

**LA MEDIACIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS UNA ALTERNATIVA
PARA MINIMIZAR LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN LA I.E.T.I.
MOISES CABEZA JUNCO DE VILLANUEVA, BOLÍVAR**

ROSALBA JIMENEZ COGOLLO

BETTY MERCADO PEREZ

**Trabajo de Investigación presentado para optar al título de
Magister en Educación con énfasis en Gerencia Educativa**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

UNIDAD DE POST GRADOS

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN GERENCIA EDUCATIVA

CARTAGENA DE INDIAS, DISTRITO CAPITAL

2018

**LA MEDIACIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS UNA ALTERNATIVA
PARA MINIMIZAR LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN LA I.E.T.I.
MOISES CABEZA JUNCO DE VILLANUEVA, BOLÍVAR**

**DENIRIS ACOSTA
Tutora**

**Trabajo de Investigación presentado para optar al título de
Magister en Educación con énfasis en Gerencia Educativa**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR

UNIDAD DE POST GRADOS

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON ÉNFASIS EN GERENCIA EDUCATIVA

CARTAGENA DE INDIAS, DISTRITO CAPITAL

2018

Cartagena, 17 de Julio de 2018

Señores

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

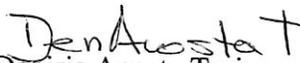
Cordial saludo.

Una vez realizado el acompañamiento y la revisión del proyecto de grado titulado:

**LA MEDIACIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS UNA ALTERNATIVA
PARA MINIMIZAR Y PREVENIR LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN LA
I.E.T.I. MOISES CABEZA JUNCO DE VILLANUEVA, BOLÍVAR**, llevado a cabo
por **ROSALBA JIMENEZ COGOLLO y BETTY MERCADO PEREZ**, para optar por
el título de Magíster en Educación con Énfasis en Gerencia Educativa; informo la
aprobación del proceso.

Expreso mi felicitación a nuestros maestrantes por el esfuerzo realizado y su destacado
desempeño en la investigación.

Cordialmente,


Deniris Acosta Trejos

Psicóloga.

cc. 41.755.954

Yo, **Rosalba Jimenez Cogollo**, manifiesto en este documento mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica de Bolívar los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley 23 de 1982 sobre Derechos de Autor, del trabajo final denominado: **La mediación y la resolución de conflictos una alternativa para minimizar y prevenir los problemas de convivencia en la I.E T I. Moisés cabeza junco de Villanueva, Bolívar** producto de mi actividad académica para optar el título de **Magister en Educación** de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

La Universidad Tecnológica de Bolívar, entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y extensión. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia suscribo este documento que hace parte integral del trabajo antes mencionado y entrego al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Firma

Yo, **Betty del Carmen Mercado Pérez**, manifiesto en este documento mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica de Bolívar los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley 23 de 1982 sobre Derechos de Autor, del trabajo final denominado: **La mediación y la resolución de conflictos una alternativa para minimizar y prevenir los problemas de convivencia en la I.E T I. Moisés cabeza junco de Villanueva, Bolívar** producto de mi actividad académica para optar el título de **Magister en Educación** de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

La Universidad Tecnológica de Bolívar, entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada para ejercer plenamente los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y extensión. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia suscribo este documento que hace parte integral del trabajo antes mencionado y entrego al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Firma

Dedicatoria

Al ser más importante de mi vida “Dios”, por inundarme de su sabiduría y fortaleza para llevar a cabo este proyecto personal.

A mi amado esposo Hernando Manuel Herrera Cera; por su compañía incondicional, motivación y comprensión para la consecución de esta anhelada meta.

Y a todos mis familiares y amigos que siempre me han apoyado en todos los propósitos que me he trazado.

(Betty del C. Mercado Pérez)

Dedicatoria

Luego de dos años de largas noches de trabajo, veo cumplida por fin la meta trazada, gracias primero, a Jehová Dios que me concedió la vida, salud, voluntad, paciencia y sabiduría; a mi querida hija Melissa Andrea León Jimenez quien fue mi apoyo incondicional y al resto de mi familia que vivieron conmigo esta gran experiencia.

(Rosalba Jimenez Cogollo)

Agradecimiento

*A Dios por proveerme de sabiduría y salud para el logro de esta importante meta.
A nuestra directora de tesis Dra. Deniris Acosta por su acompañamiento y atención ofrecida
para la realización de esta tesis.
A la Institución Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco de Villanueva, quien nos permitió tan
valioso espacio para el desarrollo de nuestra tesis de grado.
A la Rectora, Coordinadores, docentes y estudiantes que nos brindaron su apoyo para el logro de
este proyecto personal y profesional.
(Betty del C. Mercado Pérez)*

Agradecimientos:

*Al dador de la vida Jehová Dios
A la Universidad Tecnológica de Bolívar –Facultad de educación por el conocimiento y
herramientas adquiridas.
A Deniris Acosta Tutora de Tesis, por su paciencia y direccionamiento.
A la Institución Educativa Moisés Cabeza Junco, directivos, compañeros docentes y estudiantes
por el apoyo a nuestro trabajo
(Rosalba Jimenez Cogollo)*

Tabla de contenido

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	8
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1. Descripción Del Problema.....	12
2. Justificación.....	15
3. Objetivos.....	18
3.1. Objetivo General.....	18
3.2. Objetivos específicos.....	18
CAPITULO 2. MARCO DE REFERENCIA.....	19
1. Antecedentes.....	19
2. Bases Conceptuales.....	24
3. Diseño Metodológico.....	36
3.1. El Proceso de Investigación.....	36
3.2. Técnicas de Recolección de la información.....	39
Capítulo 3. Resultados de la Investigación.....	41
1. Análisis e Interpretación de la Información.....	41
1.1. Presentación de la información.....	41
1. 2. Análisis de la Información.....	50
Conclusiones y Recomendaciones.....	55
Referencias.....	61
ANEXOS.....	64
Anexo 1. Guía de Entrevista Grupal.....	64
Anexo 2. Matriz de Observación: Diario de Campo.....	65
Anexo 3. Encuesta para estudiantes.....	66
Anexo 4. Carta de solicitud para la aprobación del desarrollo de la investigación en la IETI Moisés Cabeza Junco.....	68
Anexo 5. Propuesta Pedagógica.....	69
Guía de gestión institucional desde la Mediación como estrategia que facilite la resolución de conflictos en la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco.....	69
Presentación.....	70
Justificación.....	71
Objetivo.....	72

Marco Conceptual	72
Diseño Metodológico	74
Cronograma	78
Perfil del Mediador	79
Plan de Formación a Mediadores	80

Lista De Tablas

TABLA 1. CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	40
TABLA 2. CONCLUSIÓN DE ENTREVISTAS GRUPALES.	41

Lista De Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1. CATEGORÍA PERSONAL	47
ILUSTRACIÓN 2. CATEGORÍA INSTITUCIONAL	47
ILUSTRACIÓN 3. CATEGORÍA FAMILIAR.	48
ILUSTRACIÓN 5. ESQUEMA DE LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA	77

Resumen

A diario se ve por la televisión, se escucha en la radio o se lee en la prensa, noticias de cómo la violencia ha permeado cada vez más a las escuelas, en donde palabras como Bullying son el pan de cada día. Nuestros niños, niñas y jóvenes saben cada vez menos como enfrentarse a las situaciones de conflicto que viven, y hacen mano de la violencia física o verbal para resolverlos.

Por consiguiente, la presente investigación, es un aporte al fortalecimiento de la convivencia pacífica en la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco del municipio de Villanueva bolívar. Cuyo objetivo es contribuir desde la gestión educativa, a la resolución pacífica de los conflictos que se presentan entre los educandos de básica secundaria de la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva (Bolívar), mediante el diseño de una propuesta para la construcción de una guía institucional basada en la mediación.

El proyecto se desarrolla bajo el enfoque mixto de tipo estudio de caso, aplicando instrumentos de evaluación como: entrevistas grupales, encuestas cerradas, análisis documental y la observación participante. Par su análisis se utilizó la herramienta atlas.tic, mediante el cual se establecieron tres categorías en las que se desenvuelven los estudiantes: categoría problemas personales, problemas institucionales y problemas familiares.

Se concluye que los conflictos escolares, se presenta por la falta de tolerancia; agresión verbal en lo que respecta a burlas y apodos que conduce a agresión física. Por otra parte, se evidencia la falta de acciones individuales asertivas para la resolución de conflictos, sumado a que en la institución no existen lineamientos claros o rutas de atención para solucionar las diferencias entre los miembros de la comunidad educativa lo cual constituye un obstáculo para propiciar una sana convivencia.

Finalmente, se diseña una propuesta consolidada en una guía de gestión institucional titulada “La Mediación una alternativa para minimizar el Conflicto como factor negativo”. La cual contribuirá a la resolución de conflictos a partir de la mediación, en la que se abarque la formación de estudiantes como mediadores.

Palabras claves: convivencia escolar, conflicto escolar, resolución de conflictos, mediación escolar.

Abstract

Every day it is seen on television, it is listened to on the radio or it is read in the press, news of how violence has increasingly permeated the schools, where words like bullying are the bread of every day. Our children and Young people know less and less how to face conflict situations that live, and make use of physical or verbal violence to solve them. There is a pressing and urgent need to provide them with the necessary conditions so that they can make use of their potencial and abilities, as tools that favor school coexistence, in this way, the students will be able to find a peaceful solution, to transform the conflicts which they find themselves immersed, making use of mediation process.

Therefore, the present investigation is a contribution to the strengthening of peaceful coexistence in the Moisés Cabeza Junco Industrial Technical Institution of the municipality of Villanueva Bolívar. Whose objective is to contribute from the educational management, to the pacific resolution of the conflicts that appear between the students of basic secondary of the I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva (Bolívar), through the design of a proposal for the construction of an institutional guide based on mediation.

The project is developed under the mixed case study approach, applying assessment instruments such as: group interviews, closed surveys, documentary analysis and participant observation. For its analysis, the atlas tic tool was used, by means of which three categories were established in which the students work: category personal problems, institucional problems and family problems.

It is concluded that school conflicts arise due to lack of tolerance, verbal agression in regard to ridicule and nicknames that lead to physical agression. On the other hand, the lack of assertive individual actions for the resolution of conflicts is evidenced, added to that in the institution there are no clear guidelines or routes of attention to solve the differences between the members of the educational community which constitutes an obstacle to propitiate a healthy coexistence. Finally, a consolidated proposal is designed in an institutional management guide entitled "Mediation an alternative to minimize the conflict as a negative factor". This will contribute to the resolution of conflicts from the mediation, which includes the training of students as mediators.

Keywords: Coexistence School , School Conflict, Conflict resolution, School Mediation.

Introducción

Actualmente se vive una época en la que las relaciones humanas se están viendo afectadas por problemas de convivencia. Las Instituciones educativas no están exentas ante este problema social; considerándose estas un espacio de integración de personas con distintos sentimientos, pensamientos y actitudes, lo que genera en la mayoría de los casos conflictos. En efecto, los conflictos son hechos naturales que suceden frecuentemente. Como seres sociales, el ser humano participa en diferentes grupos y actividades, y se relaciona con muchas personas; en estas relaciones diarias es normal que surjan inconvenientes ya que por ser diferentes no se está completamente de acuerdo con todas las situaciones que acontecen.

Esta situación social se agudiza en tanto se observa que la mayoría de los casos no se resuelven de manera adecuada, sino que se recurre a manera aún más violentas, se generan mayores dificultades y se olvida la consideración del otro como un ser diferente; lo que se convierte en motivo de preocupación de las directivas y docentes de diferentes establecimientos educativos, quienes a diario intervienen en la resolución de los conflictos y se esfuerzan por crear un buen clima escolar que favorezca al proceso de enseñanza- aprendizaje. Como afirma la UNICEF (1999) es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida. Pero las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a aprender que se puede y se debe elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto. Los educandos pueden desarrollar habilidades de negociación y de resolución de problemas que

les permitan considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo.

Por consiguiente, toda la comunidad educativa debe involucrarse para transformar esta realidad, a través de la implementación de estrategias que permitan a sus miembros buscar soluciones efectivas ante las desavenencias que puedan surgir y no admitir el conflicto como un aspecto desagradable de la convivencia sino como una oportunidad para mejorar y sobre todo aprender a vivir juntos. Lederach (2000), citado por Lamarca (2006, p:41) lo reafirma al exponer que el conflicto es un “proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo

Entre otras herramientas idóneas para mejorar la convivencia, la mediación se presenta como una estrategia con múltiples posibilidades pedagógicas. Respetando la diversidad de matices que puedan englobarse en un concepto amplio de mediación, se puede entender como un proceso estructurado de transformación positiva de conflictos que, mediante el diálogo, colaboración y respeto entre las personas implicadas y con la ayuda de una tercera persona o varias (mediador o mediadora), permite explorar el conflicto producido, buscar soluciones al mismo, y restablecer relaciones deterioradas por el enfrentamiento (García Raga - Heras, 2008).

En la medida en que la escuela cree ambientes aptos para el aprendizaje y la convivencia pacífica de los educandos, e involucre la resolución de conflictos, poco a poco las conductas

negativas de los estudiantes se invierten por conductas positivas que mejoran las relaciones tanto a nivel escolar como a nivel familiar. De las experiencias significativas que ofrezca la escuela a los educandos, se influiría no solo en el ámbito personal, sino también en el ámbito familiar y por estas mismas circunstancias, de acuerdo a la educación y el ejemplo que reciba el niño en su hogar depende el tipo de relaciones que construya con el otro, en la institución educativa.

Dadas las razones anteriores, con el presente trabajo investigativo se propone “la mediación” como una alternativa de resolución y prevención de conflictos en la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva Bolívar.

La mediación, es una herramienta que, manejada adecuadamente por los educandos, directivos, profesores y las familias en general, logra transformar el conflicto en diálogo, considerando este el camino propicio para construir ambientes de paz y tranquilidad en las aulas. Es así como el presente, es un aporte al fortalecimiento de la convivencia pacífica en la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco, ya que presenta la investigación realizada acerca de la resolución de conflictos y define una estrategia para lograr mejores resultados, a partir de la mediación como una estrategia institucional.

El presente documento cuenta con un primer capítulo que aborda lo referente al problema de la investigación, mostrando la descripción del problema, los objetivos y la justificación. El segundo capítulo da a conocer el fundamento teórico, que se asume desde los planteamientos de Alicia Ruíz y el Lamarca (Defensoría del Pueblo del País Vasco), y metodológico, como es el diseño mixto de investigación y el estudio de caso, que determinaron el proceso mediante el cual se desarrolló el estudio describiendo el marco referencial y el diseño metodológico de esta.

En la parte final a manera de tercer capítulo expone los resultados de la investigación, a partir de la información recopilada, mediante técnicas como la entrevista, la observación y la encuesta y el análisis de la misma, en los que se reconoce la necesidad de entrar a implementar una estrategia institucional que favorezca la resolución pacífica de conflictos, ya que se han realizado acciones pero no hay ningún derrotero institucional establecido. Para cerrar con la presentación de las conclusiones y recomendaciones según los hallazgos, que dieron lugar a una propuesta consolidada en una guía de gestión institucional titulada “La Mediación como alternativa frente al Conflicto”, la cual aparece como parte de los anexos.

Introducción

Actualmente se vive una época en la que las relaciones humanas se están viendo afectadas por problemas de convivencia. Las Instituciones educativas no están exentas ante este problema social; considerándose estas un espacio de integración de personas con distintos sentimientos, pensamientos y actitudes, lo que genera en la mayoría de los casos conflictos. En efecto, los conflictos son hechos naturales que suceden frecuentemente. Como seres sociales, el ser humano participa en diferentes grupos y actividades, y se relaciona con muchas personas; en estas relaciones diarias es normal que surjan inconvenientes ya que por ser diferentes no se está completamente de acuerdo con todas las situaciones que acontecen.

Esta situación social se agudiza en tanto se observa que la mayoría de los casos no se resuelven de manera adecuada, sino que se recurre a manera aún más violentas, se generan mayores dificultades y se olvida la consideración del otro como un ser diferente; lo que se convierte en motivo de preocupación de las directivas y docentes de diferentes establecimientos educativos, quienes a diario intervienen en la resolución de los conflictos y se esfuerzan por crear un buen clima escolar que favorezca al proceso de enseñanza- aprendizaje. Como afirma la UNICEF (1999) es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida. Pero las escuelas pueden ayudar a los jóvenes a aprender que se puede y se debe elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto. Los educandos pueden desarrollar habilidades de negociación y de resolución de problemas que

les permitan considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo.

Por consiguiente, toda la comunidad educativa debe involucrarse para transformar esta realidad, a través de la implementación de estrategias que permitan a sus miembros buscar soluciones efectivas ante las desavenencias que puedan surgir y no admitir el conflicto como un aspecto desagradable de la convivencia sino como una oportunidad para mejorar y sobre todo aprender a vivir juntos. Lederach (2000), citado por Lamarca (2006, p:41) lo reafirma al exponer que el conflicto es un “proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo

Entre otras herramientas idóneas para mejorar la convivencia, la mediación se presenta como una estrategia con múltiples posibilidades pedagógicas. Respetando la diversidad de matices que puedan englobarse en un concepto amplio de mediación, se puede entender como un proceso estructurado de transformación positiva de conflictos que, mediante el diálogo, colaboración y respeto entre las personas implicadas y con la ayuda de una tercera persona o varias (mediador o mediadora), permite explorar el conflicto producido, buscar soluciones al mismo, y restablecer relaciones deterioradas por el enfrentamiento (García Raga - Heras, 2008).

En la medida en que la escuela cree ambientes aptos para el aprendizaje y la convivencia pacífica de los educandos, e involucre la resolución de conflictos, poco a poco las conductas

negativas de los estudiantes se invierten por conductas positivas que mejoran las relaciones tanto a nivel escolar como a nivel familiar. De las experiencias significativas que ofrezca la escuela a los educandos, se influiría no solo en el ámbito personal, sino también en el ámbito familiar y por estas mismas circunstancias, de acuerdo a la educación y el ejemplo que reciba el niño en su hogar depende el tipo de relaciones que construya con el otro, en la institución educativa.

Dadas las razones anteriores, con el presente trabajo investigativo se propone “la mediación” como una alternativa de resolución y prevención de conflictos en la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva Bolívar.

La mediación, es una herramienta que, manejada adecuadamente por los educandos, directivos, profesores y las familias en general, logra transformar el conflicto en diálogo, considerando este el camino propicio para construir ambientes de paz y tranquilidad en las aulas. Es así como el presente, es un aporte al fortalecimiento de la convivencia pacífica en la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco, ya que presenta la investigación realizada acerca de la resolución de conflictos y define una estrategia para lograr mejores resultados, a partir de la mediación como una estrategia institucional.

El presente documento cuenta con un primer capítulo que aborda lo referente al problema de la investigación, mostrando la descripción del problema, los objetivos y la justificación. El segundo capítulo da a conocer el fundamento teórico, que se asume desde los planteamientos de Alicia Ruíz y el Lamarca (Defensoría del Pueblo del País Vasco), y metodológico, como es el diseño mixto de investigación y el estudio de caso, que determinaron el proceso mediante el cual se desarrolló el estudio describiendo el marco referencial y el diseño metodológico de esta.

En la parte final a manera de tercer capítulo expone los resultados de la investigación, a partir de la información recopilada, mediante técnicas como la entrevista, la observación y la encuesta y el análisis de la misma, en los que se reconoce la necesidad de entrar a implementar una estrategia institucional que favorezca la resolución pacífica de conflictos, ya que se han realizado acciones pero no hay ningún derrotero institucional establecido. Para cerrar con la presentación de las conclusiones y recomendaciones según los hallazgos, que dieron lugar a una propuesta consolidada en una guía de gestión institucional titulada “La Mediación como alternativa frente al Conflicto”, la cual aparece como parte de los anexos.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Descripción Del Problema

La sociedad en la que actualmente se vive, está enmarcada por una variedad de problemas como: acoso escolar, intolerancia, riñas, discriminación, entre otros, que en gran medida están afectando la convivencia al interior de las comunidades educativas, ya que estas son un reflejo que se evidencia en el comportamiento de la mayoría de los estudiantes de las instituciones.

La Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco, no está al margen de esta realidad. Esta Institución ubicada en el municipio de Villanueva, zona norte del departamento de Bolívar, con una población escolar de 2.350 estudiantes, en los niveles de preescolar, primaria, secundaria, media técnica y educación para adultos, está presentando en los últimos años, situaciones problemáticas que están obstaculizando la sana convivencia; dentro de las cuales se identifica el irrespeto entre estudiantes, hacia los docentes, la utilización de vocabulario soez, discriminación, agresión física y verbal, poco sentido de pertenencia por los enseres de la institución; entre los estudiantes es constante observar una conducta en la que prima un trato con apodos y burlas, deteriorando cada día las relaciones interpersonales.

Teniendo en cuenta la revisión de los registros de casos reportados por la básica primaria y la observación al interior de la escuela, se puede notar, que el mal manejo de relaciones interpersonales se evidencia tanto en la básica primaria como en la secundaria. Los estudiantes del nivel primaria son niños, niñas y adolescentes entre los 6 y 14 años, las diferencias de edades ocasionan conflictos, marcándose mucho las relaciones de poder y la distancia entre los intereses de los más pequeños con los de mayor edad.

En realidad, resulta alarmante que las cifras de casos de agresión, sea física o verbal, o situaciones de conflicto, vayan en aumento. Es así como se ha pasado de cuatro casos a la semana a cuatro casos diarios; un promedio de 20 casos semanales, información entregada por la coordinadora de la básica primaria en la jornada de la mañana, Soledad Román Leguis.

Ahora bien, en la básica secundaria se hace evidente las constantes agresiones entre pares; en conversaciones informales con los estudiantes, ellos manifiestan que existe mucha intolerancia y agresividad. Se observan situaciones en las que los mayores agreden a los menores para quitarle la merienda, al tener incidentes como un tropezón, de inmediato reaccionan con agresiones, se presenta el acoso escolar por razones de orientación sexual, procedencia, o aspecto físico.

El ambiente escolar en la IETI se deteriora cada día más, los casos que hacen difícil la convivencia son más frecuentes, y aunque se aplican algunas sanciones, determinadas en el Manual de Convivencia, otras son un tanto arbitrarias e ineficaces. Los actores (educandos) se vuelven reincidentes, cometiendo cada vez, faltas y agresiones más graves contra sus pares. Un 8% de los casos reportados son reiterativos en sus faltas durante la misma semana.

Han sido muchos los esfuerzos que vienen haciendo tanto docentes como directivos en la institución, y se hace evidente que al interceder otra persona se logró mejores respuestas y resultados asertivos; sin embargo se realizan de manera aislada y no se ha generado articulación entre ellos, dejando ver la falta de una estrategia institucional que favorezca la unicidad de criterios, el establecimiento de rutas y evite la duplicación de esfuerzos.

Así se hace evidente el papel que puede tener el manejo de las situaciones a partir de la mediación, entendida esta como estrategia de resolución de conflictos (Alicia Ruiz, 2009). Entonces se dará lugar, de manera voluntaria, a la intervención de otra persona imparcial (Rozenblum,1998).

Esto deja claro que la situación alarmante no es la presencia del conflicto, pues éste, como ya se dijo antes retomando a Lederach (Lamarca, 2006), es inherente a la vida social, no obstante puede ser perjudicial si no es manejado adecuadamente, lo cuál ha sido el común denominador en las situaciones descritas. Ante esta problemática escolar en la que están inmersos los niños, niñas, adolescentes y jóvenes y que cada día hace más difícil el ambiente escolar, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo contribuir desde la gestión educativa, a la resolución pacífica de los conflictos que se presentan en la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco?

2. Justificación

La convivencia exige atender al conflicto, en tanto se percibe como un elemento implícito en ella. “El conflicto se produce ante una situación de incompatibilidad, real o percibida como tal, que interfiere en la realización de una intención. En sí no es negativo ni positivo. Debe ser entendido como una oportunidad y no un obstáculo en la tarea educativa” (Moreno, 2004). De esta manera resalta la importancia que tiene en el quehacer de un gerente en educación y, en el mismo sentido de un docente, entrar a conocer acerca del conflicto en la escuela y su manera de resolverlo al ser parte de la vida cotidiana y su clave de aprovechamiento está en el manejo que se haga para su resolución.

Ahora bien, el manejo que se dé a las diferentes situaciones conflictivas es lo que permite hacer de él una oportunidad o degenerar en una desventaja (Lamarca, 2006) . Es así como salta a la vista la importancia y necesidad de reconocer las situaciones existentes en el contexto educativo, ya que permitirá lograr reconocer las oportunidades en ellas, y dar el mejor manejo. Por lo que se hace necesario la organización de una propuesta que permita una mejor dinamización de la convivencia escolar para lograr incidir en la violencia identificada.

Así las cosas, es fundamental el reconocimiento de estrategias que favorezcan la sana convivencia y la resolución pacífica de conflictos, una posibilidad entre ellas es la mediación, entendida como la intervención de un tercero por voluntad de los participantes (Rozenblum,1998); ya que es la oportunidad de propiciar estrategias que aporten a la comunidad educativa un trabajo colectivo en aras de resolver los conflictos, evitando llegar a situaciones tan lamentables como la violencia escolar y el acoso.

Es así como el presente trabajo se constituye en un aporte fundamental para el mejoramiento del clima escolar en la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco, puesto que consolida lineamientos que facilitan la gestión educativa para la consolidación de una propuesta institucional que parte del contexto y según la percepción de sus actores principales (los educandos). Cada institución es responsable de lo que en ella ocurra y su cabeza visible, como es el Rector o Rectora, son quienes deben liderar procesos para su fortalecimiento.

La presente propuesta apoya la gerencia educativa al plantear un trabajo colectivo desde los diferentes entes de la comunidad, y no lo minimiza a la labor de los directivos. Se espera que esta estrategia para gestionar la mediación, impacte positivamente a la comunidad ya que se ha hecho evidente la escasa habilidad en el manejo de las situaciones de conflicto, especialmente por parte de los estudiantes, quienes la mayoría de las veces trascienden a los golpes e incluso riñas callejeras al salir de la escuela. Por lo que se considera que la implementación de una propuesta institucional que atienda a “La Mediación como alternativa frente al Conflicto”, permitirá generar una cultura de la resolución pacífica y constructiva de los conflictos en la institución.

Es pertinente resaltar que también beneficiará, de manera indirecta, a la comunidad del municipio de Villanueva, ya que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes contarán con herramientas que les facilitará también su convivencia en el contexto, esto es resolver conflictos fuera de la escuela atendiendo a otra perspectiva. Además, como se mencionó en líneas anteriores, las diferencias y actitudes violentas también se han dado fuera de la escuela, dando continuidad a los conflictos iniciales.

De esta manera se puede mencionar la cadena de beneficiarios que genera la implementación de lo aquí definido. Los Directivos, contarán con una herramienta que les facilita la gestión institucional para orientar las situaciones con los docentes y resolver los conflictos en equipo; los docentes contarán con lineamientos institucionales claros frente al manejo de los conflictos y evitarán la duplicación de esfuerzos; los principales beneficiarios con los estudiantes ya que contarán con un mejor apoyo y reconocerán maneras de actuación con un criterio institucional y no recibirán orientaciones diversas y sin concreción. Las familias y la comunidad de Villanueva al contar con unos niños, niñas, adolescentes y jóvenes capaces de manejar los conflictos sin llegar a la violencia, generando un mejor clima.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Contribuir desde la gestión educativa, a la resolución pacífica de los conflictos que se presentan entre los educandos de básica secundaria de la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva (Bolívar), mediante el diseño de una propuesta para la construcción de una guía institucional basada en la mediación.

3.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar los factores generadores del conflicto, desde la perspectiva de los educandos, mediante la observación directa, la entrevista grupal y la encuesta,.
- ✓ Analizar las estrategias de mediación de conflictos que se implementa en la Institución Educativa, desde la gestión institucional en la implementación de los proyectos transversales ligados a la formación ciudadana.
- ✓ Diseñar una propuesta para la construcción de una guía de gestión institucional basada en la mediación como estrategia que facilite la resolución de conflictos.

CAPITULO 2. MARCO DE REFERENCIA

1. Antecedentes

La violencia en las instituciones educativas por muchos años ha sido motivo de preocupación de pedagogos e investigadores, así se identifican trabajos acerca de la convivencia, del conflicto en sí mismo y la resolución de este. Ahora bien, para efectos de la presente investigación, es relevante hacer mención de algunas experiencias investigativas a nivel Internacional y Nacional relacionadas con la temática de la Mediación de conflictos en el entorno escolar.

En la Comunidad Europea, Fernández García y Orlandini (2001) realizaron el proyecto titulado “Prevención de la violencia y resolución de conflictos”, que fue evidencia en innovación educativa, aplicado a estudiantes entre los 11 y los 16 años y en el que participaron tres centros educativos de Madrid, Italia y Portugal. El objetivo fue mejorar la calidad de las relaciones escolares, especialmente entre estudiantes, a partir de la resolución de conflictos en el aula. Las estrategias se centraron en dos modelos de intervención: ayuda entre pares y mediación en conflictos. Entre las conclusiones preliminares destacan la importancia del acompañamiento de educandos colaboradores, lo cual incrementa la autoestima de este alumno y la valoración que sus compañeros le otorgan.

La anterior experiencia y otras muy valiosas de formación y acompañamiento de los centros educativos, aparecen en el manual para la formación de mediadores en instituciones educativas, texto que publica Torrego (2003) con apoyo de la consejería de educación de Madrid; el objetivo es aportar al aprendizaje de estrategias, la promoción de un clima socio afectivo y la prevención de la violencia entre los estudiantes. Se resalta el paso importante que se da del castigo y la censura, a la búsqueda de soluciones constructivas a los conflictos, a través de la mediación.

Torrego y Galán (2008) en su publicación evalúan el impacto del programa de mediación en 24 Centros Educativos de Madrid, adscritos al Programa de Mediación de Conflictos en Centros Escolares. A través de un análisis de datos mediante entrevistas y grupos de discusión con los coordinadores del proyecto, concluyen que la mediación contribuye a disminuir acciones negativas de los estudiantes, a partir de la canalización del conflicto y la negociación. Identifican que más del cincuenta por ciento de los Centros Educativos valoran la mediación como estrategia positiva para el tratamiento de los conflictos, y analizan como los equipos de mediadores trascienden sus funciones de mediación de conflictos para contribuir a la cualificación de la convivencia entre los estudiantes.

En América, Eduardo Pérez y David Gutiérrez (2016), en México desarrollaron un proceso de investigación documental titulado “EL Conflictos en las Instituciones Escolares”, con el objetivo de proporcionar a la comunidad escolar, las herramientas necesarias que permitan visualizar el conflicto desde la perspectiva de la educación para la paz, como eje de

transformación y crecimiento personal e institucional, así mismo fomentar la capacidad de transformar el conflicto por medios pacíficos.

Russomano (2001), realizó en los municipios Mar de Ajó, San Bernardo y La Lucila del Mar, ubicados en la costa Atlántica Argentina una experiencia piloto del programa de prevención de la violencia escolar: “Educar para la paz”, donde concientiza a la comunidad educativa de la necesidad de utilizar los conflictos con fines constructivos de modo tal que la violencia sea remplazada por la paz. Esta experiencia concluye con la capacitación de 20 educandos mediadores de cuatro escuelas públicas los que además de su capacitación asumen un verdadero compromiso con la paz.

A nivel nacional, en la misma línea, Aguirre, Buitrago (2003) en la investigación: “Construyamos la paz en escuelas urbanas de Pereira”, penetran en la realidad de cinco centros educativos para establecer a través de juegos, talleres y actividades lúdicas las percepciones conceptuales y conductuales de los diferentes estamentos de sus comunidades respecto al conflicto, hallan que la violencia social se extiende a todo los rincones del país, en especial a las Instituciones educativas de todos los niveles, donde se replican hechos violentos de la sociedad en general y concluyen que los estudiantes frente a situaciones de conflictos en algunos casos asumen comportamientos pacíficos, pero en la gran mayoría de ellos , especialmente en su vida escolar toman actitudes inconvenientes que engendran violencia verbal y física.

Medina (2007) efectuó una investigación en el colegio María Auxiliadora del Municipio de Chía Cundinamarca; participaron 35 alumnas de los grados 10 y 11 en edades comprendidas

entre los 15 y 19 años, con el fin de capacitar y sensibilizar a las estudiantes sobre mediación escolar, como mecanismo alternativo de solución de conflictos. Para ello empleó talleres grupales, juegos de roles, simulacros, retroalimentaciones de conceptos y aplicación de encuestas a alumnas y padres de familia. Los resultados evidencian que las estudiantes inician la percepción del conflicto como una oportunidad de aprendizaje, adquieren destrezas para abordar un conflicto de manera respetuosa y neutral a la vez que se genera mayor cultura de paz y se propicia la transferencia de los conocimientos en mediación a otros contextos.

A nivel local, en el año 2011, la Cámara de Comercio de Cartagena puso a disposición de la Alcaldía Municipal, su proyecto de mediación escolar “Ariadna”, manejado desde el Centro de Arbitraje y Conciliación, quienes a través de formaciones tuvieron como objetivo evitar las frecuentes rencillas en las instituciones educativas y enseñarlos, desde temprana edad, a resolver sus inconvenientes de forma pacífica. Este programa benefició algunas instituciones oficiales de la ciudad durante un periodo de dos años mientras duró el convenio. Pero por falta de financiación se dejó de implementar, a pesar de hacerse evidente el cambio en la actitudes del 70% de los participantes. Sin embargo a nivel nacional fue acoplado y adaptado como el Programa Hermes y se continuó en la ciudad de Bogotá.

La Institución Educativa Promoción Social de Cartagena, desde el año 2009, implementa un programa de Mediación Escolar denominado “Ángeles Adolescentes”. Participan estudiantes de grado 9 y 10. Con la implementación de la estrategia de Mediación desde el marco del paradigma socio crítico que permitió sensibilizar y promover la participación de forma crítica por parte de los estudiantes, se ha logrado minimizar la violencia y la forma de resolver los

conflictos en un 65%, manifiesta la Lic. Martha Paternina, Trabajadora social de la institución educativa.

Verónica Patricia Vasco (2014) desarrolló en la ciudad de Cartagena de Indias un proyecto de intervención en la Institución Educativa Promoción Social, con el que se logró conformar el semillero de mediadores y mediadoras escolares con los estudiantes de los grados 9º, 10º y 11º, desde la estrategia de mediación escolar, para bajar los índices de violencia estudiantil.

2. Bases Conceptuales

Cobra importancia dejar sentado los planteamientos en los cuales se sustentó la investigación desarrollada por el equipo de trabajo, que dan forma y solidez a sus conclusiones. Partiendo de los conceptos generales como lo es la Convivencia hasta dejar claro los particulares referentes al conflicto una de las principales preocupaciones.

Hoy día, en la vida de las escuelas es precisamente la **CONVIVENCIA**, una de las mayores preocupaciones, dada la gran cantidad de situaciones que se han venido observando, con episodios de agresividad marcada, la intolerancia, el irrespeto. Ahora bien, la **CONVIVENCIA ESCOLAR**, es un proceso que se caracteriza por una fuerte relación comunicativa entre los miembros que conforman la comunidad educativa, donde se busca la construcción de espacios donde se respire la confianza y el consenso. Sin embargo, no se puede estar exento de conflictos debido a que las personas no siempre piensan de igual manera (Castro, A. 2014. P:169)

Con ello el grupo investigador reafirma su concepción del sentido natural de la convivencia, de esta manera se constituye en gran medida la razón de ser de la educación que propende por la formación integral de los seres humanos para su interacción en la sociedad. Así se puede afirmar que la convivencia exige algunas acciones que pueden hacer de ella algo pacífico o de dificultad.

Sin embargo, en la cotidianidad del convivir, los sujetos mantienen todo tipo de relaciones de diálogo, de acuerdos, consensos, pero también de violencia, de discusiones, de enfrentamientos, haciendo de esta un complejo ámbito del ser persona. Y por ello, no debe asumirse sólo la parte que sea considerada positiva en tanto que muchas de estas situaciones, aun cuando sean vistas como negativas, pueden aportar al fortalecimiento de la persona como ser social, lo importante es el manejo que a ellas se les dé.

En este orden de ideas, **CONFLICTO**, es un elemento inherente a la convivencia. No hay convivencia sin conflicto y no hay conflicto sin convivencia. El conflicto se ha constituido en materia de interés, en aras de lograr llegar a su mejor comprensión por no ser un elemento ajeno a la cotidianidad. Para efectos de la presente investigación se asume como “una confrontación entre dos o más personas cuyos ideas, posiciones o intereses son incompatibles o son vividos como incompatibles” (Lamarka, 2006, p:41)

No obstante, teniendo en cuenta las diversas experiencias tanto en este proyecto como en otros espacios, las investigadoras han logrado reconocer que en muchas ocasiones el conflicto es percibido como sinónimo de violencia y/o agresividad, evocándolo, de esta manera como algo netamente negativo. Sin embargo, es posible afirmar que no todo conflicto es violencia, pero si toda violencia es conflicto que deviene de un conflicto inicialmente mal manejado. De ahí que se considere que el conflicto no es bueno, ni es malo; si lo es en

cambio, la forma como se maneja y el proceso que sobreviene, pues, así como se puede agudizar y generar guerras, también se le puede dirigir acertadamente y resolverlo.

La vital importancia del conflicto y su significado, radica en su resolución, dado que precisamente, el conflicto no resuelto genera disputa, la cual puede conducir a desenlaces fatales. Es así como debe revisarse esta situación detenidamente, a partir del análisis de sus elementos. Tal como lo propone Alicia Ruiz (2009) los componentes principalmente constitutivos de un conflicto son:

Elementos Sustantivos, hacen referencia a los intereses, a los motivos o razones por lo que queremos conseguir algo.

Elementos Subjetivos, las necesidades y las creencias, percepciones, participación, etc.

Elementos Interactivos, las posiciones, es el relato de cada una de las partes implicadas en el conflicto, la comunicación de sus deseos, metas, objetivos, el entorno.

Tales elementos, según la misma autora, dan lugar a una estructura definida por tres elementos básicos:

- PERSONAS, individuos o grupos implicados en un conflicto.
- PROCESO, es el contexto físico, el dónde, el cuándo ocurre el desarrollo de la relación y el punto en que aumentaron las tensiones.

- PROBLEMA, aquí se refiere a los intereses y necesidades de los partes en conflicto, es necesario tomar en cuenta los intereses y necesidades de cada miembro.

No siempre las situaciones en las que se presenta el conflicto son la misma, pero sus elementos siempre están presentes. Alicia Ruiz Mateo (2009) plantea la existencia de variadas fuentes que dan forma, de una u otra manera, al conflicto en el aula de clases, demarcadas en comportamientos como:

- Distraer, hacer bromas.
- Ridiculizar, avergonzar
- Juzgar, criticar
- Amenazar
- Ordenar, dirigir, mandar

Siendo así como se genera una variada gama de situaciones conflictivas que pueden ser clasificadas de acuerdo a sus fuentes y manifestaciones. Según Martín, Rodríguez y Marchesi (2003) citados por Alicia Ruiz (2009, p:7), el conflicto en la escuela puede ser de seis tiposa saber:

La **Disrupción**, resulta especialmente acertada por su sencillez y claridad: “La conducta disruptiva es cualquier conducta que entorpece el orden y la disciplina en la escuela y el bienestar educativo de los educandos escolarizados en ella.

La disrupción en el aula puede manifestarse de formas muy diversas (interrupciones, ruido continuo, risas y bromas a destiempo, retar al profesor). Se trata de un tipo de conflicto muy complejo porque, si se analiza exclusivamente la conducta, parece poder identificarse con claridad cuándo se trata de un problema de este tipo, sin embargo, los resultados de las investigaciones ponen de manifiesto que la representación de docentes y estudiantes sobre el sentido y la finalidad de una misma conducta es muy distinta, como sucede también en otros conflictos. Así, muchos comportamientos a los que los docentes atribuyen la intención explícita de interrumpir la clase, son sinceramente analizados por el alumnado como actuaciones que han realizado para dar satisfacción a una necesidad, sin pensar que pudiera ser algo que el docente considerara tan mal. Los educandos o alumnas que preguntan mucho, o aquellos cuyo nivel de actividad les lleva a estar moviéndose en la silla mucho más que el resto de la clase, podrían ser ejemplos de esta diferencia de atribución.

La disrupción, es interpretada por algunos autores como uno de los factores estrechamente relacionados con el fracaso escolar. Supone en la mayoría de los casos una pérdida de tiempo que dificulta mantener el ritmo que un buen aprendizaje exigiría. Por otra parte, daña las relaciones entre docentes y estudiantes, y lleva a que ambos empiecen a construir unas expectativas sobre el comportamiento del otro, que acaban en muchas ocasiones actuando como profecía auto cumplida.

Las **Agresiones de Estudiantes a Docentes**, este tipo de agresiones toman formas muy diferentes, desde las faltas de respeto y la agresión verbal, hasta la agresión física indirecta (dañar propiedades) o directa (pegar), pasando por otras posibles formas, como sembrar rumores o amenazar. Este tipo de agresiones producen elevado grado de alarma social siendo una de las más difíciles solucionar, sobre todo a través de la mediación. Además, en ocasiones pueden llevar a enfrentamiento entre los miembros docentes.

Las **Agresiones de Docentes a Estudiantes**, también son frecuentes en sus manifestaciones más explícitas (agresión física; agresión verbal). Sin embargo, resulta mucho más frecuente que los docentes ridiculicen a los estudiantes, les cojan manía e incluso utilicen con ellos algunas conductas de amenaza.

Todo tipo de agresiones resultan indeseables, en el sentido originario del término, pero, parece justificado afirmar que las que se producen desde los profesores hacia los educandos, son especialmente impropias en una institución cuya función es educar y en la que la relación es esencialmente asimétrica. Quizás se puede llegar a entender por qué tienen lugar este tipo de actuaciones, pero seguramente nadie duda de que, si por algún punto hay que empezar a mejorar el clima de convivencia, debería ser desde el esfuerzo de los que tienen que ser modelos de comportamiento pro social.

Un quinto tipo de conflicto es el **Vandalismo**, una conducta antisocial contra la institución, que unas veces refleja problemas de relación interpersonal con algunos adultos del centro educativo, a los que se intenta hacer daño indirectamente; otras un rechazo generalizado contra el sistema escolar y otras un desajuste social que no tiene que ver única

ni especialmente con el colegio o instituto. Estas conductas pueden también interpretarse como manifestaciones de un proceso de deterioro progresivo de la valoración de lo público. Efectivamente, junto a situaciones más graves de robo o destrozo del material del centro, que son relativamente esporádicas sobre todo en determinados centros, es frecuente encontrarse en cambio en la inmensa mayoría de ellos, actitudes de falta de cuidado del espacio y el material escolar.

El **Maltrato entre iguales por abuso de poder**, se caracteriza por la ruptura de lo que es esencial en una relación entre personas de igual estatus, la pérdida de la simetría. Efectivamente, los compañeros, en este caso, niños, adolescentes y jóvenes en edad escolar, comparten una relación de igual a igual a diferencia de lo que sucede con los adultos. Este ámbito social es indispensable para el desarrollo ya que en él se aprende la necesaria autonomía personal. Pero si lo que lo permite, que es la reciprocidad con el par, se rompe y además uno de los miembros se sitúa en una situación de poder sobre el otro, la relación se pervierte, dando lugar a una dinámica de dominación entre agresor y víctima.

Así pues, se puede definir el maltrato entre iguales, como abuso, acoso, o victimización entre escolares por medio de la exclusión social, la agresión física, la agresión verbal, las amenazas y, por último, el acoso sexual. En primer lugar, la exclusión social puede realizarse de forma activa: no dejando participar, o por omisión (ignorar). La agresión física también se ejerce directamente: pegando, o de forma indirecta, escondiendo, robando o rompiendo propiedades de la víctima.

En la agresión verbal se distingue igualmente entre su manifestación directa: insultar o poner motes, y otras más sutiles como hablar mal de él o ella o sembrar rumores dañinos.

Finalmente se plantean otras dos categorías de maltrato: las amenazas, tanto si se amenaza con el fin de intimidar, como si se obliga a hacer algo bajo amenazas, y el acoso sexual que se puede producir tanto mediante conductas físicas como verbales.

Entra en juego entonces, detenerse en el aspecto que define los resultados de un conflicto y la percepción que de él se tenga, esto es su **Resolución**. Aunque frente al concepto solución del conflicto y resolución del conflicto se han generado diversidad de discusiones teóricas, lo que resulta cuestión de análisis y fundamento teórico para la investigación presente, es la manera cómo se proceda para llegar a resultados positivos.

La **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**, alude a la alternativa para entrar a superar el conflicto y se constituye en la clave para llegar a buenos resultados evitando situaciones de tensión o propiciando mayores; de esta depende en que desencadene la situación de conflicto. Continuando con los planteamientos de Alicia Ruiz, como modos frecuentes de resolución de conflicto se encuentran algunos que pueden considerarse como adecuados y otros inadecuados.

Entre los modos adecuados más utilizados se encuentra:

- **CONFRONTACIÓN**, hace referencia a la voluntad de ambas partes para salir del conflicto de la mejor manera posible. Permite orientación racional del desacuerdo y la finalización de los problemas, ambas partes seleccionan estrategias alternativas y más apropiadas para su resolución. En este caso surgen opciones y

expectativas comunes que beneficien a ambas partes. Implica la cooperación entre las partes. El compromiso o conciliación pueden ayudar en la confrontación. Por ejemplo, ante un problema, de destrozo de la decoración de un aula de clases por parte de un grupo de educandos se resuelve acordando entre docentes y estudiantes la reconstrucción conjunta, mediante la colaboración de todos.

- RETIRADA, es la actitud de retirarse sin que haya finalizado el conflicto. No se abordan los desacuerdos, lo que probablemente intensifique el entorno del conflicto. Por ejemplo, ante una discusión en los pasillos, uno de los implicados decide no atender, no interesarse, evitar la situación.

Esta manera suele utilizarse cuando queremos ganar tiempo para profundizar más en el problema, o cuando se observa que una de las partes o ambas requieren calmarse.

- CONCILIACIÓN, se le da importancia a aspectos de acuerdo que existen entre ambas partes, al mismo tiempo que les resta relevancia a las zonas de diferencia. Por ejemplo, cuando se expresa “me parece bien lo que propones” y se entra a conversar al respecto llegando a un acuerdo.

- COMPROMISO, propósito de seguir intentando solucionar el conflicto a través de discusión de acuerdos, el trato y la búsqueda de remedios que aportan beneficios y algún nivel de satisfacción a las partes involucradas en el problema. Por ejemplo, se dice a los niños “si dejan el aula organizada y limpia, mañana podremos salir al patio y visitar los animales, porque de lo contrario nos retrasamos y no podremos salir”; aquí ambas partes salen ganando.

De otra parte, la autora resalta maneras inadecuadas y desventajosas para las partes, como son:

- ✓ Atacar a la persona
- ✓ Dificultar la comunicación
- ✓ Negar el conflicto o desplazarlo hacia otros individuos, involucrar a otras personas.
- ✓ Exagerar el conflicto, dramatizándolo
- ✓ Modificar aquellos problemas sobre cosas en algo personal
- ✓ Buscar siempre un culpable
- ✓ No comunicar correctamente.

Es necesario entonces entrar a revisar el tema que se convierte en epicentro para la propuesta, como lo es la MEDIACIÓN, ya que es la manera en la que se reconoce una oportunidad de fortalecer la convivencia escolar y resolver de manera pacífica y constructiva un conflicto. Al respecto Rozenblum (1998), realiza una definición clara y apropiada, la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador o mediadora, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

Torrego (2003) menciona que una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversaria, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación.

Pero si bien hemos enfatizado en el hecho de que una de las características a destacar del proceso de mediación, es la voluntariedad y no la imposición por parte de otros para que acudan y solucionen el conflicto, se hace necesario que ambas partes sean plenamente conscientes de los beneficios del proceso de mediación, que dejen de lado la falsa idea que, al acudir a mediar, el problema aumentara, porque llamaran a los acudientes, firmaran compromiso o le anexaran al observador del estudiante. Si no, hacerlos partícipes y que conozcan los beneficios, de que no hay perdedores si no ganadores en los conflictos.

Retomando la cita realizada por Armas (2003), del trabajo de Taylor (1997), se destaca que se agruparon los roles y modelos seguidos por los mediadores en cuatro modalidades:

1. Modalidad educativa. El objetivo de la mediación de los seguidores de este modelo de intervención, es el de facilitar a los clientes información objetiva sobre temas legales, educativos, psicológicos, de negociación, etc., para que las partes que acuden a la mediación, con el bagaje que les aporta la información, simultáneamente a los dos, negocien sus propios acuerdos.

2. Modalidad racional-analítica. En este modelo, el proceso mediador, muy pautado y basado en protocolos de negociación asistida, va conduciendo a los clientes, desde el primer punto en que se encuentra su negociación, hasta el punto final de plasmación de un acuerdo satisfactorio. El mismo modelo es aplicado tanto a temas de custodia de hijos como a negociaciones sobre la distribución de bienes o la utilización de la vivienda conyugal.

3. Modalidad terapéutica. El tema emocional no es pasado por alto a lo largo de las sesiones de mediación, sino que se abordan las emociones y los sentimientos (positivos, negativos, complejos...) como parte de la intervención mediadora, con el objetivo de que no sean un obstáculo para llegar a acuerdos o, simplemente, como parte integrante del proceso mediador.

4. Modalidad normativo-evaluativa. El rol del mediador en este modelo es claramente directivo. El mediador es consciente de que su control del proceso está influyendo claramente en el contenido de la mediación. Los mediadores que utilizan este modelo, se sienten legitimados para seguirlo, porque creen que sólo con este rol pueden ayudar a que se logre el «mejor beneficio» de sus clientes. Siguen este modelo porque, en su opinión, les ayuda a cumplir el requisito ético de intentar un equilibrio de poder entre las partes, o porque, simplemente les permite responder a las demandas de los clientes.

3. Diseño Metodológico

3.1. El Proceso de Investigación

El presente estudio se centró en un enfoque de investigación mixta. Según Hernández (2010, p: 546) citando a Chen (2006), es un tipo de investigación donde se da la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Alternativamente, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”).

En esta medida, la investigación da cuenta de procesos cualitativos y cuantitativos, que se hacen evidentes desde las técnicas de recolección de la información, hasta la presentación de la misma. Ahora bien, se privilegia el uso de herramientas desde el método Cualitativo, sin perder por ello el peso de ser un método mixto de investigación.

De esta manera se resalta que fue desarrollada con un fuerte énfasis en la metodología de Investigación de Estudio de Caso (cualitativo). Según Yin (1994) se trata de una pregunta o cuestionamiento empírico que estudia un fenómeno contemporáneo en un contexto de la vida real específicamente cuando las fronteras entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes. Además, en este tipo de metodología, se utilizan numerosas fuentes para la obtención

de datos y puede estudiarse tanto un caso único como múltiples casos. El estudio de unos incidentes y hechos específicos y la recogida selectiva de información de carácter biográfico, de personalidad, de intenciones y valores, que permite al que lo realiza captar y reflejar los elementos de una situación que le dan significado.

Así las cosas, hay consonancia entre estos planteamientos y el proceso del presente trabajo investigativo, en la medida que centra su atención en un grupo específico, en medio del número mayúsculo de instituciones educativas que existen en el departamento de Bolívar y buscó generar una propuesta acorde a las necesidades de esta; esto es, al centrarse en la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco, demuestra la especificidad de la información y la generación de alternativas propias al contexto que se analiza de cerca y en atención a las subjetividades de los actores participantes.

Sea bien dicho, la investigación tiene la pretensión de un estudio comprensivo y profundo de la realidad, atendiendo a sus procesos específicos y a los comportamientos de toda la comunidad educativa; además sus resultados, si bien no serán generalizables, se constituyen en una pauta de transformación y fortalecimiento de dicho grupo de sujetos y en la pauta para nuevas investigaciones en contextos similares. En esta medida, la Investigación que es de tipo Estudio de Caso, enmarcada en un método mixto para la recolección y análisis de la información, logrando la generación de instrumentos que hicieron de la información algo mucho más enriquecedor.

Se implementó mediante tres etapas así:

FASE 1: Selección del caso y diagnóstico de la situación específica: se realiza la identificación de la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco, y como caso de análisis en atención a lo observado en ella respecto a la resolución de los conflictos, se definió trabajar con la jornada de la tarde, además por la facilidad de acceso a la información por parte de las investigadoras. Así, la población beneficiaria fue la comunidad educativa de la institución en general, correspondiente a aproximadamente 1200 niños, niñas, adolescentes y jóvenes con edades entre los 4 y los 21 años de edad. La muestra seleccionada intencionalmente, fueron estudiantes de la básica secundaria, ya que es la población que evidenció mayor número de situaciones de conflicto y resolución poco asertiva, tomando una representación de cada grupo de grados, sumando un total de 88.

La muestra se caracteriza por ser estudiantes que han tenido varias experiencias resolviendo conflictos de manera inadecuada, mediante golpes, discusiones verbales entre otras maneras y han sido reportados en la coordinación. De esta manera se logra consolidar información acerca de los factores generadores del conflicto, desde la perspectiva de los educandos, mediante la observación directa, la entrevista grupal y la encuesta

FASE 2, Revisión de situaciones que favorecen la convivencia: a partir de las claridades generadas en la fase anterior se logró reconocer las estrategias que se implementan en la institución educativa focalizada y se deja ver la necesidad en cuanto a las orientaciones pertinentes para una mejor gestión educativa para el fortalecimiento de la Convivencia desde la resolución pacífica de los conflictos.

FASE 3, Construcción de la guía como propuesta: atendiendo a las conclusiones elaboradas desde el análisis de la información recopilada, se construyó una guía de gestión institucional basada en la mediación como estrategia que facilite la resolución de conflictos.

3.2. Técnicas de Recolección de la información

En el proceso de recolección de la información se recurrió a diferentes técnicas, desde la cuáles se aprecia con mayor especificidad la implementación de la investigación con un enfoque mixto. En este sentido se utilizó la entrevista grupal, la observación participante, el análisis documental, y la encuesta. En la tabla 1 se relacionan las diferentes técnicas con los objetivos a los que atienden y las categorías de análisis en las que se centraron.

La entrevista grupal, con el fin de identificar los factores generadores del conflicto y las maneras de resolverlos, se llevó a cabo mediante una reunión organizada de los sujetos, orientada por una de las investigadoras a partir de una guía de seis preguntas abiertas (Anexo 1). Para la ejecución de esta entrevista se reunieron cuatro estudiantes por grupos de grados de básica secundaria, cada grupo estuvo conformado por 12 estudiantes, se realizaron cuatro encuentros para un total de 48 educandos participantes, esta selección se hizo al azar.

La segunda técnica utilizada por las investigadoras fue la observación participante, cuyo propósito fue analizar los focos de conflictos en los diferentes espacios escolares, (patio, tienda y restaurante escolar, cancha de futbol, horas de salidas y entrada). Esta, se llevó a cabo en dos semanas, y se consolidó la información en un diario de campo (Anexo 2), fue realizada por las dos investigadoras y su objeto fue la básica secundaria jornada de la tarde, atendiendo a lo definido como muestra general de la investigación.

Se realizó la revisión de algunos archivos institucionales como actas de atención de casos, reportes de docentes, observadores diligenciados por los docentes, mediante el análisis documental, en el que se logra identificar qué estrategias se han implementado en la institución para prevenir o solucionar la problemática.

Otra técnica desarrollada fue la encuesta con el propósito de identificar los factores generadores del conflicto y las maneras de resolverlos, aplicada a un grupo de estudiantes de la institución de diversos grados de básica secundaria, la población estimada fue entre 8- 10 estudiantes por grados, para un total de 40 estudiantes encuestados. Se llevó a cabo a partir de un cuestionario integrado por 20 preguntas cerradas, en las que marcaron con una equis (X) en una escala de Siempre, Casi Siempre, Casi Nunca y Nunca (Anexo 3).

Tabla 1. Categorías de Análisis

Objetivo Específico	Categoría de Análisis	Técnica de Recolección de Información
Identificar los factores generadores del conflicto, desde la perspectiva de los educandos, mediante la observación directa, la entrevista grupal y la encuesta,.	Convivencia Conflicto: concepto, tipos Resolución de Conflictos: personal, familiar, escolar y por la institución educativa	Observación Directa La Entrevista Grupal La Encuesta
Analizar las estrategias de mediación de conflictos que se implementa en la Institución Educativa, desde la gestión institucional en la implementación de los proyectos transversales ligados a la formación ciudadana.	Convivencia Conflicto: concepto, tipos Resolución de Conflictos: personal, familiar, escolar y por la institución educativa	Observación Directa La Entrevista Grupal La Encuesta Análisis De Documentos Institucionales
Diseñar una propuesta para la construcción de una guía de gestión institucional basada en la mediación como estrategia que facilite la resolución de conflictos.	Convivencia Conflicto: concepto, tipos Resolución de Conflictos: personal, familiar, escolar y por la institución educativa Mediación	Observación Directa La Entrevista Grupal La Encuesta Análisis De Documentos Institucionales

Capítulo 3. Resultados de la Investigación

1. Análisis e Interpretación de la Información

1.1. Presentación de la información

La información fue recopilada a partir del desarrollo de la entrevista grupal, la observación participante, el análisis documental, y la encuesta. En la tabla 1 aparece la información recopilada a través de las entrevistas grupales.

Tabla 2. Conclusión de entrevistas grupales.

PREGUNTAS	GRUPO #1	GRUPO #2	GRUPO #3	GRUPO #4
1. ¿Cómo te sientes en la institución y con tus compañeros?	La escuela es como su segundo hogar. Consideran que a pesar de ser desordenados en el aula y fuera de ella se llevan bien con todos.	Coinciden en que se sienten bien en la escuela aunque no se llevan bien con todos.	Coinciden en que la escuela es un lugar de paz y se sienten libres, además varios manifiestan que en su casa se sienten incómodos porque los regañan con frecuencia y por eso prefieren la escuela.	Manifiestan que se llevan bien con todos y se consideran amigueros.
2. ¿Qué son los conflictos?	Llegaron a la conclusión que son desacuerdos entre dos personas.	Coinciden en que se refiere a malos entendidos	Coinciden en que se refiere a peleas entre compañeros	Coinciden en que se refiere a discusiones y diferencias entre compañeros
3. ¿Consideras	Coinciden en	Coinciden en	Coinciden en	Coinciden en

que hay conflictos en la Institución?	que sí hay especialmente resaltan que hay bastante bullying	que sí hay, unos participantes resaltan que los compañeros son muy envidiosos	que sí hay, y resaltan que los compañeros no se respetan y se dicen groserías	que sí, especifican que hay mucha discriminación entre los compañeros
4. ¿Cuáles son los conflictos que se presentan con más frecuencia en el aula?	Coinciden en que lo que más se da son Insultos Mucha discriminación por el color de piel y con compañeros con bajo rendimiento académico Burlas cuando se equivoca alguno.	Resalta que lo más frecuente es: Peleas por novios Bromas pesadas Peleas por las sillas No se respetan las opiniones de los compañeros	Mencionan que los casos que se dan son: Chismes entre los compañeros Cuando no dejan pertenecer a un grupo a alguien Cuando hay que hacer tareas y el grupo no se pone de acuerdo	Mencionan que: Mal vocabulario Groserías Incumplimiento de las reglas de la institución
5. ¿Cuál crees que pueden ser las causas de estos conflictos?	Entre las causas más frecuentes mencionan: Peleas por juegos Diferencias de pensamiento Molestias cuando hay que compartir actividades en grupo (textos, copia.)	Entre las causas más frecuentes mencionan: Cuando se dicen apodos Rechazo de compañeros al formar grupos de trabajos	Entre las causas más frecuentes mencionan: Falta de tolerancia Malos entendidos	Entre las causas más frecuentes mencionan: Envidia entre los compañeros Mal comportamiento
6. ¿Cuál es su actitud ante los conflictos entre sus compañeros?	Coincidieron en que buscan hablar con el profesor o director de grupo	Coinciden en que tratan de evitar que se peleen mis compañeros.	Coinciden en que hablan con sus compañeros para calmarlos. Aunque algunos mencionaron que ellos también se enojan y reaccionan ante la agresión o la	Una persona mencionaba que les da consejos para que no sigan con el problema. Mientras los demás manifestaron que se defienden de

			molestan que se de en el momento.	igual manera.
7. ¿Cómo crees que puedes actuar para resolver estos conflictos?	Coinciden en que tratan de escuchar a sus compañeros para buscarle solución al problema	Le comunico al docente de inmediato	Coinciden en que es necesario responder como les responden o los tratan, aunque a veces es mejor hablar con los profesores para no hacer el problema más grande.	Si me pegan yo también pego
8. ¿Se realizan acciones en la institución para resolver los conflictos?	Manifiestan que la acción desde la Institución es que intervienen los profesores	Manifiestan que en alguna ocasión la rectora intervino para evitar el enfrentamiento entre dos grupos a través de una charla	Coinciden que en el colegio hay reglas pero falta organizarlas para hacerlas cumplir	Están de acuerdo en que algunas veces, porque todos no cumplen con las reglas
9. ¿De qué manera estás dispuesto a colaborar en la sana convivencia de la Institución?	Resaltan que hablar con los compañeros para que se porten bien y dar ejemplo.	Consideran que se den charlas para prevenir o resolver los conflictos	Manifiestan que desean que los maestros los ayuden para solucionar mejor las cosas	Expresan que es necesario que las directivas hagan compromisos con los implicados para no volver con el problema
10. ¿Qué sabes sobre mediación escolar?	Es tratar de ayudar a resolver los problemas	Buscar ayuda para solucionar el problema	Ayudar a los compañeros	Formas de resolver los conflictos
11. ¿Cómo se resuelven los conflictos en tu casa?	La respuesta frecuente fue que los padres siempre dialogan y tratan de mantener un buen ambiente	La respuesta frecuente fue que los padres viven regañándonos todo el tiempo	Coinciden que hay que obedecer a los padres aunque no tengan la razón porque de lo contrario los maltratan	Manifiestan que generalmente Dialogando y haciéndoles ver las cosas malas que hacemos. Aunque algunos manifiestan que

	en la casa.			es muy frecuente que se den peleas fuertes y regaños.
12. ¿Dónde prefieres estar, en la escuela o en la casa?	Coincidieron que en la escuela, porque muchas veces en la casa me regañan mucho	Coincidieron que a veces en la escuela, porque tienen compañeros que los escuchan y apoyan	Manifiestan que en la escuela porque generalmente sienten paz	Coincidieron que en la escuela, porque los compañeros se ayudan a olvidar los problemas

A continuación presentamos algunas respuestas literales de los estudiantes entrevistados?

Testimonio EG-1: P2

“El ambiente de la escuela me parece bueno, aunque no dejen de presentarse los problemas; que porque el uno cogió la silla del compañero. Por otro lado, cuando jugamos cuartas o en la cancha algunos no aceptan que perdieron y se ponen rabiosos y de allí vienen los conflictos. Para mí los conflictos son discusiones o desacuerdos que se presentan entre compañeros por ejemplo cuando la seño dice que trabajemos en grupo y hay unos que no quieren trabajar; hay otros que pasan molestando a los compañeros y a veces no los llaman por sus nombres y se molestan y se van a las palabras y en algunos casos se van a los puños”.

Testimonio EG-4: P7

“Yo me siento bien en el colegio y me gusta venir todos los días porque allá es pura rebañadera, hay muchas discusiones entre mis padres, aunque a veces dialogan y se calma la situación, además nos ponen a hacer oficios y mandados; aquí yo me siento bien con mis compañeros y amigos. Cuando traigo rabia o problemas de mi casa. Esto se me pasa cuando llego y me pongo a conversar con mis compañeros; pero cuando estoy muy mal yo les digo que no se metan conmigo, que no estoy en mi día sino quieren meterse en problemas”.

Testimonio EG- 1: P10

“Algunas veces yo me siento muy mal por la forma en que me tratan los compañeros, no soy de este pueblo y me he sentido rechazada en ocasiones por mi color de piel; además les he dicho muchas veces que yo tengo un nombre y que no me llamen “la peto”, porque mi papa vende peto en las calles del pueblo y yo le ayudo cuando no tengo clases”.

Testimonio EG- 4: P9

“Cuando veo que los compañeros se pelean yo le aviso a la seño o busco al coordinador para que vengan a ayudar. O si no hablo con ellos y les doy consejos para que no los vayan a suspender de la institución. La mayoría de los profes te ponen atención cuando se presenta un problema y si la cosa es muy grave nos mandan a la coordinación y llaman a los papas”.

Testimonio EG-3: P5

“El otro día estando libres los compañeros se pusieron a jugar a cuartas en el salón apostando plata, le avisaron al coordinador porque eso estaba prohibido y cuando él llegó, ya los pelaos se habían ido. El profesor Iván dijo que había sido yo quien avisó que él venía y por ese motivo me suspendió por dos días, si no traía el acudiente, cosa esta que me parece injusta porque algunas veces otros compañeros hay hecho cosas más graves y solo los ponen a recoger basuras”.

Testimonio EG- 4: P4

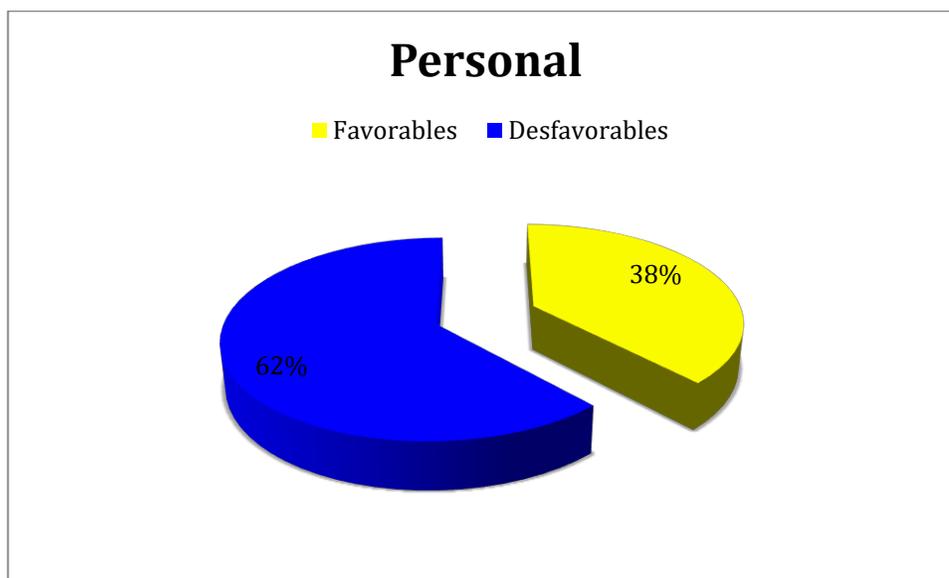
“Yo pienso que la rectora debe hacer algunas charlas con los estudiantes para que mejoren las relaciones, aprendan a respetarse; tener más tolerancia y no se peleen por pendejadas”.

Testimonio EG- 3: P12

En mi casa no se puede vivir, mi mama le da mucha cantaleta a mi papa y él algunas veces es muy grosero con ella. Y como alguien le ponga una queja así mismo nos va, ellos no nos preguntan ¿Qué paso?, si no que nos regañan enseguida y algunas veces nos pegan; por eso yo prefiero estar más en el colegio que en mi casa.

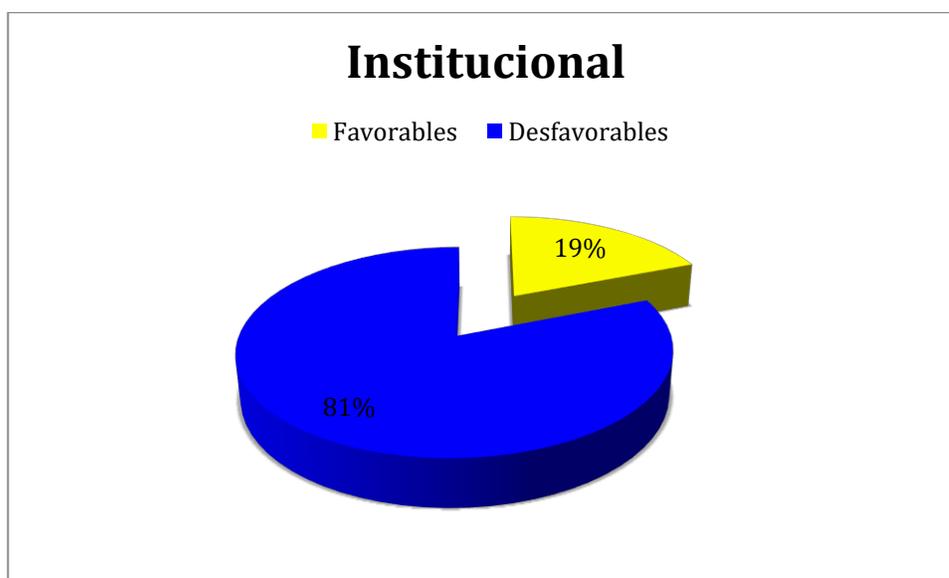
A partir del uso de la herramienta Atlas Ti se logró organizar y consolidar la información recopilada mediante la encuesta realizada. Así se llega a identificar algunas categorías relacionadas con el contexto en el que se desarrollan los conflictos, tal como aparece en la tabla 1 atendiendo la categoría de resolución de conflictos se refiere al ámbito personal, familiar e institucional, en esta medida se definió aspectos favorables y desfavorables en cada una de estas categorías. Los aspectos Desfavorables, atiende a aquellas situaciones que afirman la necesidad de una intervención por una alta presencia de conflictos con resolución inadecuada, o actitudes poco favorables para disminuir la presencia de situaciones que afectan la convivencia. Los aspectos Favorables, atienden a aquellas respuestas que reflejan situaciones que se alejan de la necesidad de intervención, esto es resoluciones adecuadas o factores que favorecen la sana convivencia.

Ilustración 1. Categoría Personal



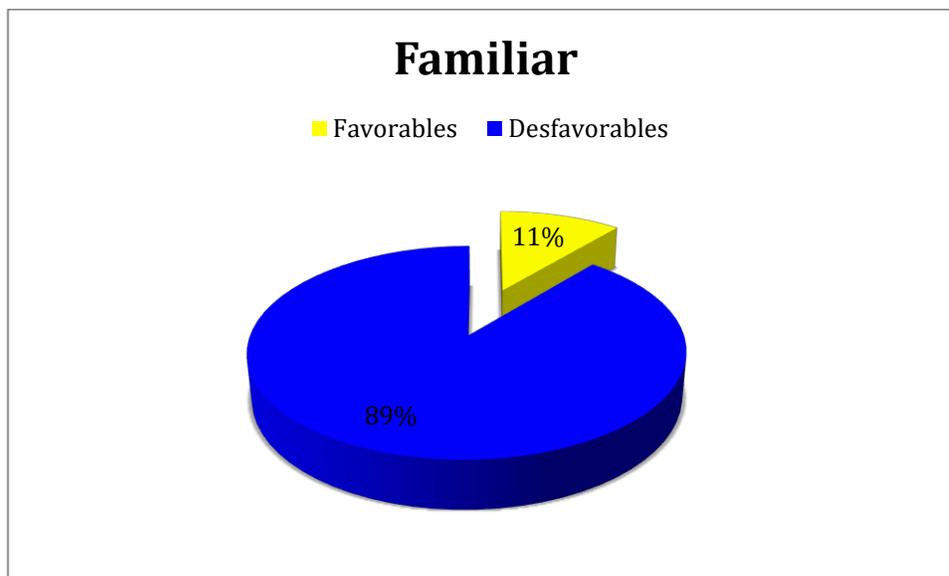
En la categoría de resolución de conflictos en el nivel personal se identifica la presencia de un 62% de respuestas que manifiestan que las actitudes son desfavorables a la sana convivencia, esto es un manejo inadecuado del conflicto.

Ilustración 2. Categoría Institucional



En la categoría de resolución de conflictos en el nivel institucional, tanto por parte de los estudiantes en la escuela como por parte de docentes y directivos, se identifica la presencia de tan solo un 19% de respuestas que manifiestan que las actitudes son favorables a la sana convivencia, esto es un porcentaje muy bajo, reflejando un manejo inadecuado del conflicto.

Ilustración 3. Categoría Familiar.



En la categoría de resolución de conflictos en el nivel familiar se identifica la presencia de un 89% de respuestas que manifiestan que las actitudes son desfavorables a la sana convivencia, esto es un manejo inadecuado del conflicto.

Siendo así es posible afirmar que la mayor presencia del manejo inadecuado se identifica en las situaciones institucionales y familiares. Por lo que es necesario entrar a hacer propuestas en la institución educativa que favorezcan la incidencia en la familia, así se puede manejar desde ambas instancias.

Una técnica que favoreció la consolidación de conclusiones y la propuesta sobre la mediación fue la observación participante, de esta manera se logró elaborar el diario de campo (Anexo 2). Se observaron momentos como el descanso en el patio de la escuela, algunas clases, especialmente trabajo en grupo, la información relevante en estos espacios fue:

Observación en el Patio durante el Recreo: Se pudieron observar formas de juegos para los estudiantes que son similares al "cogido", pero con la diferencia que el que alcanza a un compañero (a) lo golpea fuertemente y por donde sea con una vara. Esto originó, dos niños salvajemente marcados en el rostro y espalda y que luego se fueron a las trompadas por la afrenta

Niños de cursos superiores, que por decirlo de una manera, cazan a los más pequeños cuando pasan, para en forma folclórica quitarle el mecate de la mano desapareciéndolo entre ellos mismos y celebrando la hazaña sin que al final se sepa dónde fue a parar lo robado.

Observación en el salón de clases: Niñas que en el salón de clases se amenazan para encontrarse a la salida por cualquier altercado que hayan tenido

Estudiantes que se van a los golpes, por el "juego" de amarrarle el bolso a la silla o esconderle un útil escolar, especialmente cuadernos.

Peleas entre niñas por rencillas de sus padres, injuriándose con palabras obscenas y exaltando en el colegio problemas entre sus padres.

La intervención de los docentes haciendo llamados de atención; en algunos casos llamando al director de grupo para que intervenga directamente remitiendo el caso a coordinación.

1. 2. Análisis de la Información.

Es posible observar que los estudiantes se identifican con el ambiente institucional de una manera positiva, considerándolo como favorable, e incluso un espacio en el que se sienten más a gusto que en su hogar. En la tabla 2 se logra ver, tanto en las conclusiones de la pregunta 1 como de la 12, los diferentes grupos coincidieron en reconocer una oportunidad de estar diferente, ya que se sienten muy bien con sus compañeros y la describieron como un lugar donde se sienten libres, a pesar de las dificultades que llegan a tener; en el grupo 3 coincidieron en expresar que en sus hogares se sienten regañados y fastidiados por los padres o cuidadores. Lo que se pudo percibir de las relaciones familiares, es que algunos de los jóvenes no se sienten satisfechos en sus casas, hecho que los motiva a permanecer más tiempo en el colegio.

Lo que se reafirma, al revisar los resultados de la encuesta, en la que se nota que el 89% de las respuestas atendieron a aspectos que resaltan la necesidad de intervención ante las relaciones familiares, acompañadas de un alto índice de dificultades personales, ya que estas últimas se identificaron con el 61.8% de respuestas que resaltan la necesidad de intervención y con ello, dificultad en la resolución de conflictos. Esto significa que reconocen necesidades personales que les llevan a actuar de manera inadecuada y responder desde actitudes como la intolerancia y la agresividad.

En la ilustración 3 se refleja que las principales causas de los conflictos tienen un origen de tipo personal con respecto a sus relaciones con los compañeros, lo que se da desde problemas

de comportamiento y de interrelación. Lo que se ratificó durante las observaciones realizadas, en las que los estudiantes se tornaron agresivos e intolerantes a mínimas situaciones que incluso fueron accidentes, respondiendo ellos con agresiones verbales y físicas en muchos casos.

En la tabla 2 se puede ver que el conflicto siempre es percibido como negativo, ya que lo describen como peleas e intolerancia, lo que en cierta forma se relaciona al concepto de conflicto, ya que es “una confrontación entre dos o más personas cuyos ideas, posiciones o intereses son incompatibles o son vividos como incompatibles” (Lamarca, 2006). Es necesario resaltar que se hace necesario entrar al reconocimiento desde otra perspectiva, en la que se identifique como una oportunidad en el desarrollo de las relaciones; lo que permitirá encontrar una mejor solución a cada dificultad.

Ahora bien, los entrevistados ubican la posibilidad de resolución desde las mismas personas que intervienen en él, reaccionando desde la agresividad como lo manifiestan en el grupo 3 y 4, aunque esta manera siempre detona en mayores situaciones problemáticas, mientras en otros casos como los grupos 2 y 3, se resalta la necesidad de intervención de terceros, especialmente los docentes. Son muchas las causas que conllevan a que se presenten los conflictos desde los participantes, a su vez todas están relacionadas con la falta de dialogo, mal comportamiento e intolerancia. Dejando de manifiesto la ausencia de valores y la deficiente habilidad para comunicarse.

Es importante resaltar que, como se afirma en el marco conceptual partiendo de los planteamientos de Alicia Ruíz (2009) y Lamarca (2006) y la experiencia de las investigadoras, el conflicto no es bueno, ni es malo; si lo es en cambio, la forma como se maneja y el proceso que

sobreviene, pues, así como le puede agudizar y generar guerras, también se le puede dirigir acertadamente y resolverlo. La vital importancia del conflicto y su significado, radica en su resolución, dado que precisamente, el conflicto no resuelto genera disputa, la cual puede conducir a desenlaces fatales. Es así como debe revisarse esta situación detenidamente, a partir del análisis de sus elementos como lo expone Alicia Ruiz (2009). Esto es centrarse en las Personas (quienes hacen parte de la situación), el Proceso (atender al contexto en y cómo se da la situación, y el punto donde aumentan las tensiones en esta) y el Problema (revisar los intereses que están en juego).

De otra parte, en lo que concierne a la intervención institucional, los grupos entrevistados consideran que es necesaria la búsqueda de mecanismos o estrategias que permitan prevenir sus diferencias, que haya más compromiso por parte de los docentes y directivos, y que más que aplicar sanciones, se realicen charlas encaminadas a generar ambientes de tolerancia y respeto. En la ilustración 2 es posible ver que en el ámbito institucional se evidencia un 80.8% de situaciones que favorecen la resolución inadecuada de conflictos; lo que significa que se hace necesario entrar a intervenir aportando al desarrollo de técnicas adecuadas para la resolución de estos.

Tal situación se refleja en la ilustración 4, cuando se reconoce los problemas con la implementación del Manual de Convivencia y el apoyo de los superiores, en este caso docentes y directivos. En las observaciones realizadas a algunas situaciones en la que se dio la intervención de terceros, fue evidente que cuando intervinieron tanto docentes como directivos y los mismos estudiantes, se logró apaciguar la situación y en muchos casos entrar a reflexionar a los actores

de la situación. Sólo mientras otro intervino, se logró observar que ellos resolvieron las situaciones mediante el diálogo.

Por ello es fundamental entrar a propiciar otras maneras de resolución, siguiendo lo expuesto por Alicia Ruíz (2009), es posible pensar en la confrontación, la conciliación, el compromiso o la mediación.

Es precisamente esta última a la que convocan los estudiantes desde los resultados de las diferentes técnicas, al concebirla como lo expresa Rozenblum (1998) como un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador o mediadora, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

En este sentido, el mediador debe ser una persona imparcial, que reconozca el conflicto como una situación positiva; identifique con claridad los elementos de este, antes mencionados; maneje una comunicación asertiva y reconozca la legislación vigente, especialmente el manual de convivencia escolar.

Es importante que, desde las respuestas y opiniones entregadas, se reconozca la disposición de los estudiantes para lograr aportar a la convivencia de manera positiva, lo que

permite reconocer que es posible la vivencia desde otro tipo de interrelaciones, y se posibilita desde la mediación ya que ellos la reconocen como una manera de aportar a resolver los conflictos y que se puede asumir como una medida institucional. Aunque reconocen que se ha dado acciones institucionales, sienten que es necesario fortalecerlas.

De aquí surge la necesidad de diseñar una propuesta para la gestión institucional que favorezca la resolución de conflictos a partir de la mediación, en la que se abarque la formación de estudiantes como mediadores, que aprendan a relacionarse con sus pares, sin la necesidad de generar conflictos en el entorno y que, por consiguiente, se respeten las diferencias y propendan siempre por la resolución pacífica ante cualquier situación que genere un ambiente de tensión. Dicha propuesta, es una alternativa que se fundamentará en los planteamientos teóricos mencionados en el marco de referencia y se enmarcará desde un proceso de mediación Educativa.

Conclusiones y Recomendaciones

Se pueden plantear las siguientes conclusiones y recomendaciones desde la información recopilada, atendiendo a las categorías según las preguntas planteadas que permitió ubicar los tres ámbitos en los que se desenvuelven los estudiantes, como lo son el personal, familiar e institucional. Así se define que:

Problemas Personales (Problemas de comportamiento /Problemas de interrelación)

En primera instancia, se pudo evidenciar que el origen en gran parte de los conflictos escolares, se presenta por la falta de tolerancia; agresión verbal en lo que respecta a burlas y apodosos que conduce a agresión física. Sumado esto a los problemas de comportamiento en cuanto al irrespeto a sus semejantes, e indisciplina en el aula de clases. Factores que deterioran las relaciones interpersonales, generando un ambiente tenso y baja autoestima en las víctimas. Esto evidencia la falta de acciones individuales asertivas para la resolución de conflictos.

En esta medida se recomienda a los estudiantes, que una manera que podrían utilizar, como lo propone Alicia Ruiz (2009) es la confrontación: para que desde ellos mismo surjan posibilidades desde una perspectiva en la que ambos sean ganadores y logren favorecer la convivencia pacífica; el compromiso: solucionar el conflicto a través de discusión, el trato y la búsqueda de remedios que aporten beneficios y algún nivel de satisfacción a las partes

involucradas en el problema; y la conciliación: dar importancia a aspectos de acuerdo que existen entre ambas partes, al mismo tiempo restarle relevancia a las zonas de diferencia.

No obstante, es importante propiciar condiciones y desarrollar competencias ciudadanas desde cada una de las áreas, para lo que es necesario crear espacios de diálogos y formación en valores, que permitan a los implicados en las diferentes situaciones, reflexionar sobre la manera adecuada de resolver sus diferencias. Se hace necesario, además, que la I.E. active un plan o estrategias de intervención psicopedagógica que dependerá de las características de los casos identificados, para trabajar con los niños que presentan problemas de conducta.

Problemas institucionales: (Problemas de apoyo de superiores / Problemas de aplicación del manual de convivencia).

Los estudiantes manifestaron su comodidad en la institución, ya que confirman preferir encontrarse en ella que en otros espacios, incluso en la casa. Esto evidencia una fortaleza ya que la da sentir como un espacio acogedor reconocido por los estudiantes mismos, aunque existan múltiples razones desde cada uno de ellos, es importante resaltar el papel que juega la institución, su comunidad educativa, para que se presente esta preferencia. Lo que es un factor favorable para los diferentes procesos institucionales y una puerta abierta para enriquecer los vínculos familia, estudiantes, escuela.

Se pudo constatar que un alto porcentaje de estudiantes cree que la aplicación del manual de convivencia resuelve las problemáticas entre los estudiantes, y un porcentaje muy significativo considera que esta estrategia no es aplicada adecuadamente, y al hacer una revisión de los procesos implementados y contrastar con el manual, se logra ver una gran diferencia y

varios elementos en cuanto a las rutas de atención no están claramente definidos, por lo tanto, no ayuda en su totalidad a la solución de conflictos. Por consiguiente, es necesaria su revisión en cuanto a la aplicación de las sanciones, para hacer los respectivos ajustes, que permitan a su vez, mejorar el clima escolar.

En lo referente al apoyo que brindan los docentes, los estudiantes consideran que la mayoría interviene ante los diferentes casos, pero de manera individual, atendiendo a sus criterios propios sin que existan unos lineamientos o directrices claras, lo que muchas veces genera inconformismo de parte de los afectados. Es relevante el compromiso y atención de los maestros a las diferentes problemáticas escolares, para lo cual se recomienda, que las directivas de la institución implementen políticas institucionales, controlen y hagan el respectivo seguimiento al desarrollo de las acciones por parte de los docentes, en pro de una buena convivencia.

Por lo expuesto, se recomienda que en la Institución se utilice la Mediación como una estrategia institucional, asumida como un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador o mediadora, para llegar a un acuerdo satisfactorio (Rozenblum, 1998). De la misma manera, Torrego (2003) menciona que una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas.

Algo que se hace necesario destacar del proceso de mediación es la voluntariedad y la no imposición por parte de otros para que acudan y solucionen el conflicto, por lo que se requiere

que ambas partes sean plenamente conscientes de los beneficios del proceso de mediación, que dejen de lado la falsa idea, que al acudir a mediar, el problema aumentara, porque llamasen a los acudientes, firmaran compromisos, o le anexaran al observador del estudiante; antes bien, hacerlos participes y que conozcan los beneficios en donde no hay perdedores si no ganadores en los conflictos. Lo que se identifica como un aspecto positivo en los estudiantes, es que muestran disposición e interés en la intervención de otros, como una posibilidad de mejorar la resolución de conflictos.

Es así como se recomienda la implementación de la mediación en dos de las modalidades sugeridas por Armas (2003) citando a Taylor (1997), que son la modalidad educativa y la racional-analítica. Lo cual se ampliará en la propuesta (anexo 5).

Asimismo, es importante y necesario que el cuerpo directivo gestione con instituciones que le puedan brindar apoyo en el fortalecimiento de la convivencia e incluso la implementación de la propuesta en mediación. Por ello se recomienda apelar a las entidades que ya desarrollan acciones con los estudiantes como son: EPS Mutual Ser, Comfenalco, Comisaría de Familia y Secretarías de Educación Municipal y Departamental; además acudir a otras para consolidar convenios como el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cartagena, la Universidad de Cartagena y la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Problemas Familiares

La mayoría de los encuestados respondieron que la relación entre sus familiares es de cordialidad y de confianza, por lo cual se sienten cómodos en sus hogares, pero un tanto no satisfechos, ya que consideran no cuentan con privacidad, en algunas ocasiones recibe respuestas

muy fuertes por parte de los adultos y en muchas otras se sienten incomprendidos. Por lo que se evidencia que prefieren permanecer más tiempo en la escuela, considerándola como lugar de escape a sus problemáticas. Se recomienda que la institución intervenga más en el aspecto familiar, para conocer a profundidad las diferentes problemáticas que acontecen en este contexto. Para ello es pertinente realizar diagnósticos de la situación familiar de cada educando, para empezar, de aquellos que presentan mayor repitencia en casos de resolución inadecuada de conflictos, casos con respuestas agresivas, entre otras conductas que evidencien afectación a la convivencia pacífica. Por lo que se considera que este puede ser un punto de seguimiento para futuras investigaciones.

Atendiendo a las conclusiones expuestas y las recomendaciones dadas, y, en aras de hacer un sólido aporte a la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco, se diseñó una propuesta para la implementación de la mediación como una estrategia, la cual se convierte en una construcción contextualizada para esta, ya que se parte del análisis de los resultados de la presente investigación y la revisión teórica en la misma. Tal propuesta se titula “La Mediación una alternativa en el Conflicto como factor Negativo” (Anexo 5).

Es por ello que se buscará dar a conocer los resultados de este proceso en dos momentos, una con el cuerpo directivo de la institución y el Consejo Directivo, mediante una reunión formal de socialización del proceso investigativo y la presentación de la propuesta; un segundo momento con el Comité de Convivencia y el Consejo Académico, que se les hará la misma presentación, pero además se dará lugar al análisis detenido de la propuesta para que definan la

implementación de la misma, para dar curso al plan de acción planteado en ella. También se hará entrega de un ejemplar impreso de los resultados de la investigación y de la propuesta.

Es importante resaltar que este proceso de investigación y construcción de la propuesta de mediación sirve de articulación interinstitucional ya que aporta elementos para facilitar la consolidación de un convenio entre la Facultad de Educación de la Universidad Tecnológica de Bolívar, con las Entidades Territoriales del Departamento de Bolívar y el Distrito de Cartagena, que permita fortalecer los conocimientos en todos los temas relacionados con mediación y conflicto para el apoyo de estrategias pedagógicas como la presente, ya que no se dispone del capital humano especializado y requerido .

También esta investigación, y propuesta se convierten en un aporte significativo a la Maestría en Educación con énfasis en Gerencia Educativa, en tanto sugiere la creación de una nueva línea de investigación encaminada a hacer énfasis en la mediación y resolución de conflictos, que permita a los directivos y docentes adquirir herramientas para el buen manejo de las relaciones personales y convivencia pacífica, tan necesarios y acordes a las exigencias actuales.

Referencias

- Alto Comisionado para la Paz. (2005). Cartilla para Promotores de Convivencia. Bogotá , Colombia: Taller Creativo de Aleida Sanchez B. Ltda.
- Lamarca. (2006). *Convivencia y Conflicto en los Centros Educativos*. ARARTEKO. Vitoria, Gasteiz: Graficas Santa María S.A.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá.
- Aguirre, Buitrago(2003). Construyamos la paz en escuelas urbanas de Pereira. Pereira
- Cámara de comercio de Cartagena (2011). Programa Ariadna. Cartagena.
- Cascon F. y Gernika, G. (1997). Metodología en la resolución de conflictos. Paz Euskal Herreira. Recuperado 17 Ago. 2015 16:32:14 GMT
- Castro, A. y Otros (2014) La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar. Panorama Económico Vol. 22, Universidad de Cartagena. Cartagena, Bolívar.
- Centro Educativo Adventista, C. (2007). <http://www.ceala.cl>. Recuperado el 14 de marzo de 2013, de http://www.ceala.cl/A_Destacados/Manualconv/Presentacion.htm
- Colegio Compañía de María. (2006). *ciamariaz*. Recuperado el agosto de 2013, de <http://www.ciamariaz.com/milo/eso08/conflictos1-documento%20familias.pdf>
- Congreso de la Republica de Colombia. (1994). *Ley General de Educación, Ley 115 de 1994*. Bogota.
- Congreso de la Republica de Colombia. (2013). *Ley 1620 de marzo de 2013*. Bogotá.
- De Armas, M.(2003). La mediación en la resolución de conflictos. Raco Revistes catalanes Amb Accés Obert,(Educar Vol.32).pág. 127
- Fernández y Orlandini (2001). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Nancea, S.A. de Ediciones, Madrid.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Institución Educativa Promoción Social (2009). Programa de Mediación Ángeles Adolescente. Cartagena.
- Moreno, M. (2004). *Deciencias*. Recuperado el 14 de Marzo de 2013, de [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Educandos_med_iadores\(IES_Enlaces\)13p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Educandos_med_iadores(IES_Enlaces)13p.pdf)
- Medina (2007). investigación en el colegio María Auxiliadora del Municipio de Chía Cundinamarca.
- Nihilo (2006). *Wikipedia*. Recuperado el 14 de Marzo de 2013, de <http://es.wikipedia.org/wiki/Libertad>
- Otros, N. (2002). *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación Profesional*. Recuperado el 20 de Marzo de 2013, de <http://web.archive.org/web/20041220210411/www.aufop.org/publica/reifp/articulo.asp?id=211&docid=1014>
- PÉREZ, V; AMADOR, L; VARGAS, M (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción Pedagogía Social. *Revista Interuniversitaria*, núm. 18. Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social Sevilla, España Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135022618008>
- Prawda, A.(2008) Mediación escolar sin mediadores: Técnicas y estrategias para convivir en el aula.
- Raiffa, H. (1982). *The Art and Science of Negotiation*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Revista Interuniversitaria*. Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación- acción. 2011.
- Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la Escuela Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Argentina: Aique Grupo Editor S.A.
- Russomano (2001), Programa de prevención de la violencia escolar: “Educar para la paz”. Argentina.
- Ruiz, A. (2009). Los conflictos en la educación primaria. ¿cómo podemos resolverlos? *Revista Digital Innovación y Experiencias Educativas*.
- Ruiz, M. (2016) Las Destrezas del Mediador. Tomado de: <https://www.diariodenavarra.es/blogs/el-rincon-del-mediador/2016/04/29/las-destrezas-del-mediador/>

- Secretaría de Educación (2013). Educación para la ciudadanía y la convivencia. Clima escolar y victimización en Bogotá, encuesta de convivencia escolar.
- Torrego, J. (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid-España: Narcea.
- Torrego y Galán (2008). Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros educativos de Madrid. Madrid, España.
- Viñas J. (2004) Conflictos en los centros educativos cultura organizativa y mediación para la convivencia. España: Grao 1era ed. Octubre 2004
- Vasco, V. (2014) Proyecto de Intervención con Mediadores en la Institución Educativa de Promoción Social. Cartagena.
- UNICEF (1999). Revista Interuniversitaria. Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación- acción.
- Yin, R. (1994). Investigación sobre estudios de casos: Diseño y métodos. International Educational and Professional Publisher. Londres.

ANEXOS

Anexo 1. Guía de Entrevista Grupal.

1. ¿Cómo te sientes en la institución y con tus compañeros?
2. ¿Qué son los conflictos?
3. ¿Consideras que hay conflictos en la Institución?
4. ¿Cuáles son los conflictos que se presentan con más frecuencia en el aula?
5. ¿Cuál crees que pueden ser las causas de estos conflictos?
6. ¿Cuál es su actitud ante los conflictos entre sus compañeros?
7. ¿Cómo crees que puedes actuar para resolver estos conflictos?
8. ¿Se realizan acciones en la institución para resolver los conflictos?
9. ¿De qué manera estás dispuesto a colaborar en la sana convivencia de la Institución?
10. ¿Qué sabes sobre mediación escolar?
11. ¿Cómo se resuelven los conflictos en tu casa?
12. ¿Dónde prefieres estar, en la escuela o en la casa?

Anexo 2. Matriz de Observación: Diario de Campo.

Fecha:	Lugar:	Grupos observados:
Situación de observación:		
Aspectos relevantes de la Situación	Aspectos generadores del Conflicto	Aspectos de Resolución del Conflicto

Anexo 3. Encuesta para estudiantes

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

PROYECTO: LA MEDIACIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS UNA ALTERNATIVA PARA MINIMIZAR LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN LA I.E.T.I. MOISÉS CABEZA JUNCO DE VILLANUEVA, BOLÍVAR

OBJETIVO: Determinar los conflictos escolares más frecuentes y la actitud de los estudiantes de básica secundaria frente a ellos.

INSTITUCION: MOISÉS CABEZA JUNCO

FECHA: 6-10-17

DATOS DEL ENCUESTADO:

Sexo: F M Edad: 14 Curso 8º-1

Da una respuesta por cada ítem, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

4. SIEMPRE 3. ALGUNAS VECES 2. CASI NUNCA 1. NUNCA

	ITEM	1	2	3	4
1	¿Te sientes bien en la institución y tienes buenas relaciones con tus compañeros?				X
2	¿Las normas y deberes contemplados en el manual de convivencia te parecen adecuados y pertinentes?			X	
3	¿La agresión verbal es común entre los estudiantes en el aula de clases?			X	
4	¿Haz recibido alguna agresión verbal: burlas, apodos, insultos...?			X	
5	¿Haz recibido alguna agresión física: empujones, golpes, heridas...?	X			
6	¿Cuándo sufres una agresión lo callas?			X	
7	¿Cuándo sufres una agresión se lo comunicas a un profesor?				X
8	¿Intervienen tus profesores en la resolución de los conflictos?				X
9	¿Intervienen tus compañeros o compañeras en la resolución de conflictos?			X	
10	¿Haz dejado de asistir a tu jornada de clase por amenazas?	X			

11	¿Has recibido apoyo por parte de tus profesores cuando te han agredido?			X
12	¿Se resuelven los conflictos de convivencia en tu institución?			X
13	¿En la institución se da importancia a los conflictos, así sean leves entre estudiantes?		X	
14	¿Tus padres te tratan con cariño?			X
15	¿Haz recibido maltrato físico o verbal en tu familia?	X		
16	¿Los conflictos en tu familia se resuelven dialogando?			X
17	¿Existe buena comunicación entre docentes y estudiantes?		X	
18	¿Se presentan constantemente problemas, entre tus compañeros, que alteran el normal desarrollo de las clases?	X		
19	¿Existe buena comunicación en tu casa, con todos los miembros de tu familia?			X
20	¿Te sientes satisfecho con el manejo de la convivencia, por parte de los docentes en tu colegio?			X

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

Anexo 4. Carta de solicitud para la aprobación del desarrollo de la investigación en la IETI Moisés Cabeza Junco

Villanueva- Bolívar, agosto 28 de 2017

Rectora:

Lic. Andrea Herrera Bermúdez

I.E.T.I.Moisés Cabeza Junco de Villanueva.

Cordial saludo.

En el marco de la Maestría de Educación con énfasis en Gerencia Educativa de la cual cursamos en la Universidad Tecnológica de Bolívar, como beneficiarias del programa de incentivos docentes de COOACEDEB, adelantamos nuestro proyecto de investigación que es fundamental para optar por el título de Magister. Esta propuesta surge de la identificación de dificultades en los procesos de resolución de conflictos en los estudiantes de educación básica secundaria; por ello planteamos la implementación de la estrategia pedagógica denominada **"LA MEDIACIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS UNA ALTERNATIVA PARA MINIMIZAR LOS PROBLEMAS DE CONVIVENCIA EN LA I.E.T.I. MOISÉS CABEZA JUNCO DE VILLANUEVA, BOLÍVAR**, bajo la responsabilidad de las licenciadas Rosalba Jiménez Cogollo y Betty del Carmen Mercado Pérez, con la asesoría de la Dra. Deniris Acosta.

Para dar inicio a la puesta en práctica del proyecto necesitamos de su autorización para implementar cuatro grupos focales y encuestas a una muestra de estudiantes de los grados sextos- noveno.

Agradecemos su atención y colaboración.

Atentamente,

Lic. Rosalba Jiménez Cogollo

Lic. Betty del Carmen Mercado Pérez

*Deniris Acosta
30/8/17*

Anexo 5. Propuesta Pedagógica

Guía de gestión institucional desde la Mediación como estrategia que facilite la resolución de conflictos en la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco

Presentación

El ejercicio de directivos en una institución educativa es muy arduo e implica la atención de todos los “frentes”, un directivo no puede sesgar su actuación al ámbito financiero y administrativo o quedarse de lleno en lo académico y pedagógico; por ello es necesario intervenir desde las cuatro gestiones que componen el mundo de un centro educativo: Administrativa y Financiera, Académica y Pedagógica, Directiva, y Comunitaria. Así las cosas, es necesario entrar a revisar cada aspecto de la institución y tomar acción según ello.

Por tal razón se construyó el presente documento que se convierte en una guía para los directivos de la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco, quienes contarán con un derrotero claro para la atención a las situaciones que se presentan en ella y afectan la sana convivencia no solo entre los estudiantes sino también docentes y administrativos. Por ello se dan los lineamientos para la construcción de una propuesta institucional que dinamice la mediación como una estrategia para la resolución de conflictos.

Justificación

Retomando las conclusiones elaboradas a partir de la investigación “*La mediación y la resolución de conflictos una alternativa para minimizar y prevenir los problemas de convivencia en la I.E.T.I. Moisés Cabeza Junco de Villanueva, Bolívar*”. Un alto porcentaje de estudiantes cree, que la aplicación del manual de convivencia resuelve las problemáticas entre los estudiantes, y un porcentaje muy significativo, considera que esta estrategia no es aplicada adecuadamente, por lo tanto, no ayuda en su totalidad a la solución de conflictos. Por consiguiente, es necesaria su revisión en cuanto a la aplicación de las sanciones, para hacer los respectivos ajustes, que permitan a su vez mejorar el clima escolar.

En lo referente al apoyo que brindan los docentes, los estudiantes consideran que la mayoría interviene ante los diferentes casos, pero de manera individual atendiendo a sus criterios propios, sin que existan unos lineamientos o directrices claras, lo que muchas veces genera inconformismo de parte de los afectados. Es relevante el compromiso y atención de los maestros a las diferentes problemáticas escolares, para lo cual se recomienda, que las directivas de la institución implementen políticas institucionales, como son la definición de rutas y estrategias claras para la atención de conflictos en el aula y demás instancias, según los conductos regulares que correspondan a cada situación; además controlen y hagan el respectivo seguimiento a la implementación de estas, en pro de una buena convivencia.

Por lo expuesto, se recomienda que en la Institución se utilice la Mediación como una estrategia institucional, que permitirá la resolución de los conflictos de manera voluntaria y se generará un camino en el que se consideran los intereses y el bienestar de los actores. En esta medida se hace necesario la revisión y apropiación del concepto de la mediación, como la alternativa para la resolución pacífica de conflictos, lo que se favorece, por la evidente disponibilidad que se logró identificar en la comunidad educativa al hacer la investigación, quienes mostraron interés y deseos de contar con otras maneras para llegar a las mejores soluciones.

Objetivo

Fortalecer la sana convivencia desde la gestión institucional a partir de la implementación de la Mediación como estrategia que facilite la resolución de conflictos en la Institución Educativa Técnica Industrial Moisés Cabeza Junco

Marco Conceptual

La MEDIACIÓN, es la manera en la que se reconoce una oportunidad de fortalecer la convivencia escolar y resolver de manera pacífica y constructiva un conflicto. Al respecto Rozenblum (1998), realiza una definición clara y apropiada, la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una

tercera persona «imparcial», el mediador o mediadora, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

Holyday (2002) menciona que una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversaria, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación.

Pero si bien hemos enfatizado en el hecho de que una de las características a destacar del proceso de mediación es la voluntariedad y no la imposición por parte de otros para que acudan y solucionen el conflicto, se hace necesario que ambas partes sean plenamente conscientes de los beneficios del proceso de mediación, que dejen de lado la falsa idea que al acudir a mediar el problema aumentara, porque llamasen a los acudientes, firmaran compromiso, o le anexaran al observador del estudiante. Si no, hacerlos partícipes y que conozca los beneficios en donde no hay perdedores si no ganadores en los conflictos.

Retomando la cita realizada por De Armas (2003), del trabajo de Taylor (1997), se destaca que se agruparon los roles y modelos seguidos por los mediadores en cuatro

modalidades, sin embargo, atendiendo a las necesidades de la población objeto se define que la adecuada es la mediación de índole educativa y la racional analítica:

1. Modalidad Educativa: su objetivo es facilitar información objetiva a cerca de la situación, desde aspectos conceptuales y legales, según las circunstancias, con el propósito que los actores del conflicto identifiquen sus posibilidades y tomen una decisión fundamentada. Además, se fortalezcan con estos elementos para que en futuras situaciones puedan aplicar otras opciones de resolución, como es la confrontación y la conciliación.
2. Modalidad Racional-Analítica: se hará la construcción de protocolos institucionales que surgirán de cada situación, por ello el comité de Convivencia durante sus sesiones, analizará las situaciones específicas y definirá el protocolo que más se ajuste, teniendo en cuenta los intereses de cada actor, confrontándolo con el marco legal y conceptual pertinente.

Es por ello que debe pensarse en la figura del MEDIADOR, como la persona que propiciará un clima agradable pensando en los intereses de ambas partes para llegar a la mejor salida. Sus características deben ser:

1. Una persona imparcial.
2. Que reconozca el conflicto como una oportunidad de mejora.
3. Que identifique los elementos del conflicto, personas, contexto y proceso, con claridad.
4. Manejar una comunicación asertiva.
5. Reconocer la legislación vigente, especialmente el manual de convivencia escolar.

Diseño Metodológico

En atención a los resultados de la investigación y a que la presente propuesta responde a un contexto educativo, esta propuesta se llevará a cabo a partir de dos posibilidades de Mediación que parten de los planteamientos hechos por Taylor (1997), tales son la mediación educativa y la racional-analítica. Adaptadas al contexto y necesidades institucionales.

En el presente documento no se dará descripciones específicas de ejecución ya que es necesario hacerlo de manera colectiva entre el Gobierno Estudiantil, Consejo Académico y Comité de Escolar de Convivencia. Así las cosas, se llevará a cabo tres etapas:

1. Planeación: esta corresponde al momento de organización del proceso. Por ello el equipo que hace la propuesta realizará la información al cuerpo docente y directivo, iniciando por la socialización de la propuesta, luego la revisión y capacitación en la resolución pacífica de conflictos y la mediación educativa, en esta se buscará el apoyo de un agente externo que se gestionará con la Cámara de Comercio y/o la Secretaría de Educación Departamental.

Posterior a la capacitación se organizará el equipo base que liderará y dinamizará la implementación de esta propuesta; tal equipo estará integrado por los directivos y un docente representante de cada Comunidad de Aprendizaje (CDA) que existe en la institución educativa. En esta fase se construirá el plan de acción según las necesidades identificadas en la institución.

En un segundo momento se reunirá al Comité de Convivencia y se les hará la socialización de la propuesta y el plan de acción, asimismo recibirá formación en capacitación en la resolución pacífica de conflictos y la mediación educativa. Esto con el

propósito que ellos lideren junto al equipo base todo el proceso, para que se empodere del mismo y permita la sostenibilidad de la estrategia en la institución.

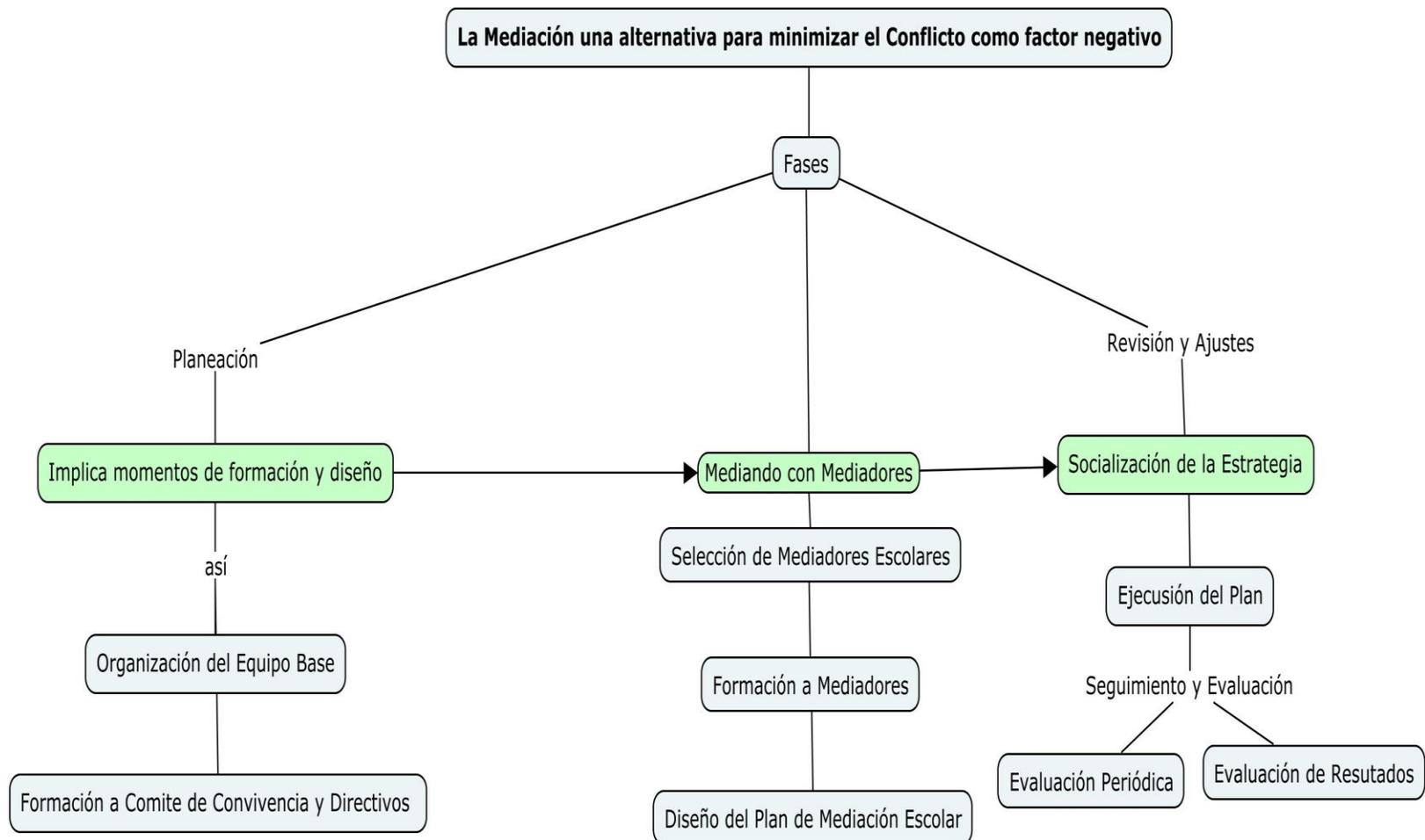
2. Mediando con Mediadores: En una mesa de trabajo entre el Equipo Base y el Comité de Convivencia se hará la construcción del perfil de los mediadores, sus roles, las posibles rutas de acción por parte de ellos y la manera de seleccionarlos. También se diseñará y desarrollará un plan de formación que incluya temas de comunicación asertiva, competencias ciudadanas, convivencia pacífica, mediación y resolución de conflictos, manual de convivencia y Sistema Nacional de Convivencia (Ley 1620 de 2011). Estas formaciones se llevarán a cabo con un grupo de máximo 20 candidatos a mediadores.

Posteriormente se escogen un grupo de máximo 12 mediadores, según los criterios definidos y según su rendimiento y compromiso evidenciado durante el proceso formativo, se definirá el grupo final según se halla definido en la mesa de trabajo.

En mesas de trabajo entre el Equipo Base, el Comité de Convivencia y el grupo de Mediadores, se construirá el plan de mediación escolar, el cual contendrá estrategias de promoción de la convivencia pacífica, protocolos y rutas de acción en la mediación.

3. Revisión y ajustes: Esta etapa empieza desde la primera fase y durante todo el proceso, ya que corresponde al seguimiento, evaluación y control de la estrategia. Se diseñará la estrategia de evaluación, seguimiento y control según las necesidades de cada etapa. Finalmente se realizará un espacio de socialización con la comunidad por grupos, en la que se mostrará lo que se proyectó, lo desarrollado, los logros obtenidos, las necesidades identificadas y las proyecciones finales; ello con el propósito que se recopile información para que se hagan los ajustes pertinentes para el período siguiente, que estará en manos del Comité de Convivencia y el grupo de mediadores que continúe en la institución.

Ilustración 4. Esquema de la Ejecución de la Propuesta



Cronograma

Fase	Semanas																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
PLANEACIÓN	■	■	■	■	■																													
Socialización Inicial	■	■																																
Capacitación en resolución de Conflictos y la Mediación educativa			■	■																														
Organización de Equipo Base y plan de Acción.				■																														
Sensibilización al Comité de Convivencia					■																													
MEDIANDO CON MEDIADORES						■	■	■	■	■	■	■	■	■																				
Mesa de trabajo 1						■																												
Selección de candidatos a Mediadores							■																											
Formación a Candidatos a Mediadores							■	■	■	■	■	■	■	■																				
Selección final de Mediadores												■	■																					
Plan de Acción definitivo												■	■																					
Implementación del Plan de Acción													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
REVISIÓN Y AJUSTES																																		

Perfil del Mediador

Se asume que el mediador es una persona con habilidades comunicativas, cognitivas y emocionales que le permiten actuar de manera asertiva y objetiva. Por ello se toman las habilidades descritas por Maite Ruiz (2016) en su blog dedicado a la mediación

1. **Saber preguntar:** preguntar es un arte...no solo para indagar y conseguir información, sino también para conseguir que las personas construyan una historia común en la que re-encontrarse

2.- **Buscar empatía:** por supuesto debe hacer sentir a los mediados que son comprendidos, pero también tienen que empatizar entre ellos y es ahí donde el asunto se complica

3.- **Confrontar:** enfrentar al mediado a su realidad para que pueda modificar su discurso y sea capaz de hablar desde el yo....que es mucho más difícil que hablar desde el tú

4.- **Vender:** la mediación tiene que venderse entre la población, que todavía no ha salido a comprar la mediación. Hay que dar un paso hacia delante para que nuestro entorno amplíe perspectivas y se convenza de que la mediación es para su asunto

5.- **Paciencia:** esta es una de las grandes virtudes del mediador que debe trabajar día a día. El tiempo juega un papel importantísimo en lo que se refiere a los momentos emocionales en los que están los mediados

6.- **Buscar respuestas creativas o soluciones innovadoras.** Que los mediados sean capaces de encontrar alternativas de solución que les satisfagan a ambos por muy “alocadas” que parezcan

7.- **Escuchar activamente:** esto incluye un montón de estrategias de comunicación verbal y no verbal que hay que aprender y entrenar: parafraseo, reformulación, asertividad, rapport, actitud, etc

8.- **Pasar de la confrontación a la colaboración:** debe conseguir que los mediados se vean y se reconozcan como aliados y se necesiten mutuamente para resolver juntos

9.- **Manejar las emociones que aparecen durante el proceso:** los mediados pasan por diferentes momentos emocionales que si no manejamos adecuadamente, pueden bloquearles. Hay que procurar que salgan y fluyan de manera que les permitan el tránsito por el duelo y puedan mirar al futuro. Emociones como: culpa, vergüenza, ira, odio, amor....

10.- **Saber negociar:** en toda mediación hay un proceso de negociación que el mediador debe manejar y solo desde el conocimiento y manejo de las técnicas de negociación será capaz de guiar a los mediados para que los acuerdos sean aceptados libremente y sean sostenibles. Aquí es donde el mediador tira de herramientas como: negociación distributiva, mapa mental, árbol de decisiones, etc..

Plan de Formación a Mediadores

Los mediadores recibirán un proceso formativo que les permitirá contar con las herramientas pertinentes para su ejercicio y fortalecimiento personal, en esta sentido este plan desarrollara las siguientes temáticas:

Trabajo Colaborativo

En busca de una comunicación hábil La comunicación Afectiva y asertiva

Competencias Ciudadanas: conceptualización y vivencia

EL plan personal de un mediador

Manejo de emociones

La Convivencia Escolar

Violencia Escolar

El Conflicto: tipología, elementos, causas y consecuencias.

La Mediación: antecedentes, formas y fases

Sistema Nacional de Convivencia

Derechos Sexuales y Reproductivos

Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes

Manual de Convivencia

El plan del ejercicio de la mediación en la escuela y la familia

ENTREVISTAS GRUPALES





APLICACIÓN DE ENCUESTAS



