOS	COSTO	TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Video proyector (mantenimiento)	\$20,00	\$ 20,00	Institución
1	Internet CAVNET	\$50,00	\$50,00	Institución
2	Capacitadores	\$500,00	\$ 1000,00	Comité Central de Padres de Familia Presupuesto Institución
	Material didáctico (hojas, impresiones, Cds, marcadores, etc.)	\$150,00	\$150,00	Alumno Investigador
24	Refrigerio (Por módulo)	\$4,00	\$96,00	Alumno Investigador
	Total	\$724,00	\$ 1316,00	

FUENTE: Lic. Víctor Lliguipuma

El financiamiento del seminario para capacitación de docentes sobre técnicas y herramientas para el desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos escolares serán cubiertas en un 50% con la ayuda del comité central de padres de familia, quienes tienen previsto realizar actividades para recaudar fondos para la

ejecución de este proyecto. El otro 50% será tomado del dinero previsto en el Presupuesto privado para Capacitación del personal.

También es importante la ayuda de la institución al facilitar el espacio físico así como su equipo de video proyección e incluso las computadoras que se requieran con conexión a Internet Banda Ancha, para realizar actividades planificadas por los instructores además de ciertas actividades grupales a ejecutarse por los docentes a capacitar.

No se deja de lado el aporte del alumno investigador al financiar con sus recursos el material didáctico necesario para el desarrollo de la capacitación como lo son: marcadores, hojas de impresión, fotocopias, hojas de cartulina, etc. Además en cada módulo se entregará un refrigerio a cada miembro del equipo de capacitación que será también financiado por el alumno investigador.

5.7.3. Impacto

En el actual contexto las técnicas de mediación y resolución de conflictos se han vuelto una herramienta de primer orden en todos los estratos sociales, es importante que en el caso de la educación, los docentes no pierdan de vista que la educación debe contribuir a la formación integral del alumno. Lo que significa abarcar las esferas social, cognoscitiva, cultural y espiritual, especialmente esta última ya que las nuevas herramientas comunicacionales abren otras posibilidades y formas de entender y practicar la escala de valores, siendo la sociedad uno de los principales beneficiarios al disminuir las conflictos y disrupciones en los procesos educativos, ya que los estudiantes tendrán mejores habilidades que les permitirá ser más competitivos en su actividades sociales y escolares.

La era de la sociedad de la información y del conocimiento en que se regula el mundo de hoy, está cambiando incluso el modo de vida y pensar de muchos seres humanos, en especial en el ámbito educativo. Es necesario que docentes y estudiantes se fusionen a esta era que también podría denominarse de la comunicación, por el avance tecnológico a ese nivel, con el uso de técnicas de

mediación y resolución de conflictos conseguirán las herramientas necesarias para incursionar en este maravilloso campo comunicacional.

Debido a las razones que se han puntualizado la propuesta concibe esta orientación de nutrir al docente con las herramientas necesarios para que pueda desenvolverse en la era de la sociedad, de la información y del conocimiento no como un simple transmisor de conocimiento sino como agente de cambio con capacidad de liderazgo y de proponer alternativas de aprendizaje apoyadas con la técnicas de mediación.

5.7.4. Cronograma

Se realiza una planificación detallada para la ejecución del proyecto: taller sobre mediación y resolución de conflictos dirigida para los docentes de la escuela mixta particular Eduardo Kingman. Previa la planificación técnica se procede a detallar un cronograma de módulos indicando las fechas a ejecutarse con la duración en horas clases para cada fase.

A continuación se puede observar un cuadro explicativo indicando los responsables de cada módulo.

CUADRO 10. Distribución del tiempo a ejecutarse la propuesta

MÓDULOS	DURACIÓN	RESPONSABLES	AÑO 2012											
			NOVIEMBRE			DICIEMBRE				ENER				
			Semanas											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Módulo I Conocimientos acerca de los factores que generan la violencia escolar.	12 horas clase (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> • Autor de Tesis • Instructor externo • Instructor interno de la institución 												
Módulo II Estrategias para el desarrollo de valores y actitudes esenciales en la convivencia.	18 horas clase (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> • Autor de Tesis • Instructores externos 												
Módulo III Estrategias para mediar los conflictos escolares.	12 horas clase (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> • Autor de Tesis • Instructores externos 												
Módulo IV Técnicas estratégicas para desarrollar habilidades sociales.	18 horas (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> • Autor de Tesis • Instructor interno de la institución 												

AUTOR: Lic. Víctor Lliguipuma

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Para evaluar la propuesta, se considerara los siguientes indicadores:

- Número de docentes inscritos y que asisten a la capacitación.
- Evaluaciones modulares a los docentes sobre el uso de técnicas de mediación y resolución de conflictos.
- Número de docentes por nivel de educación básica y especialidad.
- Expectativas sobre la aplicación práctica de los talleres de parte de los docentes.
- Nivel de participación en los talleres de los docentes.
- Nivel de competencias y destrezas alcanzadas en la capacitación.
- Expectativas de los estudiantes sobre los módulos recibidos por sus maestros.
- Número de estudiantes que consideran mejorarán su convivencia de aula.
- Estudiantes que participarían en mediación escolar.
- Retroalimentación de ser necesario en la aplicación de técnicas de mediación escolar tanto a docentes como estudiantes

CONCLUSIONES

- Los docentes del plantel emplean el método tradicional para la resolución de conflictos porque desconocen el uso que se les puede dar a las técnicas de mediación y resolución de conflictos en el campo educativo; debido a que no han recibido actualización pedagógica en esta área, pero reconocen como una necesidad urgente capacitarse en el buen uso de estas, debido a que el buen vivir es la base para mejorar la convivencia.
- Los docentes a pesar de que no utilizan las técnicas de mediación en su trabajo docente, buscan alternativas para tratar de resolver las dificultades de sus estudiantes y tienen conocimientos adquiridos por la experiencia propia y por unos cuantos seminarios de actualización.
- Los estudiantes no saben resolver conflictos, actúan de modo impulsivo y a veces violento, sus padres y maestros no están canalizando sus inquietudes para enseñarles a usar el diálogo como herramienta comunicacional.
- Todavía sobrevive un grupo de estudiantes solidarios ante los más vulnerables que están deseosos de que se les enseñe a mediar los problemas de sus compañeros.
- Con las reformas en la Ley de Educación por parte del Gobierno, se inicia un proceso de reestructuración educativa, y la implementación de las técnicas de mediación y resolución de conflictos ayudará a docentes y estudiantes a cumplir con los fines educativos y sociales planteados por el estado ecuatoriano.
- Que de acuerdo a las políticas de La Ley Orgánica de Educación Intercultural del Ecuador los docentes de la república del Ecuador deben contemplar dentro de su formación el manejo de las técnicas de mediación y resolución

de conflictos en la práctica diaria para mejorar su desenvolvimiento profesional y la convivencia de sus estudiantes.

RECOMENDACIONES

- Implementar urgentes procesos de capacitación pedagógica dirigido a los docentes de la escuela mixta particular "Eduardo Kingman" para mejorar la convivencia de sus estudiantes y docentes.
- Realizar un seguimiento académico a los docentes como un apoyo a su mejoramiento profesional que le permita elevar el prestigio personal y de la institución
- Proponer políticas claras en el reglamento interno y código de convivencia de la institución que fomente la utilización de las técnicas de resolución de conflictos en el proceso de aprendizaje.
- Actualizar como mínimo cada dos años a los docentes que trabajan en el nivel de educación básica con capacitación sobre resolución de problemas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, C. (2006). *El clima escolar como plataforma de cambio*. Recuperado el 2012, de El clima escolar como plataforma de cambio: <http://www.valorasuc.org>
- Alarcón, J. R. (2012). *Siete Aprendizajes básicos para la convivencia ciudadana*. Bogotá .
- Banz, C. (05 de 05 de 2008). *Convivencia Escolar. Documento Valoras UC*. Recuperado el 01 de 06 de 2012, de Convivencia Escolar. Documento Valoras UC: <http://www.valorasuc.org>
- Berkowitz, M., & Bier, M. (2005). *What works in character education. A research-driven guide for educators*. Recuperado el 2012, de Character Education Partnership: <http://www.character.org>
- Cardemil, C., & Román, M. (2001). *Informe, sistematización y estudio de las escuelas P-900 que no avanzan*. Santiago: Universidad Alberto Hurtado y CIDE.
- Cruz, Liliam Valdez; Luis Daniel Tubizarreta Prieto; Ms. Amarilys Paredes León. (Septiembre de 2010). *Orígenes Históricos y Culturales de la Mediación* . Recuperado el 5 de Junio de 2012, de Econlik.com.ar.: <http://www.econlink.com.ar>
- Educación, M. d. (2008). Programa Nacional de Mediación Escolar. Módulo # 4, pág. 5. Buenos Aires, Argentina.
- Educación, O. d. (2001). *Proyecto Principal de Educación en América Latina y el Caribe (PROMELAC)*. Recuperado el 2012, de Declaración de Cochabamba y recomendaciones sobre políticas educativas al inicio del siglo XXI Bolivia: UNESCO: <http://www.unesdoc.unesco.org>
- Eggen, P. D., & Kauchak, D. (2001). *Estrategias docentes : enseñanza de contenidos curriculares y desarrollo de habilidades de pensamiento*. México: Fondo de cultura económica.

- EICAME. (2009). *Todo sobre mediación*. Recuperado el 2012, de La mediación en Argentina: <http://www.mediacioneducativa.com.ar>
- Johnson, J., & Stanne. (2006). *Cooperative Learning Center of the University of Minnesota*. Obtenido de Cooperative Learning Methods. A meta - analysis : <http://www-clcrc.com/pages/cl-methods.html>
- Limus, D. (2008). Apertura de jornadas nacionales de promoción y difusión de Mediación Escolar en Argentina. *Jornadas de Mediación*, (pág. 15). Buenos Aires.
- Montaño, V. G. (08 de 2007). Las posiciones Antagónicas hoy resultan protagónicas: Modelo de resolución de conflictos para las estudiantes pertenecientes a grados 8º y 9º del Colegio Distrital Agustín Fernández. Bogotá, Colombia.
- Montoya, R. (2007). *Proyecto Educativo Confesional de la corporación Iglesia Adventista del Séptimo Día*. Recuperado el 2012, de Educación Adventista. Centro Educacional Adventista de los Angeles. CEALA.: http://www.ceala.cl/A_Destacados/Manualconvi/Presentación.htm
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación*. Granica, Buenos Aires.
- Paillet, M. N. (2009). Mediación Educativa. *Pedagogía de la Paz: construir la convivencia manejando adecuadamente los conflictos.*, (pág. 35).
- Trujillo Sáez, F. (2007). Enseñar nuevas lenguas en la escuela en contextos educativos multilingües. *Revista de educación, ISSN 0034-8082, N° 343, 2007, 71-92.*
- Veiga, R. (2010). *Mediator&Everthing Mediation* . Recuperado el Enero de 2012, de University of Oregon: <http://www.mediate.com>
- Verdiani, A. (09 de 06 de 2000). *United Nation Educational Scientific and Cultural Organization*. Recuperado el 2012, de Education Non-Violence Education: <http://www.unesco.org/education/nved/index.html>
- Wikipedia, l. e. (4 de Abril de 2012). Mediación .

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA DOCENTES



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN CONTINUA, A DISTANCIA Y POSTGRADO

ENCUESTA APLICADA A DOCENTES

Buenos días/tardes estimado Docente, estamos realizando una encuesta sobre el uso de técnicas de mediación escolar en el aula para resolver conflictos y su efecto en la convivencia de aula, por lo que su opinión es muy importante. Solicitamos encierre solo un literal que considere más cercano a su opinión. Muchas gracias por su colaboración.

SOBRE DISCIPLINA Y CONFLICTOS

1.- Considera que las agresiones y conflictos en los centros escolares es un problema actualmente:

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Poco importante
- d) Algo Importante
- e) Nada Importante

2.- Aproximadamente ¿qué tiempo en un día escolar invierte en temas relacionados con la disciplina y los conflictos?

- a) Menos de 19 minutos
- b) Entre 20 a 39 minutos
- c) Entre 40 a 59 minutos
- d) Más de 60 minutos
- e) No tengo problemas de disciplina

3.- Cuando se presenta en la clase algún problema de disciplina de carácter leve

¿Cómo actúa habitualmente?

- a) Regaña a los implicados.
- b) Los envía a la dirección.
- c) Conversa con ellos en privado.
- d) Amenaza con bajarles puntos en la conducta
- e) Ignora el hecho y continúa la clase.

4.- ¿Cree que el hecho de que el equipo de profesores adopte medidas conjuntas desde el comienzo del año lectivo ayudaría a la resolución de los conflictos en el aula?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Medianamente de acuerdo
- d) Un poco de acuerdo
- e) En desacuerdo

SOBRE AGRESIONES ENTRE ALUMNOS

5.- Las agresiones y abusos entre alumnos es un problema clave de la convivencia escolar.

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Medianamente de acuerdo
- d) Un poco de acuerdo
- e) En desacuerdo

6.- ¿Qué tipo de agresiones suelen ser las más corrientes entre los alumnos?

- a) Agresiones físicas
- b) Agresiones verbales: insultos, amenazas, etc.
- c) Aislamiento, rechazo, presión psicológica
- d) Chantajes, robos, destrozos, etc.
- e) Casi no existen agresiones de importancia
- f.- _____ (otras, especificar)

7. ¿Cuándo y dónde se dan con mayor frecuencia las agresiones e intimidaciones entre los alumnos?

- a) En el recreo en el patio
- b) A la salida
- c) A la entrada al centro
- c) En clase en el aula
- d) En los pasillos; entre clase y clase
- e) En cualquier sitio; en cualquier momento

8.- En general, cuando tiene un problema de disciplina o conflicto con los alumnos:

- a) Se lo comunica al tutor y/o al jefe de talento humano
- b) Se lo comunica al Director
- c) Lo comenta con sus compañeros y escucha sus consejos
- d) Lo resuelve por sí mismo
- e) No lo comunica a nadie, no se siente apoyado por sus compañeros

SOBRE ACTUALIZACIÓN PEDAGÓGICA

9.- Usted se encuentra reunido con dos estudiantes que se han agredido físicamente en el recreo. ¿Cuál de estas técnicas aplicaría para conocer el motivo de la agresión?

- a) Escucha activa.
- b) Preguntas abiertas y cerradas.
- c) Parafraseo.
- d) Torbellino de ideas.
- f.- Otras: Especificar qué realiza:_____.

10.- ¿Ha recibido usted actualización docente en técnicas para resolver conflictos en el aula?

- a) SI
- b) NO

11.- Si ha recibido, valore la capacitación sobre técnicas para resolver conflictos.

- a) Deficiente
- b) Regular
- c) Buena
- d) Muy buena
- e) Excelente

12.- Le gustaría recibir capacitación sobre técnicas de mediación para resolver conflictos en el aula?

- a) SI
- b) NO

ANEXO 2. FORMATO DE ENCUESTA ESTUDIANTES



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN CONTINUA, A DISTANCIA Y POSTGRADO

ENCUESTA APLICADA A ESTUDIANTES

Buenos días/tardes estimado Estudiante, estamos realizando una encuesta sobre el modo de resolver los problemas y conflictos en el aula y sobre cómo te sientes en tu salón de clase, por lo que tu opinión es muy importante. Solicitamos encierres solo una letra que consideres es la respuesta correcta a la pregunta. Muchas Gracias por tu colaboración.

SOBRE TU VIDA PERSONAL

1. ¿Con quién vives?

- a) Con mis padres
- b) Solo con uno de ellos
- c) Con otros familiares
- d) En una residencia u otro lugar

2. ¿Cómo te sientes en casa?

- a) A gusto, me llevo bien con mi familia
- b) Normal, ni bien ni mal
- c) No estoy a gusto
- d) Me tratan mal

3. ¿Cómo te sientes en la escuela?

- a) Muy bien
- b) Normal, bien
- c) A veces lo paso mal
- d) Muy mal, no me gusta

4. ¿Has sentido miedo a venir a la escuela?

- a) Nunca
- b) Alguna vez
- c) A menudo, más de tres o cuatro veces en las últimas semanas.
- d) Casi todos los días

5. ¿Cuál es la causa principal de tu miedo?

- a) No siento miedo
- b) A algún profesor/a
- c) A uno o varios compañeros
- d) A las actividades en clase
- e) A las lecciones

6. ¿Cuántos buenos amigos tienes en el colegio?

- a) Ninguno
- b) Un amigo/a bueno
- c) Dos o tres amigos
- d) Muchos amigos

SOBRE ABUSOS ENTRE COMPAÑEROS

7. ¿Sientes que algún o algunos compañeros han abusado de tí, te han amenazado, te han tratado mal desde que empezó el año lectivo?

- a) Nunca
- b) Alguna vez
- c) 2 a 3 veces
- d) 4 a 5 veces
- e) 6 a 7 veces
- f) Mas de 8 veces

8. ¿Tú cómo te sientes ante esta situación?

- a) A mí no me molestan
- b) Me da igual, No de doy importancia
- c) No me gusta, preferiría que no ocurriera
- d) Mal, no sé qué hacer para que no ocurra

9. ¿Cómo te molestan?

- a) A mí no me molestan
- b) Me ponen apodos
- c) Me insultan
- d) Se ríen de mí
- e) Me pegan
- f) No me toman en cuenta

10. ¿En qué lugares del colegio te molestan o te hacen daño? Señala la más frecuente

- a) A mí no me molestan
- b) En el patio
- c) En los pasillos
- d) En clase
- e) En los cambios de hora
- f) En cualquier sitio

11. ¿Interviene alguien para ayudarte cuando ocurre esto? Señala solo una respuesta en el apartado correspondiente

- a) A mí no me molestan
- b) Algún amigo/a
- c) Algunos alumnos/as de otros grados
- d) Un profesor/a
- e) Algún adulto
- f) No interviene nadie

12. ¿Y tú, molestas o tratas mal a algún compañero/a?

- a) Nunca molesto a ningún compañero
- b) Alguna vez
- c) 2 a 4 veces
- d) 4 a 5 veces
- e) 6 a 7 veces
- f) Mas de 8 veces

13. Cuando tú molestas a alguien ¿qué hacen tus compañeros?

- a) No molesto a nadie
- b) Nada
- c) Me rechazan, no les gusta
- d) Me animan, se unen al grupo

ANEXO 3. FORMATO DE FICHA DE OBSERVACIÓN



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN CONTINUA, A DISTANCIA Y
POSTGRADO

INVENTARIO DE OBSERVACIÓN DE UNA CLASE

(Adaptado de Curwin y Mendler, 2010)

DOCENTE:.....

INSTITUCIÓN:.....

AÑO BÁSICO:.....

FECHA:.....

Estimado docente, registre durante una semana los incidentes que observa en su grupo clase marcando con una X el incidente que se haya producido cada día. Se añaden líneas en blanco para incorporar incidentes no identificados previamente.

	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
Llegan tarde					
Se quedan fuera del aula					
No traen material de trabajo					
Se insultan, se amenazan					
Gritan, mucho ruido					
No atienden a las explicaciones					
Rayan bancas, paredes, etc.					
Cogen cosas sin permiso					
Peleas, pequeñas luchas					
Lanzan cosas					
Se hacen burla, se ríen unos de otros					
Trabajan desordenadamente					
Faltan el respeto a los maestros					

No prestan sus útiles y materiales					

RESUMEN OBSERVACIONES DIARIAS:

DIA 1.....

.....
.....
.....
.....
.....

DIA 2.....

.....
.....
.....
.....
.....

DIA 3.....

.....
.....
.....
.....
.....

DIA 4.....

.....
.....
.....
.....
.....

DIA 5.....

.....
.....
.....
.....