



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE “GUAYAQUIL”**

## **MAESTRIA EN ARBITRAJE Y MEDIACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO  
REQUISITO PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAGÍSTER  
EN ARBITRAJE Y MEDIACIÓN**

**TEMA**

**APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO DE  
EDUCACIÓN BÁSICA “CECILIA ÁLVAREZ DE FREIRE”  
DEL CANTÓN CUMANDA PROVINCIA DEL CHIMBORAZO**

**TUTOR: DR. PUBLIO DÁVILA ALAVA MG.**

**AUTORA: MGS. CUSTODIA TRINIDAD HERRERA RAMOS**

**GUAYAQUIL, DICIEMBRE DE 2014**

## **REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS**

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:** APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA “CECILIA ÁLVAREZ DE FREIRE” DEL CANTÓN CUMANDA PROVINCIA DEL CHIMBORAZO

**AUTOR:**  
CUSTODIA TRINIDAD HERRERA RAMOS

**TUTOR:**  
DR. PUBLIO DÁVILA ÁLAVA

**INSTITUCIÓN:**  
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

**FACULTAD:** FACULTAD DE JURISPRUDENCIA,  
CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS

**CARRERA:** MAESTRÍA EN ARBITRAJE Y MEDIACIÓN

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** 25 DE OCTUBRE DE  
2014

**N. DE PAGES:** CIENTO CUARENTA

**ÁREAS TEMÁTICAS:** APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA “CECILIA ÁLVAREZ DE FREIRE” DEL CANTÓN CUMANDA PROVINCIA DEL CHIMBORAZO

**PALABRAS CLAVE:** MEDIACIÓN, MEDIACIÓN ESCOLAR, MEDIADOR, MEDIADOR EDUCATIVO, CONFLICTO, MÉTODOS ALTERNATIVOS, CONVIVENCIA ESCOLAR, CENTRO DE MEDIACIÓN

**RESUMEN:** Desde tiempos remotos todos los seres humanos se han comunicado a través del lenguaje oral y mímico para transmitir sus ideas, sentimientos y emociones, con el transitar del tiempo se ha ido experimentando muchos cambios y hoy se vive en una época en el cual se presentan muchas barreras que impiden que se consigan los fines de comunicación pacífica. Las nuevas generaciones acuden a los centros educativos con poco conocimiento de esta habilidad social y los docentes son incapaces de orientar, guiar y conducir para que ellos actúen practicando valores que les encamine a compartir un clima de familiaridad, sin discordias, burlas, temores, ni deseos de venir a la escuela. También los docentes se sienten en un clima tenso sin capacidad de poder cambiar esta situación conflictiva y a veces son los que propician el maltrato al resolver las diferencias de manera incorrecta.

El desconocimiento de los docentes de métodos de mediación para solucionar conflictos, ha impactado que ellos realicen aportes significativos en pro de la mejora del comportamiento. Por lo

cual este trabajo investigativo propone actualizar y asesorarlos para mediar conflictos de manera exitosa de cuatro módulos, y obtener en los estudiantes un desempeño académico relevante. Aplicar técnicas de mediación en la solución de conflictos va directamente en beneficiar a las familias de los estudiantes, de la institución, de los y ellos mismos, constituyéndose en una herramienta para desarrollar habilidades. Hoy en la actualidad necesita de este tipo de personas para cambiar la forma de pensar y actuar del mundo y solo con dedicación e inversión de tiempo, se obtendrá este objetivo

<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<b>NO</b>
<b>CONTACTO CON AUTORES/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0999411405	E-mail: <a href="mailto:custitah@yahoo.com">custitah@yahoo.com</a>
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCION:</b>	<b>Nombre:</b> Facultad De Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas	
	<b>Teléfono:</b> 042 296552	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:mediación-arbitraje@hotmail.com">mediación-arbitraje@hotmail.com</a>	



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutora del Proyecto de Investigación nombrada por la Dirección de Post Grado del Arbitraje y Mediación de la Universidad Estatal de Guayaquil

### CERTIFICO:

Que luego de la correspondiente corrección y análisis apruebo en su totalidad el proyecto de Tesis de Grado presentado por la señora Magíster **Custodia Trinidad Herrera Ramos**, como requisito previo para acceder al **grado académico de “Magíster en Arbitraje y Mediación”**.

El tema de la investigación se refiere a **“APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA “CECILIA ÁLVAREZ DE FREIRE” DEL CANTÓN CUMANDA PROVINCIA DEL CHIMBORAZO”**.

Guayaquil Octubre de 2014

**Dr. Publio Dávila Álava Mg.**

TUTOR DE TESIS



## DECLARACIÓN DE AUTORIA

Por la presente declaro bajo solemnidad de juramento que soy la única autora del proyecto de tesis: **“APLICACIÓN DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN BÁSICA “CECILIA ÁLVAREZ DE FREIRE” DEL CANTÓN CUMANDA PROVINCIA DEL CHIMBORAZO”**. Que presento como requisito previo para acceder al grado académico de Magíster en Arbitraje y Mediación, el proyecto de tesis es original en su formulación conceptual, procedimientos de investigación, desarrollo del aparato demostrativo,, análisis de los resultados y conclusiones, a excepción de referencias, conceptos, procedimientos, datos o afirmaciones provenientes de otros trabajos, en cuyo caso han sido citados de manera textual o implícita según el caso.

Declaro además que este trabajo no ha sido previamente presentado en ninguna otra institución educativa, u organización pública o privada, ni lo será sin hacer expresa mención a su condición de tesis presentada por mí y bajo mi autoría en esta institución.

Guayaquil, Octubre 23 del 2014

Mgs. Custodia Trinidad Herrera Ramos

C.C. 060201327-8

## **DEDICATORIA**

Le pedí fuerza a Dios, para triunfar y me la concedió. Esta Tesis de Maestría está dedicado a mis entrañables HIJOS: Marcos Santiago, Paúl Andrés y Sharon Nathaly Huilca Herrera, testigos de mi sacrificio, por quienes me esforcé para culminar mis estudios y he hecho factible, por el apoyo emocional y moral de cada amanecer

Mgs. Custodia Trinidad Herrera Ramos

## **AGRADECIMIENTO**

Al altísimo y reverente Padre Celestial, a la Universidad Estatal de Guayaquil por sus valiosos catedráticos que contribuyeron eficientemente en mi formación profesional y a todos quienes laboran en ella.

Al personal docente del Centro de Educación Básica “Cecilia Álvarez de Freire” por la apertura brindada para aplicar este trabajo investigativo al interior de sus aulas y a los estudiantes de la institución, quienes fueron mi motivación para seleccionar este tema investigativo.

Al Dr. Publio Dávila Álava distinguido catedrático y asesor – tutor de la presente tesis, quien con paciencia y sabiduría supo dirigirme y orientarme hasta culminar correctamente los lineamientos de mi tesis.

Mgs. Custodia Trinidad Herrera Ramos

## INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	2

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

1.1 Situación del problema.....	5
1.2 Formulación del problema.....	4
1.3 Delimitación del problema.....	4
1.4 Sistematización del problema.....	4
1.5 Evaluación del problema.....	0
1.6 Causas y Consecuencias del problema:.....	8
1.6.1 Causas.....	8
<b>1.5.1</b> Consecuencias.....	8
1.6 Objetivos de la investigación.....	9
1.7.1 Objetivo General.....	9
1.7.2 Objetivos Específicos.....	9
<b>1.8</b> Justificación de la investigación.....	9
<b>1.8.1</b> Justificación teórica.....	12
<b>1.8.2</b> Beneficiarios.....	12

## CAPITULO II

### 2.1 MARCO TEÓRICO.

2.1.1 Antecedentes históricos.....	14
2.1. 2 Antecedentes referenciales.....	15
2.1.3 Fundamentación Teórica.....	18
2.2 MARCO LEGAL.....	19



2.3 MARCO CONCEPTUAL	
2.3.1. Mediación.....	24
2.3.1.1 Tipos de Mediación.....	26
2.3.1.2 Mediación Escolar.....	26
2.3.1.3 Clases de mediación escolar.....	29
2.3.1.4 Casos de Mediación Escolar en otros países.....	33
2.3.1.4.1 Mediación Escolar en la Provincia de Chaco (Argentina).....	33
2.3.1.4.2 Experiencia en Chile.....	35
2.3.1.4.3 Experiencia en Colombia: Mediadores de conflictos escolares.....	37
2.3.1.4.4 Experiencia de Venezuela: Somos ciudadanos.....	40
2.3.1.5 Mediación de los docentes en el control de la disciplina.....	42
2.3.1.6 La mediación de los padres de familia en el control de la disciplina.....	43
2.3.1.7 La mediación en los estudiantes.....	44
2.3.1.8 ¿Es necesaria aplicar la Mediación?.....	45
2.3.1.9 Importancia de un Centro de Mediación en una Institución Educativa.....	45
2.3.2 Mediador.....	46
2.3.2.1 Rol del mediator.....	47
2.3.2.2 Características de un mediador.....	49
2.3.2.3 Misión del mediador.....	52
2.3.2.4 Perfil del mediador.....	54
2.3.2.5 Función del mediador.....	57
2.3.2.6 Presencia de un mediador.....	57
2.3.2.7 Manejo de la información, el mediador en su comunidad y entorno.....	57
2.3.3 El conflicto.....	58
2.3.3.1 Forma de resolver los conflictos.....	58
2.3.3.2 Resolución de conflictos y mediación en la escuela.....	61
2.3.4 Método alternativo.....	63
2.3.4.1 Los métodos alternativos de mediación. ¿Qué buscan?.....	63
2.3.5 Convivencia escolar entre docentes y educandos.....	64
2.3.5.1 Aprendizajes básicos para la convivencia escolar.....	66
2.3.6 Importancia de un Centro de Mediación en una Institución Educativa-.....	68

2.3.6.1 Objetivo de la creación de un centro de mediación.....	69
2.3.6.2 Requisitos para la creación de un Centro de Mediación.....	69
2.3.7 Percepción de los docentes ante el mediador educativo.....	70
2.3.8 Palabras claves.....	71
2.3.9 Hipótesis y Variables.....	72
2.3.9.1 Hipótesis General.....	72
2.3.9.2 Hipótesis Particulares.....	72
2.3.9.3 Declaración de variables.....	72
Variable Independiente: Aplicación de los métodos alternativos.....	72
Variable Dependiente: Resolución de conflictos.....	72
2.3.9.4 Operacionalización de las variables´.....	73

### **CAPITULO III**

#### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 Modalidad de la investigación.....	72
3.2 Técnicas e instrumentos.....	76
3.3 Población y muestra.....	77
3.3.1 Tipo de muestra.....	78
3.3.2Tamaño de la muestra.....	78
3.3.3 Proceso de selección.....	78
3.4 Instrumentos de la investigación.....	78
3.5 Procedimiento de la investigación.....	79
3.6 Recolección de la información.....	79
3.7 Esquema de la investigación.....	80
3.8 Validación del instrumento de investigación.....	80

### **CAPITULO IV**

#### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	81
--	----

4.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN Y TENDENCIA PERSPECTIVA...	83
4.3 PROCESAMIENTO DE DATOS Y RESULTADOS.....	84

## **CAPÍTULO V**

	VII
5 PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	104
5.1 Título de la propuesta.....	104
5.2 Fundamentación de la propuesta.....	104
5.3 Justificación de la propuesta.....	105
5.4 Objetivos de la propuesta.....	105
5.4.1 Objetivo general.....	106
5.4.2 Objetivos específicos.....	107
5.5 Ubicación sectorial y física .....	108
5.6 Factibilidad.....	109
5.6.1 Factibilidad económica.....	109
5.6.2 Factibilidad técnica.....	110
5.6.3 Factibilidad Operativa.....	110
5.6.4 Factibilidad Social.....	110
5.7 Descripción de la propuesta.....	111
5.7.1 Actividades.....	111
5.7.2 Recursos, Análisis Financiero .....	111
5.7.2.1 Recursos Humanos.....	111
5.7.2.2 Recursos materiales.....	111
5.7.2.3 Material Didáctico.....	111
5.7.2.4 Lugar, Fecha y Hora.....	112
5.7.2.5 Financiamiento.....	112.
5.7.3 Impacto.....	113
5.7.4 Cronograma.....	114
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....	115
5.8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.8.1 Conclusiones.....	116

5.8.2 Recomendaciones.....	117
BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS	
ANEXO 1 ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES.....	121
ANEXO 2 ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES.....	123
ANEXO 3 FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS.....	125

## INDICE DE CUADROS

CUADRO 1. Operacionalización de la variable independiente.....	73
CUADRO 2 Solución de problemas de disciplina.....	81
CUADRO 3. Ubicación del Centro de Educación Básica “Cecilia Álvarez de Freire.....	108
CUADRO 4 Conocimientos acerca de los factores que generan conflictos.....	107
CUADRO 5 Estrategias para identificar conflictos en el núcleo familiar.....	108
CUADRO .6 Técnicas para solucionar conflictos entre estudiantes.....	109
CUADRO 7. Desempeño académico fuera de conflictos.....	110
CUADRO 8. Inversión Presupuestaria de Capacitación.....	112
CUADRO 9.Distribución del tiempo a ejecutarse la propuesta.....	115
CUADRO 10 cronograma y tiempo para el desarrollo del proyecto.....	118

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1 Conocimiento sobre mediación.....	84
Gráfico# 2 Conocimiento del proceso para resolver conflictos.....	85
Gráfico # 3. Condiciones para resolver conflictos.....	86
Gráfico # 4 Rol del mediador.....	87
Grafico # 5 Las agresiones entre estudiantes es un conflicto.....	88
Gráfico # 6 Tipos de agresiones.....	89
Gráfico # 7 Agresiones e intimidaciones entre estudiantes.....	90
Gráfico # 8 Conflictos entre estudiantes.....	91
Gráfico # 9 Técnicas para resolver conflictos.....	92
Gráfico # 10 Seminario sobre métodos alternativos para resolver conflictos.....	93
Gráfico # 11Relación con sus compañeros.....	94
Gráfico # 12 Normas de conducta.....	95
Gráfico # 13 Conflictos entre compañeros en el aula.....	96
Gráfico # 14 Es comunicativo el maestro.....	97
Gráfico # 15 Manejo de conflictos de la autoridad.....	98
Gráfico # 16 Presencia de conflictos entre compañeros.....	99
Grafico # 17 Discusiones de sus padres en casa.....	100
Gráfico # 18 Atención del maestro a los estudiantes.....	101
Gráfico # 19 Rendimiento académico con presencia de conflictos.....	102
Gráfico # 20 Evitar presencia de conflictos.....	103

## RESUMEN

Desde tiempos remotos todos los seres humanos se han comunicado a través del lenguaje oral y mímico para transmitir sus ideas, sentimientos y emociones, con el transitar del tiempo se ha ido experimentando muchos cambios y hoy se vive en una época en el cual se presentan muchas barreras que impiden que se consigan los fines de comunicación pacífica. Las nuevas generaciones acuden a los centros educativos con poco conocimiento de esta habilidad social y los docentes son incapaces de orientar, guiar y conducir para que ellos actúen practicando valores que les encamine a compartir un clima de familiaridad, sin discordias, burlas, temores, ni deseos de venir a la escuela. También los docentes se sienten en un clima tenso sin capacidad de poder cambiar esta situación conflictiva y a veces son los que propician el maltrato al resolver las diferencias de manera incorrecta.

El desconocimiento de los docentes de métodos de mediación para solucionar conflictos, ha impactado que ellos realicen aportes significativos en pro de la mejora del comportamiento. Por lo cual este trabajo investigativo propone actualizar y asesorarlos para mediar conflictos de manera exitosa de cuatro módulos, y obtener en los estudiantes un desempeño académico relevante. Aplicar técnicas de mediación en la solución de conflictos va directamente en beneficiar a las familias de los estudiantes, de la institución, de los y ellos mismos, constituyéndose en una herramienta para desarrollar habilidades. Hoy en la actualidad necesita de este tipo de personas para cambiar la forma de pensar y actuar del mundo y solo con dedicación e inversión de tiempo, se obtendrá este objetivo,

Palabras clave: conflicto, mediación, desempeño.

## ABSTRACT

Since ancient times human beings have communicated through oral language and mimic to convey their ideas, feelings and emotions, with the transit time has been undergoing many changes and today we live in an age which presents many barriers to achieve the purposes of peaceful communication. New generations attend schools with little knowledge of the social skills and teachers are unable to focus, guide and lead them to act for practicing values routed them to share an atmosphere of friendship, without discord, taunts, fears, or desires to come to school. Teachers also sit in a tense atmosphere no ability to change this situation and sometimes conflicting are conducive abuse in resolving disputes incorrectly. The lack of teachers of mediation techniques to resolve conflicts shocked that they make significant contributions towards improving performance. Therefore this research work proposes to update and advise them to successfully mediate conflicts of four modules, and get students in relevant academic performance. Apply techniques of mediation in resolving co0nflictos goes directly benefit the families of the students, the institution, and themselves, becoming a tool to develop skills. Today now need this kind of people to change the way people think and act in the world and only with dedication and investment of time, this objective will be achieved,

Keywords: conflict mediation, performance



## INTRODUCCIÓN

Ser mediador es un privilegio por tener la oportunidad de introducirse en la vida de los seres humanos y participar como orientador y guía para solucionar conflictos en base a la experiencia y conocimientos adquiridos, desarrollando habilidades y destrezas para enfrentar a la vida, conociendo que los programas de comunicación actual influyen de manera negativa especialmente en el sector más vulnerable por su sensibilidad, inclinándose a lo material y económico, permitiendo que lo más importante que es la familia pase a ocupar un segundo lugar, enraizándose el conflicto con mucha más facilidad y afectando a la sociedad.

En la actualidad un salón de clases se comparte con niños, niñas y adolescentes de una mentalidad conflictiva. Lo cual resulta complicado para un docente encontrarse con este tipo de elemento, siendo la sociedad misma que esta con este tipo de discrepancia. Para ello el docente empezará trabajando con los padres o representantes, fundamentándose en una educación con valores como punto de partida hacia un cambio en su mentalidad.

Hay momentos que los directivos y docentes se sienten incapaces de sobrellevar estas situaciones por sentirse pobres en conocimientos de mediación de conflictos, lo poco que lo conllevan es basado a sus experiencias y en la de los demás, sin metodología para discrepar los problemas presentados entre los actores de una aula o fuera de ella.

Es necesario entonces empezar a ser conciencia de los vacíos pedagógicos observados en los docentes, es la oportunidad de aprovechar de este trabajo investigativo para iniciar con este paso fundamental con la actualización y capacitación en mediación de conflictos y orientar al cambio de mentalidad, cimentando los valores de la humildad, respeto, tolerancia, justicia, libertad, solidaridad responsabilidad etc.

A nivel mundial se sistematiza una nueva forma de abordar los conflictos en las instituciones educativas: Las técnicas de mediación en la solución de conflictos es la más directa donde se invita a las partes en conflicto a dialogar hasta llegar a acuerdos donde ganen las dos partes. Es necesario señalar que los conflictos siempre existirán, quizá sirvan de experiencia para basarse y canalizar para dar como resultado un ambiente armónico aunque se opine y se actúe de manera diferente.

## JUSTIFICACIÓN

Los centros escolares del cantón Cumandá, del país y del mundo en general, se han influenciados por la decadencia de los valores humanos. Éticos y morales de nuestra sociedad, creando un ambiente hostil y tenso al interior de sus aulas. Con alumnos incapaces de resolver conflictos tales como la falta de respeto, ofensas verbales, burlas, malentendidos. Celos, prejuicios, etc., con sus condiscípulos y hasta con sus maestros y maestras. La Reforma Educativa es el eje básico de la construcción de nuestro Estado – Nación, en una de las grandes prioridades de la agenda nacional con objetivos, metas y ambiciones con perspectiva generacional, considerando esta iniciativa como una política de Estado consagrada íntegramente en el artículo 27 de la Constitución del Ecuador.

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

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

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

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

- 1.- Tener una visión realista de lo que significa vivir en comunidad compartir mismas metas, disfrutar de los mismos servicios y enfrentar de forma positiva los conflictos que se presenten.
- 2.- Aprender a respetar, tolerar y aceptar las diferencias de pensamiento, personalidad, credo, raza, ideología de los miembros de la comunidad educativa. Usar el lenguaje como primer mecanismo para la resolución de problemas, diferencias o conflictos.
- 3.- Conseguir una cohesión de grupo a tal grado de que se trabaje en armonía para la consecución de los mismos objetivos.
- 4.- Mejorar el proceso de enseñar y aprender, disfrutar de cada experiencia desarrollada en el aula.
- 5.- Extender la experiencia escolar de mejora de convivencia a la vida social y familiar de docentes y estudiantes para disfrutar la vida.

En otros países latinoamericanos que han aplicado estrategias de mediación ya se ha obtenido resultados.

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

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

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

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

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.6 Situación del problema.

La sociedad actual se caracteriza por su adelanto tecnológico y científico que permite disfrutar de una vida más cómoda por el uso de productos innovadores, herramientas y recursos que mejoran la vida. Considerando que la educación ha sido el pilar que han permitido este desarrollo. De forma paradójica, la humanidad no ha crecido al mismo ritmo de la tecnología a nivel emocional, conductual y de aplicación de valores, debido a que experimenta un agresivo ataque de antivalores que la ha plagado de antagonismos de clases sociales, gobiernos, directivos y familiares. Se vive en una sociedad consumista y egocéntrica.

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

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

**“El estudio de Berkowitz y Bier (2005 –Pág. 9), que revisó la efectividad de 33 programas de educación del carácter (programas donde uno de los principales exponentes es Lickona, 1992) 6 identificó, entre las dimensiones más efectivamente impactadas por estos estudios, el mejoramiento de las**

**relaciones interpersonales (62% de efectividad); de la actitud hacia los profesores (50% de efectividad); la disminución de la violencia y agresión (45% de efectividad); y entre otras, el aumento de comportamientos y actitudes pro sociales (43% de efectividad); todas ellas, dimensiones que afectan el clima escolar”**

Existen distintos procedimientos para manejar y resolver los conflictos entre los que se incluyen la mediación, la cual se constituye como una extensión del proceso de negociar a la que se puede recurrir cuando las partes no han podido llegar a un acuerdo tratando el conflicto directamente entre ellas implica la intervención de un tercero neutral, aceptable para las partes, sin poder de decisión, sobre el acuerdo a que eventualmente puede llegar y cuya principal función es ayudarlas mediante un proceso de comunicación.

De este modo se pueden encontrar opciones para la solución de conflictos.

La mediación constituye una herramienta que permite abordar esta situación con una estrategia preventiva a las diferentes acciones que se pongan en marcha favorecerán el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia social.

A pesar de que en el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire se viene compartiendo la asignatura de Educación con Valores desde el primer grado en adelante para mejorar la convivencia escolar.

### **1.7 Formulación del problema.**

¿Cómo contribuye la aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos en el centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá provincia de Chimborazo?

## **1.8 Delimitación del problema.**

**Tiempo:** 2014 – 2015

**Espacio:** Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire

**Campo:** Social - educativo

**Área:** Social – colectivo

**Aspecto:** Seguridad social

**Tema:** Aplicación de los métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo.

**Población:** Profesores, estudiantes y padres de familia

## **1.9 Sistematización del problema.**

¿De qué manera el docente está Aplicando los métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo?

¿Qué clases de conflictos se presentan con mayor frecuencia en el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo?

¿Qué métodos alternativos aplican los docentes ante la presencia de conflictos entre estudiantes del Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo?

## **1.10 Evaluación del problema**

Los métodos alternativos de resolución de conflictos en los actuales momentos intervienen en diferentes campos, empresas, gobierno, legal, familia y educación, con resultados positivos al momento de conseguir una conciliación de las partes ante la resolución de un conflicto.

Al dar una solución oportuna, permite mantener un ambiente de convivencia más apropiado en cada campo. En el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire los directivos y docentes tienen una preparación y profesionalismo pedagógico, además de su carácter humanista, hace que exista apertura para este tipo de innovación con el deseo de mejorar su ambiente de trabajo, mantener el prestigio que la institución ha ganado en los doce años lectivos que viene funcionando, con una alta demanda en la ciudad donde presta sus servicios.

### **1.13 Causas y Consecuencias del problema:**

#### **1.10.1 Causas.**

Las causas suelen ser normalmente debido a la inconformidad e incompreensión de dos o más personas, en este caso entre estudiantes, puede ser por juegos, objetos escolares o simplemente por conducta de los estudiantes del Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo.

#### **1.10.2 Consecuencias.**

La presencia de un conflicto afectará de manera psicológica a una de las partes en conflicto, se presentará una ruptura en las relaciones entre los compañeros de aula, pueden optar por resolver de forma agresiva afectando físicamente según el tamaño del conflicto se involucrarán unas terceras personas; he ahí la presencia de los métodos alternativos para la resolución de conflictos en el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo

### **1.14 Objetivos de la investigación**

#### **1.7.1 Objetivo General**



Evaluar cómo contribuye la implementación de métodos alternativos de resolución de conflictos en el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

1. Evaluar las normas de convivencia practicadas por los estudiantes del Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá provincia de Chimborazo.
2. Evaluar en nivel de conocimientos de métodos alternativos de resolución de conflictos en los docentes de la institución.
3. Determinar los conflictos escolares que se presentan con mayor frecuencia en la institución
4. Proponer la implementación de capacitación sobre mediación y resolución de conflictos a los docentes de la institución.

### **1.9 Justificación de la investigación**

Los centros escolares del cantón Cumandá, del país y del mundo en general, se han influenciados por la decadencia de los valores humanos. Éticos y morales de nuestra sociedad, creando un ambiente hostil y tenso al interior de sus aulas.

Con alumnos incapaces de resolver conflictos tales como la falta de respeto, ofensas verbales, burlas, malentendidos. Celos, prejuicios, etc., con sus condiscípulos y hasta con sus maestros y maestras. La Reforma Educativa es el eje básico de la construcción de nuestro Estado – Nación, en una de las grandes prioridades de la agenda nacional con objetivos, metas y ambiciones con perspectiva generacional, considerando esta iniciativa como una política de Estado consagrada íntegramente en el artículo 27 de la Constitución del Ecuador.

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

Ante tal situación los directivos, docentes y representantes de los estudiantes han intentado de forma fallida resolver dichas diferencias, a veces con sanciones drásticas como bajas de puntos, expulsión de clases, discriminación, inclusive con violencia, Nace entonces la necesidad de dar solución a estos problemas en el mismo sitio donde ocurre las discrepancias, al interior de las instituciones educativas.

Es aquí donde, después del hogar, se forma a los sujetos en un espacio de relaciones sociales en torno a la construcción de valores de vida.

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

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

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

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

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

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

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

En otros países latinoamericanos que han aplicado estrategias de mediación ya se ha obtenido resultados.

XIII

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

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

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

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

### **1.9.1 Justificación teórica.**

Ante la falta de conocimiento de la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos en del Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá provincia de Chimborazo, resulta necesario la elaboración de este trabajo de investigación para aplicarlo durante el proceso enseñanza-aprendizaje, que irán en beneficio de los estudiantes, personal docentes, padres de familia y comunidad

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

### **1.9 Beneficiarios**

Los beneficiarios directos serán los estudiantes del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire, al culminar sus estudios de educación básica podrán recibir y orientarse en situaciones conflictivas de forma competitiva que demanden aplicar métodos de mediación por las convivencias aprendidas en el transcurso de su formación académica, por lo que una oportunidad de aprender con un sistema guiado que les permitirá ejecutar en el aula todos los conocimientos que adquieran mediante la capacitación recibida por los docentes, pudiendo tener la posibilidad de generar contenidos sobre métodos alternativos de mediación en línea con los

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

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

## CAPITULO II

### 2.1 MARCO TEÓRICO.

#### 2.1.1 Antecedentes históricos

La comunicación ha sido desde el principio de la civilización el medio que ha permitido el desarrollo humano; pero cuando esta es escasa o nula, da como resultado la presencia de graves problemas que dificultan la convivencia. Grandes guerras mundiales como la primera y la segunda, se desencadenaron precisamente por no tener una buena comunicación diplomática e internacional entre los gobiernos mundiales. Ante las injusticias sociales y políticas presentes en todos los tiempos son los países pequeños los que sienten que son afectados por las potencias mundiales, y presentan sus protestas a ellas. A pesar de intentar negociar no siempre han terminado contentos porque potencias gubernamentales han usado la fuerza para arrebatar territorios a los demás países o para imponer a los más débiles sus sistemas, todo por conseguir incrementar su economía y por el afán de conseguir el liderazgo mundial.

Al finalizar la primera guerra mundial se crea un organismo internacional destinado a velar por la paz mundial, la Sociedad de Naciones. Este organismo estaba constituido por todos los estados independientes de ese entonces y su objetivo era solucionar los problemas internacionales de forma pacífica y evitar otra guerra. Pero al empezar la segunda guerra mundial esta sociedad desaparece. Al finalizar la segunda guerra mundial se inicia una mejor asociación como lo es la O.N.U (Organización de Naciones Unidas) como un organismo mediador de conflictos que hasta la fecha se preocupa de ayudar a resolver conflictos tanto internos como externos de sus países miembros. Esta situación de ruptura de la comunicación ha sido más notoria en las últimas décadas debido a que la sociedad moderna se encuentra ante una seria decadencia de valores humanos, éticos, sociales y morales. Esta decadencia se ha visto reflejada en el campo

educativo como indica los resultados de las evaluaciones a los estudiantes del centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire.

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

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

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

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

### **2.1. 2 Antecedentes referenciales**

Uno de los países de Latinoamérica que democratizó más rápida su escolaridad básica es Argentina, lo hizo a partir de 1984, año en el que declara obligatoria la educación general básica.

En la década de los 90 se reformó los contenidos curriculares para incorporar con profundidad las temáticas vinculadas con la formación ciudadana y la vigencia de los derechos humanos. Esta década viene acompañada con un incremento de pobreza, desocupación, desigualdades, discriminación y violencia social.

Los funcionarios educativos de este país ven la necesidad de tomar medidas emergentes para frenar la violencia, insertando en el ámbito educativo, por esta razón a partir del año de 1998 empieza a desarrollar una serie de programas con

la finalidad de proteger la integridad física y emocional de los estudiantes, entre ellos mencionaremos los más importantes:

- Programa por los derechos del niño y el adolescente, creado por el Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología de 1992.
- Programa por la no violencia en las escuelas incrementado desde 1996.
- Equipo de gestión participativa de conflictos, creado en el año 2000.
- Programa sistema escolar de convivencia, desarrollado desde 1999.
- Programa Nacional de Mediación Escolar.

El docente debe darse cuenta que crear una buena convivencia en el salón de clases deja una profunda huella en sus alumnos, según trabajo de investigación de normas escolares de violencia y del papel en la escuela de resolución de conflictos (Mónica Franco 2006).

Se observa a diario que entre los actores educativos se enfrentan conflictos de diferentes tipos entre pares debido generalmente a injusticias o abusos de una de las partes, conflictos por situaciones emergentes, desconocimiento e incomprendiones o situaciones que generen resistencia. La resolución de conflictos es una actividad recurrente en el quehacer educativo que cobra cada día más importancia.

Las formas agresivas y violentas de reaccionar de las personas inciden directamente en la atmosfera y en la convivencia escolar. La agresividad de parte de las autoridades respecto de las conductas inquietas de los niños y niñas, las agresiones de los y las estudiantes hacia los docentes, la forma agresiva y a veces violentas en que se aplican normativas y estatutos sin considerar ni siquiera el contexto desde donde surge las situaciones de falta a los reglamentos escolares, la violencia ejercida por apoderados/as en contra de profesores/as, son situaciones de conflictos no resueltos, a los cuales se trata de arbitrar sin resultado alguno.



La experiencia vivida en Argentina sirve como un ejemplar por el resto de países latinoamericanos, incluso el Ecuador, recordando que la mediación no es la única forma para la resolución de conflictos de convivencia, existe un sinnúmero de métodos y técnicas para la mejora de la convivencia. Es necesario señalar que no todo conflicto puede ser susceptible a la mediación. En muchos casos se debe recurrir a otras dependencias educativas, lo que realmente es importante es el cambio de actitud del docente ante las dificultades y diferencias en el aula.

Estamos viviendo un proceso de transformación en todos los ámbitos, principalmente en el ámbito educativo, encaminado a la calidad y calidez de la educación fuera de conflictos, se ve que los técnicos educativos del Ministerio de Educación están profundizando en mediación escolar.

Actualmente en todo el mundo los sistemas educativos se enfrentan a desafíos que conlleva a convivir una jornada escolar con estudiantes agresivos, violentos y con poco interés en los contenidos curriculares. A lo cual al docente le motiva a conocer y descubrir nuevas técnicas y métodos para la resolución de conflictos para fomentar la convivencia en el aula, como también para resolver conflictos entre estudiantes.

La educación que debe proponerse es integral sistemática de calidad y calidez sin conflictos

### **2.1.3 Fundamentación Teórica**

La educación integral es un aspecto que ha sido recomendada por la Comisión Internacional para el siglo XXI, a la UNESCO (Secretaría de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). Ellos sintetizan

cuatro pilares fundamentales para la transformación educativa de cara al tercer milenio, siendo los siguientes:

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

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

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

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

Esta es la misión de quienes laboran en la docencia. Dotar de paciencia, interés, entereza, de enseñar a las nuevas generaciones de estudiantes a convivir sin violencia. Por su puesto esto implica enseñar sin violencia. A dialogar y no a malinterpretar, a escuchar y no suponer, a respetar y no imponer. Una vez que el

alumnado domine estos métodos las usará no solo con sus condiscípulos, sino también con su familia, vecinos, adultos. Cuando sean adultos serán seres integradores y productivos de la sociedad, gracias a que alguien les “enseñó a pescar”.

## **2.2 MARCO LEGAL.**

La Constitución Política del Ecuador 2008 en el Art. 347 indica que es responsabilidad del Estado. **(Pág. 147)**

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

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

La Ley Orgánica de Educación Intercultural (L.O.E.I) en su Art. 2.- Literal t.- Principios.- Cultura de Paz y solución de conflictos.- El ejercicio del derecho y la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social. Se exceptúan todas aquellas acciones y omisiones sujetas a la normatividad penal y las materias

no transigibles de conformidad con la Constitución de la República y la Ley. **(Pág. 9)**

Convivencia armónica.- La educación tendrá como principio rector la formulación de acuerdos de convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa **(Pág.11)**

### **Art. 3 Fines de la Educación.**

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

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

Fomentar y cultivar los valores indicados en estos artículos es el objetivo de los docentes que deseen promover un ambiente de convivencia. La formación cívica y ciudadana involucran respetar la nación en la cual viven y los individuos que conviven en ella para conseguir que el país consiga su progreso social, cultural y económico. (Pág. 11)

### **Art. 8 Obligaciones de los estudiantes**

Literal e): Tratar con dignidad, respeto y sin discriminación alguna a los miembros de la comunidad educativa. **(Pág. 14)**

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

h.- Respetar y cumplir los códigos de convivencia armónica y promover la resolución pacífica de los conflictos. **(Pág. 14)**

Estas responsabilidades de los estudiantes deben ser inculcadas, promovidas o enseñadas al interior de los centros educativos con el ejemplo y enmarcados en el

respeto de las leyes, reglamentos, códigos que tienen el fin de asegurar un ambiente pacífico.

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

A continuación se detallan los principios del Buen Vivir:

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

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

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

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

Se define al aprendizaje cooperativo como un proceso que enfatiza los esfuerzos de cooperación en grupo para el logro de tareas específicas. Es muy importante en este proceso la participación activa y la interacción entre estudiantes y profesores.

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

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

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

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

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

Esta es la misión de quienes laboran en la docencia. Dotar de paciencia, interés, entereza, de enseñar a las nuevas generaciones de estudiantes a convivir sin violencia. Por su puesto esto implica enseñar sin violencia. A dialogar y no a malinterpretar, a escuchar y no suponer, a respetar y no imponer. Una vez que el alumnado domine estos métodos las usará no solo con sus condiscípulos, sino también con su familia, vecinos, adultos. Cuando sean adultos serán seres integradores y productivos de la sociedad, gracias a que alguien les “enseñó a pescar”.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Mediación**

La mediación es un método alternativo para la solución de conflictos, conducido por un intermediario que trabaja con las partes involucradas en la disputa, para ayudarles a mejorar su comunicación y llevar a cabo el análisis de la situación conflictiva, de tal manera que ellas mismas puedan identificar una opción para resolver el conflicto que satisfaga los intereses o necesidades de las partes.

Es también un proceso alternativo a la vía contenciosa para resolver conflictos.

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial llamada mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran es posible llegar a una solución en las que todos ganen, al menos que queden satisfechos.

Experiencias como estas se están llevando a cabo actualmente en algunos centros educativos, más allá de la solución de los conflictos interpersonales, lo que promueven un modelo de convivencia más pacífica.

La mediación es voluntaria, es confidencial, y está basada en el diálogo.

La mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos físicos o psicológicos entre miembros de la comunidad educativa.

#### **FASES DEL PROCESO DE MEDIACION**

La mediación sigue una serie de fases en las que se promueve la educación y el entendimiento entre las partes del conflicto. Enriquece la utilización del reglamento disciplinario del centro, ofreciendo alternativas a través del diálogo, y



evitando la pérdida de relaciones interesantes y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en el proceso educativo.

- **Premediación:** Fase previa a la mediación propiamente dicha, en ella se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

### **Presentación y reglas del juego.**

Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.

### **Cuéntame.**

Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto con los sentimientos que le acompañan. Las artes han de ser escuchadas.

### **Aclarar el problema.**

Fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del mismo. Se trata de establecer una plataforma común sobre los temas más importantes que han de ser solucionados.

### **Proponer soluciones.**

Fase dedica a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes.

### **Llegar a un acuerdo.**

Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos deben de ser equilibrados, específicos, posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimientos de los mismos.

## **2.3.1.1 Tipos de Mediación**

Para obtener una convivencia pacífica entre las partes en conflicto, se describirán los diferentes tipos de mediación:

- a) Entre grupos o entre individuos
- b) Con asesores o sin asesores
- c) En que los actores intervienen a la vez o por etapa
- d) Con actores presentes o a control remoto
- e) Mediador individual o grupal
- f) Mediador personal o institucional
- g) Mediador entrenado o natural.

### **2.3.1.2 Mediación Escolar**

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

Al conducir el proceso de mediación educativa el mediador pone en juego una serie de técnicas y procedimientos que permiten a las partes conseguir una comunicación eficaz y empática, que les permite escuchar y comprender el punto de vista del otro, sus necesidades, expectativas e intereses, elaborar opciones creativas que puedan resultar mutuamente beneficiosas o satisfactorias, evaluarlas y tomar decisiones con respecto a ellas, fijar las pautas del acuerdo que dará por resuelto o solucionado.

Se debe promover un proceso en el cual las partes pueden ser dueñas de sus propias decisiones sean estas la de no llegar a un acuerdo o no llegar a la mediación.

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

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

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

La mediación se constituye en un medio de prevención de conflictos mayores, debido que contribuye el aprendizaje de habilidades sociales necesarias para una mejor convivencia, a través de diferentes acciones para mejorar el ambiente escolar de modo cooperativo y evitando que el problema se convierta en violencia...

Por su puesto no debe pensarse que la mediación es la solución final a los problemas de un centro de educación la razón es que no todos los conflictos entre alumnos son susceptibles de tratarse a través de la mediación entre pares. Esta puede utilizarse para el abordaje de conflictos vinculados con faltas de respeto, ofensas verbales, burlas, cuestiones de celos, malentendidos, prejuicios, etc. No

se aplica a cuestiones de drogas, armas o abusos de diferente índole que deben ser reportados en otras dependencias.

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

La capacitación del conjunto de los docentes y directivos de la escuela en métodos alternativos para la resolución de conflictos, resulta fundamentales. La mayoría de estas están comprendidas dentro de las habilidades sociales o habilidades para la vida definidas por la OMS (Organización Mundial para la Salud). Esto permitirá a los adultos de la escuela ofrecer a los estudiantes modelos de comportamientos y marcos de contención más saludables.

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

Los objetivos de la mediación escolar son:

1. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad. Que los educadores y estudiantes sientan comodidad al ingreso a su centro de estudio.
2. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas. No es una tarea sencilla porque los estudiantes tienden a ser memoristas y mecánicos, poco analistas y críticos

3. Mejorar la relación entre estudiantes y maestros a través del diálogo directo en el aula.
4. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo desde muy pequeños, que sientan que son actores de su propia democracia, que sus opiniones son importantes, que son capaces de conducir con éxito un proceso de mediación.
5. Resolver disputas menores a través de la comunicación en un ambiente de armonía.
6. Lograr el incremento de la autoestima dentro del grupo, que se reconozcan como entes positivos en el lugar donde se desenvuelven.
7. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana. Es una realidad que hace mucha falta fomentarlas para la resolución de diferencias propias de la vida real.

### **2.3.1.3 Clases de mediación escolar**

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

#### **Mediación externa**

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

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

educativa para involucrarse a fondo sobre el conflicto e intentará conseguir un acuerdo con las partes que lo afrontan.

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

### **Mediación Interna**

La mediación interna se da cuando participan actores de la misma comunidad educativa, ya sean estos alumnos, profesores, autoridades, representantes, etc. Por su puesto ellos deben ser entrenados en Mediación y Resolución de Conflictos, y ayudan a que personas de la institución escolar que voluntariamente lo desee, pueden trabajar para resolver las diferencias que los alejan.

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

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

**Mediación con un mediador adulto o de dimensión vertical.** Se llama vertical porque el mediador pertenece a un nivel distinto o superior en el organigrama institucional. Es muy utilizado para trabajar los conflictos desde el más pequeño.

**Mediación global, Integral, cruzada o “mix”.** Este tipo de mediación es más completo, el hecho que sea completo no significa que sirva para aplicar a cualquier situación de mediación. Cada caso es diferente y único por lo tanto hay que estar muy atentos a sus propias características.

Abarca a toda la institución o a todas las personas incluyendo hasta las familias de los estudiantes.

**Programa de aplicación extracurricular o experiencial:** Este programa de mediación se implementa en forma autónoma o independiente del currículo, es recomendada para que esta herramienta sea utilizada por los psicólogos y coordinador del departamento del bienestar estudiantil (DOBE).

**Programa de aplicación curricular:** Se incluye contenidos o trabajos desde las distintas áreas o asignaturas, en este caso todos los espacios curriculares ofrecen contenidos “susceptibles” a la mediación.

**Programa de aplicación a través de la capacitación:** Estos programas sirven para concientizar a los actores de la comunidad educativa sobre las ventajas que ofrece la mediación, es decir que todos conozcan que se está capacitando a todos los actores educativos.

**Programa de aplicación a través de entrenamiento:** Este programa se reserva para aquellas personas que obtuvieron la capacitación y desean profundizar sobre el tema y convertirse en posibles mediadores educativos, el entrenamiento se realiza a través de un curso de capacitación por un especialista en mediación, fuera de la jornada de trabajo.

**La mediación entre pares:** La mediación entre pares o entre iguales o mediaciones paritarias este uno de los objetivos que toda la institución educativa debe proponerse desarrollar en su interior para mejorar y profundizar las relaciones humanas. Cuando las gestiones son realizadas por un alumno mediador, la experiencia puede convertirse en fascinante ya sea desde el punto de vista personal o social, a este proceso se le conoce como “mediación entre pares o entre iguales o mediaciones paritarias”, permiten mayor confianza y sinceramiento espontáneo, es decir las partes son directamente beneficiadas, pueden sentirse importantes, escuchadas, respetadas e invitadas a reflexionar. ¡Un verdadero crecimiento! (Veiga, 2010)

La resolución de conflictos y mediación en la escuela se lo puede determinar mediante las experiencias sudamericanas disponibles. Se ha determinado que casi todos los países sudamericanos cuentan con algunas experiencias centradas en la convivencia escolar y de modo más específico en la prevención de la violencia en las escuelas. La mayoría de estas experiencias tienen su foco principal en las estrategias de resolución de conflictos y de desarrollar capacidades para mediar conflictos o han incorporado elementos de estas características dentro de sus propuestas más amplias de educación para una cultura de paz.

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

Varios ejemplos de estrategias de resolución de conflictos y mediación han sido detectados por el Catastro Prevención de la Violencia en Escuelas de América del Sur, publicado por PREAL y dispone en [www.preal.org](http://www.preal.org). A continuación se resume cinco de estos casos inclusive en el Ecuador.



**Programa de aplicación experimental o piloto:** Es la que se implementa en un solo año básico durante un tiempo determinado, Se suele recomendar en el campo educativo a modo de una prueba.

**Programa de aplicación parcial:** Se aplica en un sector de la institución ejemplo solo a estudiantes o a maestros.

**Programa de aplicación completa:**

#### **2.3.1.4 Casos de Mediación Escolar en otros países**

##### **2.3.1.4.1 Mediación Escolar en la Provincia de Chaco (Argentina).**

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

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

- a. Postura: El mediador se plantea la pregunta ¿Qué desean las partes en conflicto?
- b. Interés: Además desea conocer ¿Por qué lo desean?

- c. Necesidades: Cuan urgentes son, ¿Cuáles son las necesidades subyacentes?
- d. Evaluación de las opiniones: ¿Qué se consiguió con la mediación?

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

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

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

Una vez realizada la evaluación de resultados, el programa ha arrojado las siguientes conclusiones:

- El juego de distintos roles produce autonomía, acuerdos, colaboración, responsabilidad compartida.
- Se produce vínculos con otras instituciones educacionales, de salud y cultura.
- Se proporciona tiempo y espacio para una participación activa de los padres de familia de la institución.
- Se crean espacios a nivel del establecimiento que los profesores puedan presentar sus conflictos y para que se puedan trabajar soluciones.

- Los valores promovidos se asientan y se valoriza la autoridad por sobre el autoritarismo.
- Se obtiene el apoyo y compromiso de los miembros de la comunidad educativa en orden a reconocer, enfrentar y manejar y resolver conflictos (EICAME,2009)
- La página web de la institución ofrece referencias a aplicaciones a aplicaciones de este sistema en diversas situaciones e incluso en países como Uruguay, Colombia y otros lugares en Argentina.

#### **2.3.1.4.2 Experiencia en Chile.**

En Chile se destacan dos programas relacionados con la convivencia.

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

Se involucra en tres escuelas de la comuna de Huechuraba, con 11<sup>o</sup> alumnos de sexto, séptimo y octavos años, jardines infantiles de la comunidad de Cerro Navia (apoderados y organizaciones de base) y organizaciones de base de la comuna de Pudahuel, La entidad propulsora de esta iniciativa es la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC), para lo cual provee un equipo de siete personas, incluyendo dos orientadores y un profesor en educación diferencial de las escuelas de Huechuraba, que actúan como monitores.

En línea de formación tiene como propósito abordar y reflexionar en torno a contenidos que permitan desarrollar en los educandos las habilidades para el diálogo e internalizar una actitud pacífica y de entendimiento a situaciones de conflicto. Para conseguir los objetivos del proyecto se realiza un taller destinado

a estudiantes de 2do ciclo básico con una duración de 10 sesiones de dos horas de 45 minutos cada una, una vez por semana en las horas de clase de Orientación y Religión. La temática del taller será de contenidos relacionados con el autoconocimiento y autoestima.

La comunicación como centro de las relaciones humanas, formas de resolver los conflictos, asertividad en el diálogo y los derechos y deberes de las personas, se utilizan variadas técnicas participativas como juegos, dibujos, actividades grupales, entre otras

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

El segundo proyecto de relevancia referente a la convivencia fue concebida como una iniciativa de amplio alcance en el Ministerio de Educación de Chile, ya que tiene como población neta la educación Preescolar, Básica y Media. En el año 2001 se puso en marcha el Programa de Convivencia Escolar, que tiene como objetivo fortalecer la reflexión y el diálogo sobre la paz y el entretenimiento entre seres humanos; ejercitar prácticas de prevención y resolución no violenta de conflictos y estimular instancias de solidaridad, pertenencia y compromiso.

Destacan entre sus actividades la publicación de tres guías centradas en la resolución de conflictos como material de apoyo para la convivencia escolar. Dos para la Enseñanza Básica, una para los grados 1° a 4° y otra para 5° a 8° que contienen aspectos conceptuales, orientación para el diagnóstico y algunas actividades para realizar con los alumnos; y una parte de Enseñanza Media, con aspectos conceptuales y recomendaciones prácticas.

#### **2.3.1.4.3 Experiencia en Colombia: Mediadores de conflictos escolares.**

Colombia también desarrolla un proyecto relevante a mediación y convivencia. En el Portafolio de Ofertas Educativas en Convivencia Escolar de la página web del Ministerio de Educación de Colombia, se encuentra el proyecto *Mediadores de Conflictos Escolares*, experiencia que se llevó a cabo en diez escuelas del Municipio de Itagüí durante los años 2000 y 2001 con financiamiento de la agencia española de cooperación Manos Unidas. Fue coordinado por el programa de Convivencia y Derechos Humanos de la corporación Región, y su objetivo fue desarrollar un proceso de indagación, reflexión y acción en torno a la dinámica del conflicto escolar en instituciones educativas, el modo de identificar líneas de trabajo para la creación de instancias de solución de los conflictos en la vida de la escuela.

El trabajo se concentra en los equipos de facilitadores de las escuelas, constituidos por el rector, un coordinador, un profesor, un padre (madre) de familia, el personero escolar y el representante estudiantil, al Consejo Directivo, un máximo de diez personas por institución.

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

La metodología aplicada contempla lo siguiente:

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

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

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

En este tiempo se realizan tres tipos de actividades:

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

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

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

Al año siguiente se construye y ponen en práctica propuestas sobre la creación Mediación Escolar en Ecuador.

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

Con una duración de 22 meses se desarrolló en la provincia de Pichincha el proyecto de Mediación Escolar: un sistema alternativo para resolver conflictos en la comunidad educativa. Impulsando conjuntamente por Defensa de los Niños Internacional, por justicia y el Ministerio de Educación y Cultura. El objetivo fue diseñar, ejecutar y evaluar un programa de solución de conflictos en el sector educativo ecuatoriano, para fomentar en los jóvenes la cultura del

diálogo y la concertación a través de la utilización de mecanismos como la mediación y la negociación.

Para esto se trabajó con 20 escuelas involucrando a 20 maestros, 20 consejos estudiantiles con 208 niños preparados en mediación de conflictos, 13.076 niños preparados para resolver de manera alternativa sus conflictos, comités de padres de familia de las 20 escuelas participantes.

Las etapas del programa contemplaron:

- Elaboración de propuesta comunicacional e historia base Irak, sé tu propio héroe
- Elaboración de materiales
- Taller de presentación de la propuesta a las escuelas seleccionadas
- Taller de capacitación para maestros tutores de las escuelas
- Talleres de planificación de trabajo en las escuelas
- Capacitación para los maestros en las escuelas sobre los encuentros de reflexión y semilleros de paz.
- Campaña de expectativas durante tres semanas
- Evaluación del impacto de lo anterior en cada escuela
- Encuentros de reflexión y semilleros de paz una vez por semana durante 15 minutos en cada escuela
- Encuentro de seguimiento semanales con facilitadores y tutores de cada escuela
- Campaña de sostenimiento
- Encuentro de evaluación y propuestas para encuentros de reflexión después de cuatro semanas de trabajo
- Preparación por parte de cada escuela de sus territorios de paz: sistematiza información recogida de los semilleros de paz y los procesos de seguimiento y evaluación.
- Realización de territorios de paz por parte de cada escuela, invitando a toda la comunidad educativa

- Encuentros de evaluación y propuesta de sostenimiento en cada escuela; sistematización de resultados, cambios y elaboración de una estrategia de sostenimiento
- Presentación final de resultados en un evento público
- Elaboración de informe final.

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

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

#### **2.3.1.4.4 Experiencia de Venezuela: Somos ciudadanos**

Impulsado por CECODAP (Centro Comunitario de Aprendizaje, Organización Social venezolana que trabaja para la promoción y defensa de los derechos de los niños y adolescentes) – el programa Somos ciudadanos fue aplicado en veinte centros educativos del estado de Vargas en Venezuela. Por medio de él, ciento veinte niños y adolescentes participan como “Guardianes de la Ciudadanía” y por otro grupo similar como “Mediadores de Conflicto”.

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

A partir de Septiembre del 2001, se inicia con el antecedente de realizar acciones a partir de 1994 que culmina con la autorización del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes para ingresar el Plan Operativo 2000 la propuesta de



promoción y defensa de derechos de la infancia y adolescencia presentada por el CECODAP. El mismo año se inició un proyecto piloto en el estado de Miranda y el Distrito Federal, en el que participaron veinte escuelas.

Las actividades básicas del programa contemplan los siguientes alcances: Creación de organizaciones llamadas “Guardianes de la Ciudadanía” y “Mediadores de Conflicto”.

Análisis, discusión e intercambio de opiniones sobre la ciudadanía y organizaciones estudiantil con representaciones de organismos comunitarios del Estado Vargas y de CECODAP.

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

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

Taller sobre el “buen trato” para madres, padres y representantes.

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

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

### **2.3.1.5 Mediación de los docentes en el control de la disciplina**

Con la presencia de la mediación, los docentes se sienten seguros de sí mismo y por lo tanto existen cambios rotundos para evitar la presencia de actos indisciplinados o conflictos escolares.

Creemos importante destacar que el docente capacitado en mediación puede crear los espacios y alertar a sus alumnos a la gestión de los de los conflictos a través de la negociación o mediación en cualquier momento sin esperar a la implementación de un programa formal de mediación en la institución. Aun cuando se traten de conflictos que aparentemente no tienen relación con el currículo formal, los conflictos en los grupos influyen en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Con el conflicto redefinido, se realizó una "*lluvia de ideas*", insistiendo en aplicar correctamente esta técnica; es decir: primero buscar la mayor cantidad de ideas sin juzgar; luego, seleccionar y, finalmente, elegir entre las más convenientes. Al final, se acordó que la fiesta se realizara en un tercer lugar donde asistirían todos y un día sábado, en el que podrían asistir los padres.

La mediación en este caso fue utilizada como una instancia de aprendizaje y, como producto de este proceso, los grupos cambiaron la interpretación de las intenciones del otro, lo que mejoró la relación en el grupo clase.

Existen diversos modelos de intervención en mediación, en este caso el docente actúa como mediador del conflicto ya que el mismo involucraba a todo el sistema clase.

La sociedad se presenta cada día más compleja y con nuevos desafíos. Es parte de nuestra actividad como docentes dar a nuestros alumnos las herramientas para enfrentarlas.

Consideramos que la temática de la resolución de conflictos puede ser incluida desde los espacios que permite el actual sistema Educativo, pudiendo las instituciones o los docentes en su grupo clase alentar a los alumnos a gestionar sus disputas creando las condiciones para ello.

### **2.3.1.6 La mediación de los padres de familia en el control de la disciplina**

La familia es el núcleo fundamental y básico de protección y estímulo a los nuevos miembros, no se puede reemplazar nunca. Sin embargo en particular a lo largo del siglo veinte, su estructura sufrió muchas y rápidas transformaciones: Hoy tenemos familias convencionales, monoparentales, ensambladas, con todas sus combinaciones, siendo ese uno de los grandes desafíos de la época, ya que inevitablemente los vínculos inter generacionales se ven alterados y la trama de relaciones se vuelve cada vez más compleja.

Cuando pasamos pues a considerar “las familias” en particular, nos encontramos con muy diversas situaciones, al menos han pasado dos generaciones y (hasta ahora) dos sexos, conviviendo durante muchas horas, días, años, no pueden dejar de generar mucha tensión; al punto que podríamos afirmar que en el interior de esos grupos humanos, las personas pueden vivir sus mejores y peores experiencias.

No olvidemos que la mayor parte de los abusos infantiles, aún los sexuales ocurren en el seno de sus familias. Cuando nace un niño la vida de sus padres cambia radicalmente, nada volverá a ser igual. Porque es una experiencia que no existe comparación, hay una gama de significaciones y por tanto de sentimientos y actitudes, por los cuales hay diversos climas familiares, los padres son más o menos permisivos, cariñosos, pero mientras luchan para sobrevivir, siempre de algún modo se verán chicos para enfrentar la realidad de sus hijos. Finalmente entra a la escuela.

Allí lo espera otra Institución; que no ha cambiado tanto en verdad como las familias, y que tomada en general también es valorada y prestigiosa, pero en particular también en cada una de ellas se pueden encontrar diversos climas, más o menos propicios para acoger a los recién llegados. Allí los chicos serán aprobados por lo que hagan y no simplemente por ser quienes son, como en sus familias, en la escuela demostrarán como son en casa, sus padres sus afanes, serán evaluados de acuerdo a sus comportamientos presentados.

El estado de tensión y el conflicto latente parecen inevitables, más si agregamos una tercera instancia educativa, los medios de comunicación como la televisión e internet, cuentan con una potencia audiovisual, que a través de una fascinación hipnótica transmite modelos, valores y pautas a menudo contradictorias sin entender correctamente el efecto de ese mensaje. Los pocos programas educativos no se aprovechan y se deja pasar por desapercibido, siendo este un causal para el origen de los conflictos familiares.

La mediación en el núcleo familiar tiene un efecto muy positivo porque se presenta en los momentos más oportunos y de manera eficaz para la resolución de conflictos, evitando destrucciones de hogares que les afecte negativamente a sus hijos.

#### **2.3.1.7 La mediación en los estudiantes**

La presencia de mediación en el los estudiantes es muy positiva porque se ha logrado solucionar conflictos, evitando enfrentamientos hasta con sus padres, es decir tiene un efecto controlador a presencia de problemas. Hoy en día existe poco control en los estudiantes en el uso del internet, celulares, por tal motivo la mente le tiende a ocupar en distracciones que afecte al desarrollo y crecimiento físico e intelectualmente.

La disciplina como gestión y control en el aula, desde este planteamiento el profesor o profesora es considerado un gestor del clima escolar y un organizador del trabajo, pero parte de su rol profesional no es asumido mayoritariamente.

### **2.3.1.8 ¿Es necesaria aplicar la Mediación?**

La mediación se presenta cuando dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones o intereses son incompatibles, o se los percibe así. Rol de las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes confrontadas puede salir fortalecidas o deterioradas. (Resolución del conflicto).

### **2.3.1.9 Importancia de un Centro de Mediación en una Institución Educativa**

Necesariamente debe existir un Centro de Mediación en una institución Educativa, de acuerdo al número de estudiantes, padres de familia y docentes, con personal capacitado en mediación para solucionar conflictos con habilidad, técnicos y estrategias dentro de la comunidad escolar, dando la oportunidad de solucionar internamente cualquier clase de conflicto sean interpersonales o disputas, dando acceso al sistema de justicia alternativa.

La mediación escolar propicia el acercamiento de las partes para hacer posible que se escuchen, aportando mayor objetividad y reubicando el conflicto respectivo de la concepción que cada uno tenía antes de comenzar dicho proceso. Asimismo coloca a dichas partes como protagonistas y responsables de alcanzar la mejor solución posible al problema que las distancia. De no llegarse a una solución, el intento permitió a cada una de las partes tener una idea más cercana de cuáles son las necesidades propias e intereses de cada uno, asimismo cuál es la raíz del conflicto.

La mediación es enmarcada dentro de las llamadas técnicas de resolución de conflictos que incluyen además la negociación, el arbitraje y otras: y dentro del

ámbito escolar las dramatizaciones, el juego de roles, las asambleas grupales, la inversión de roles, etc.

Todas estas estrategias dan cuenta de un interés por detectar, analizar, interpretar y resolver de forma pacífica situaciones conflictivas que se generan en la convivencia institucional.

COMENTARIO “La implementación de un programa de mediación educacional es, en estos tiempos, innovador. Su puesta en marcha requiere de reflexión de todas las áreas que configuran la vida institucional educativa, desde la posibilidad de instalar una alternativa de resolver conflictos. Todos los miembros escolares puedan ser parte del centro de mediación para evitar la violencia en todas las manifestaciones intencionadas o no intencionadas, construyendo así una cultura pacífica más óptima para la convivencia, y por ende un aprendizaje estimulado”

### **2.3.6 Mediador**

Mediador es aquella persona, que sin ser juez o árbitro, sirve como puente entre dos partes en conflicto: es decir, quien facilita el diálogo entre esas partes en conflicto.

Un verdadero mediador NO RESUELVE problemas (si lo resolviera entonces sería o un juez o un árbitro, según corresponda) lo que hace es facilitar la comunicación entre determinadas partes en conflicto con el objeto que construir un convenio (Nota el mediador no hace el convenio, simplemente facilita la comunicación para que sean las partes quienes realicen el convenio).

Un mediador es una persona que arbitra en medio de un conflicto. Es imparcial y toma la decisión que cree más justa sin favoritismos.

Por ejemplo, Argentina y Chile estaban en conflicto por el Canal de Beagle, y el Papa Juan Pablo II intervino como mediador hasta lograr un acuerdo entre ambos países sin llegar al enfrentamiento bélico

Fuente (s):

Un mediador como su nombre lo indica es la persona encargada directamente de encaminar a tomar una decisión acertada para llegar a un convenio de familiaridad a través del diálogo.

Tercero neutral e imparcial que mediante la aplicación de diversas técnicas especialmente de comunicación, ayudan a que las partes descubran sus verdaderos intereses; elaboren opciones, descubran sus mejores alternativas posibles a un acuerdo negociado y finalmente, motiva a que las partes logren por sí mismas una solución adecuada a la disputa o conflicto.

Es un profesional especializado en técnicas de negociación, sin poder de resolución sobre el fondo de la disputa que en reuniones conjuntas y privadas de las partes, orienta el proceso de mediación en un estricto marco de neutralidad, imparcialidad y confidencialidad.

Persona o entidad que actúa como intermediario en todo tipo de operaciones financieras o bursátiles.

Es una persona significativa que posibilita aprendizajes de callada, al focalizar los estímulos, relacionar los distintos aprendizajes con un contexto amplio y al involucrarse efectivamente con el aprendizaje.

Persona neutral que escucha a todas las partes involucradas en el conflicto y luego propone una solución para el mismo.

El mediador es una persona más idónea y que actúa como parte neutral entre los involucrados para la solución de conflictos.

### **2.3.2.1 Rol del mediator**

- ✓ Establece los contextos y reglas del proceso

- ✓ Provee la información a las partes
- ✓ Facilita la comunicación y confianza entre las partes
- ✓ Regula el balance o equilibrio del poder
- ✓ Legitima el proceso
- ✓ Tener conocimiento amplio en diversas disciplinas
- ✓ Saber crear un lugar, forma y tiempo para que las partes se identifiquen y reconozcan
- ✓ Tener habilidades de observación, de cuestionar, de motivar y crear opciones
- ✓ Capacidad para ofrecer visiones de síntesis o de conjunto
- ✓ Ser flexible, objetivo, paciente, creativo
- ✓ Inspirar confianza a las partes.

Un mediador trata de establecer una plataforma común sobre los temas más importantes que serán solucionados y debe:

### **Proponer soluciones**

Fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes.

### **Llegar a un acuerdo**

Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos, estos han de ser equilibrados, específicos, posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los mismos

La escucha consiste en esforzarse comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas están expresando y que esto sea evidente para ellas.

Existen diferentes modos de realizar estas escuchas como:

- a) Mostrar interés.-** Se refiere a las intervenciones realizadas por la persona que escucha estén encaminadas a establecer una relación de cordialidad.



- b) Clarificar.-** Se refiere a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar que se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista.
- c) Parafrasear.-** Consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla.
- d) Reflejar.-** Consiste en indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.
- e) Resumir.-** Se refiere a agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.

### **2.3.2.2 Características de un mediador**

Un mediador debe reunir las siguientes características:

- Ser amigable
- Respetuoso
- Neutral
- Comunicativo
- Tolerante
- Educado
- Cooperativo
- Participativo
- Debe relacionarse e indicar normas
- Conocer el conflicto
- Saber resolver un conflicto
- Poseer su autoestima elevado
- Saber escuchar
- Mantener normas de respeto entre las dos partes
- Ser hábil
- Ser confidencial
- Saber orientar

- Ser confiable
- Manejar con precaución el conflicto
- Disponer de tiempo
- Actuar sin interés alguno
- Disponer de un lugar adecuado
- Ofrecer comodidad

Las principales Habilidades para la Mediación son:

### **1. Escucha activa**

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo más matizada mente posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas. Distintos modos de realizar esta escucha activa son: mostrar interés, aclarar, parafrasear, reflejar, resumir.

#### a. Mostrar interés

Mostrar interés se refiere a las intervenciones realizadas por la persona que escucha estén encaminadas a establecer una relación de cordialidad.

#### b. Clarificar

Clarificar hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar que se dijo o sucedió, como ocurrió (hechos, datos. etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista.

#### c. Parafrasear

Parafrasear consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla.

#### e. Reflejar

Reflejar consiste en indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.

## **f) Resumir**

Resumir consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.

## **2. Estructurar**

Es una habilidad que se utiliza el mediador para llevar la conducción de la mediación. Consiste en realizar intervenciones encaminadas a mantener el orden y la dirección del proceso de mediación y alcanzar los objetivos específicos de cada una de las fases, gestionando el flujo y la intensidad de la comunicación hacia la desescalada del conflicto.

En la mediación debe facilitarse que el que habla se exprese utilizando mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal

## **3. Ponerse en lugar del otro**

Es una habilidad importante en la mediación que pretende promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestra a la persona que está hablando que la estamos comprendiendo, haciendo que quien está escuchando repita con sus propias palabras lo que la otra parte nos ha contado.

## **4. Mensajes en primera persona**

En la mediación debe facilitarse que el que habla se expresa utilizando mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la

situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal.

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, es voluntaria, es confidencial, y está basada en el dialogo.

### **2.3.2.3 Misión del mediador**

La misión del mediador es solucionar conflictos o problemas en un ambiente de familiaridad y armonía entre los estudiantes, padres de familia o maestros.

- El conflicto es investigable en las relaciones humanas
- El conflicto expresa necesidades
- El conflicto es oportunidad de desarrollo personal
- Considera la diversidad y la diferencia como valor
- El conflicto es motor de la transformación social

El conflicto padres hijos en un conflicto de poder

No es un enfrentamiento paritario. Los padres han empezado a ejercer su rol justamente tomando todas las decisiones y responsabilidades sobre sus hijos, sin embargo con el tiempo los chicos van creciendo y a lo largo de este proceso hacia la autonomía personal se hacen individuos independientes. Estas diferencias suelen hacerse más evidentes durante la adolescencia.

Si su manera de gastar el dinero no me gusta, por ejemplo, tendré que definir bien cuál es mi problema con respecto a su comportamiento y hablarlo con él.

- Escuchase.- Es la actitud fundamental para que el conflicto no acabe con la simple imposición de una postura sobre otro
- Cada parte necesita dar razones a favor y en contra con respecto al tema objeto de discusión

- Hay que esforzarse por entender la perspectiva del otro, ponerse en su lugar en la medida de lo posible.
- En contra puntos en común o posibles áreas de acuerdo, un terreno común sobre el que basar posibles recuerdos

Existe siempre la posibilidad de que el proceso de solución se pare en este segundo momento, al darme cuenta de que algo no es mi problema: “Estábamos de acuerdo en que te iba a dar estos euros para tu necesidades del mes. Si has decidido gastarte ese dinero en otras cosas sin reflexionar mucho y ahora te has quedado sin perras es tú problema. Puedes utilizar tus ahorros o esperar hasta el mes próximo para volver a tener la paga pactada”. También puedo fraccionar la paga por semanas o quincenas si a él le parece oportuno, elaborar estrategias para enseñarle a priorizar los gastos importantes para él (no para ti), etc. A cada padre le dejamos la creatividad de encontrar posibles soluciones alternativas.

¿Qué sabemos sobre el tema? Adquirir información

Es muy difícil que conozcamos sobre la cuestión que nos preocupa, si nuestro hijo llega tarde, podremos tener varias hipótesis sobre la razón de sus retrasos (desde las más fantasiosas hasta las más catastróficas), pero realmente no sabremos que ha ocurrido hasta que no se le preguntemos.

No podemos pretender “saberlo todo”. Aunque la experiencia de los padres sea mayor que la de sus hijos, es importante preguntarles y escucharles con actitud abierta

## FACTORES POSITIVOS

- Motor de cambio e innovación personal
- Estimula el interés y la curiosidad, supone un reto
- Contribuye a establecer identidad personal y grupal
- Mejora la calidad de la toma de decisiones
- Facilita la comunicación abierta y honesta
- Fomenta el reconocimiento de la legitimidad del otro

- Hablar sobre nosotros mismos no sobre los demás
- Mostrarnos consideración por el prójimo
- Crearnos clima de confianza
- Disminuye la competitividad y la tensión
- Creamos un ambiente de cooperación t receptividad
- Escuchar atentamente lo que nos dice
- Hablar con el fin de que se nos atienda
- Hablar lo necesario
- Establecer un relación de trabajo con los demás-

#### FACTORES NEGATIVOS

- Se reduce la comunicación
- Se percibe que la solución es una cuestión de fuerza
- Se forma una actitud hostil y sospechosa
- Se genera juicios erróneos basados en falsas percepciones.

#### 2.3.2.4 Perfil del mediador

La persona que es designada como mediador, será con una autoestima elevada y cualidades de liderazgo

Las principales cualidades que se predicen del mediador son:

**Neutralidad.-** La cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia-

**Capacidad.-** Para abstenerse de proyectar su propio juicio, el rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo, cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador este en desacuerdo con la sabiduría o con la injusticia de la de la solución.

**Flexibilidad.-** Debe estimular la fluidez en las comunicaciones

**Inteligencia.-** Las partes buscan un mediador que les facilite el camino de la resolución, con una mentalidad ágil y eficaz. Debe ser capaz de ver las cuestiones en múltiples niveles, de tratar hechos complejos y de analizar los problemas.

**Paciencia.-** Es importante que el mediador pueda esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.

**Empatía.-** El mediador debe ser capaz de valorar las percepciones, miedos e historias que cada parte revele en la discusión. La confianza se instala a partir de esta corriente personal.

**Sensibilidad y respeto.-** El mediador debe ser respetuoso con las partes y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo raza y diferencias culturales.

**Oyente activo.-** Las partes deben sentir que el mediador a oído las perspectivas presentaciones y dichos.

**Imaginativo y hábil en recursos.-** Es importante que el mediador tenga capacidad de aportar y generar ideas nuevas.

**Enérgico y persuasivo.-** A través de la conducción del proceso, el mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la confrontación sin ser autoritario.

**Capacidad para tomar distancia en los ataques.-** Si alguna de las partes hace un comentario despectivo o agresivo hacia el sistema de mediación o hacia el mediador, es conveniente no actuar a la defensiva, de lo contrario se establecería una nueva disputa.

**Objetivo.-** El mediador será más afectivo si permanece deslindado del aspecto emocional de la disputa.

**Honesto.-** No puede prometer a las personas algo que no pueda cumplir.

**Digno de confianza para guardar confidencias.-** Debe guardar confidencialidad y las partes deben estar convencidas de que ello será así.

**Tener sentido de humor.-** Es necesario para aflojar tensiones y crear un clima favorable

**Perseverante.-** Cuando las partes llegan lentamente al acuerdo, el mediador debe soportar la espera y la ansiedad que esto provoca.

En lo expuesto nosotros añadimos (en particular para los mediadores sociales o comunitarios), que el mediador debe proyectar una personalidad sin ser autoritaria inspire respeto, autoridad para dirigir la audiencia, confianza, no solo en cuanto a su imparcialidad, sino a la solvencia profesional en el manejo del método, seguridad y una forma de liderazgo que permita a las partes dejarse conducir por la vía más adecuada de la comunicación con miras hacia la mejor solución.

Varias de las cualidades del mediador son, en muchos casos atributos innatos de una persona (hemos escuchado decir que negociación es una técnica, la mediación un arte). Cada mediador posee su propio estilo, no obstante, el adiestramiento y la práctica pueden modificar y perfeccionar la conducta e imagen del mediador. Cuando nos han preguntado qué profesional, por su condición ofrece mejores condiciones para desempeñarse como mediador, hemos coincidido con quienes consideran a los psicólogos como más apropiados por su percepción del significado y el contenido de las acciones y reacciones en el comportamiento de los individuos.

Afirmar que el mediador es un facilitador, orientador, un vehículo que recupera la comunicación o ayuda a las partes a comunicarse y establecer el diálogo con miras o concertar, cabe destacar que el mediador no es juez, es orientador, consejero, abogado, el mediador no decide, dirime, recomienda, aconseja; el mediador se limita a conducir el diálogo facilitar y orientar el proceso y, utilizando la percepción, las prácticas y entrenamiento adquirido, estimula a las partes a encontrar una solución creativa, mutuamente compartida.



### **2.3.2.5 Función del mediador**

La persona que cumple las funciones de mediador estará en condiciones de solucionar los conflictos presentados ya sea entre estudiantes, maestros, padres de familia y comunidad, es decir asumirá todas las instancias posibles para conseguir un ambiente de armonía, respeto y paz.

### **2.3.2.6 Presencia de un mediador**

Para tener la presencia de un mediador debe existir un conflicto entre dos o más personas de la institución, tomando en cuenta que el mediador es una tercera persona neutral

### **2.3.2.7 Manejo de la información, el mediador en su comunidad y entorno**

Los conflictos y las competencias tienen un origen común porque en cada caso los individuos o los grupos se están esforzando generalmente hacia metas incompatibles, la diferencia principal existe en la forma de interferencia que bloquea el logro de la meta en la competencia entre los grupos que trabajan hacia la misma meta, los competidores tienen "reglas" (las pautas formales e informales) ese límite que puede hacer uno al otro en procurar alcanzar su meta. Los acontecimientos atléticos son ejemplos de la competencia organizada con las reglas extensas que disponen límites de comportamiento

Esta podría ser una clara diferenciación entre lo que encierra la competencia vs el conflicto. Supongamos que nos encontramos en una competencia, siendo esta entonces la historia por un pie.

### 2.3.7 El conflicto.

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo porque sus posiciones, intereses, sus valores, sus deseos, aspiraciones y objetivos son incompatibles o se perciben como incompatibles

El conflicto puede referirse a cualquier cosa, desde una guerra a la elección entre un helado o un granizado

Un conflicto existe siempre que se presente una actividad no compactible entre una o dos personas.

Divergencias percibidas de intereses, o una creencia de las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente.

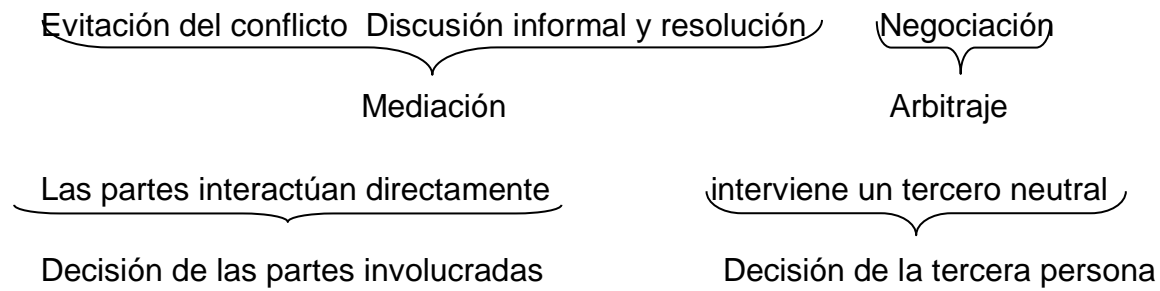
#### COMENTARIO

**“Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones o intereses son incompatibles, o se los percibe así. Juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes confrontadas pueden salir fortalecidas o deterioradas en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto”.**

<http://www.fundacioncooperante.org/uploads/aportaciones/70718b36423aea9cc20cc6da5e0acaf0.pdf>

#### 2.3.7.1 Forma de resolver los conflictos

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



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

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

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

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

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

## CONFLICTO Y PROBLEMA



ENFASIS EN LA OBJETIVIDAD

PROBLEMA:

- Molestia o queja de estudiantes, padres de familia o maestros
- Una situación en la que se observan dificultades
- Incomprensión entre los actores educativos que no se puedan solucionar rápidamente
- Hechos encontrados o demostrados negativamente
- Asuntos que producen discordia



ENFASIS EN LA SUBJETIVA

CONFLICTO

- Desacuerdo entre estudiantes, padres de familia o maestros
- Enfrentamiento por algún motivo
- Contraposición de intereses sociales, económicos, educativos, etc.
- Discusión entre compañeros que no lleguen a un acuerdo
- Acuerdos no consensuados de los implicados

### **2.3.3.2 Resolución de conflictos y mediación en la escuela**

En todos los países de la región sudamericana cuentan con algunas experiencias centradas en la convivencia escolar y, más específicamente, en la prevención de la violencia en las escuelas.

Algunas de estas experiencias tienen su foco principal en las estrategias de resolución de conflictos y en desarrollar capacidades para mediar en conflictos, o han incorporado elementos de estas características dentro de sus propuestas más amplias de educación para una cultura de paz.

Con una duración de 22 meses se desarrolló en la provincia de Pichincha, Ecuador, el proyecto La mediación escolar: un sistema alternativo para resolver conflictos en la comunidad educativa, impulsado conjuntamente por Defensa de los Niños Internacional, Pro justicia y el Ministerio de Educación y Cultura.

El objetivo fue diseñar, ejecutar y evaluar un programa de solución de conflictos en el sector educativo ecuatoriano, para fomentar en los jóvenes la cultura del diálogo y la concertación a través de la utilización de mecanismos como la mediación y la negociación.

Para esto se trabajó con 20 escuelas involucrando a: 20 maestros, 20 consejos estudiantiles con 208 niños preparados en mediación de conflicto, 13.076 niños preparados para resolver de manera alternativa sus conflictos, comités de padres de familia de las 20 escuelas.

Las etapas del programa contemplaron:

- Elaboración de propuesta comunicacional e historia base: Iruk, sé tu propio héroe.
- Elaboración de materiales.
- Taller de presentación de la propuesta a las escuelas seleccionadas.

- Taller de capacitación para maestros tutores de las escuelas.
- Talleres de planificación del trabajo en las escuelas.
- Capacitación para los maestros de las escuelas sobre el manejo de los encuentros de reflexión y semilleros de paz.
- Campaña de expectativas durante tres semanas.
- Evaluaciones del impacto de lo anterior en cada escuela.
- Encuentros de reflexión y semilleros de paz, un vez por semana durante 15 minutos en cada escuela.
- Encuentros de seguimiento semanales con participación de facilitadores y tutores de cada escuela.
- Campaña de sostenimiento.
- Encuentros de evaluación y propuestas para encuentros de reflexión después de cuatro semanas de trabajo.
- Preparación por parte de cada escuela de sus territorios de paz: sistematiza información recogida de los semilleros de paz y los procesos de seguimiento y evaluación.
- Realización de territorios de paz por parte de cada escuela, invitando a toda la comunidad educativa.
- Encuentros de evaluación y propuestas de sostenimiento en cada escuela; sistematización de resultados, cambios y elaboración de una estrategia de sostenimiento.
- Presentación final de resultados, en un evento público.
- Elaboración del informe final

### **2.3.8 Método alternativo**

El método para la resolución de conflictos se fundamenta en una estrategia más idónea para no lastimar a los implicados en el conflicto, es decir entrar en un ambiente de familiaridad y convertirle en sencillo lo complejo, solucionar a corto plazo en lugar de largo plazo, no reacciona negativamente, tratar de cambiar a los demás positivamente, esperar muy pacientemente.

#### **2.3.4.1 Los métodos alternativos de mediación. ¿Qué buscan?:**

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

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

### **2.3.9 Convivencia escolar entre docentes y educandos**

La convivencia escolar se puede definir como el aprender conjunto de relaciones que forman los distintos agentes que participan en el centro educativo, como son la familia, alumnos, profesores y personal administrativo. Esta convivencia no es estable, es el fruto de una construcción grupal y dinámica entre todos los miembros de la comunidad escolar, y que está abierta a modificaciones

Para superar los problemas mencionados con anterioridad es preciso llevar a cabo cambios cualitativos muy importantes en los papeles de profesor, alumno y compañero, así como en la forma en que se construyen las normas y los Conocimientos desde la escuela; incluyendo las siguientes acciones:

1) Adaptar el estilo de enseñanza-aprendizaje y el modelo de la interacción educativa a la diversidad de los alumnos, superando los obstáculos que de lo contrario conducen a la discriminación y al comportamiento disruptivo, y garantizando que todos logren un nivel suficiente de éxito y protagonismo a través de conductas y proyectos académicos constructivos.



2) Enseñar de forma clara y explícita cómo se construye tanto el conocimiento como las normas y expectativas que estructuran la cultura escolar, superando así los problemas del denominado currículum oculto y estimulando la participación de los alumnos en su construcción. De esta forma se mejora dicho currículum, se adapta a la diversidad y se favorece su comprensión por todos los alumnos.

3) Ayudar a superar la tendencia a buscar certezas absolutas, superación necesaria para la tolerancia, que exige aprender a relativizar el significado que damos a la realidad, comprendiendo que es una construcción nuestra, no la propia realidad, y en la que influye de forma muy importante la perspectiva desde la que la realizamos (intereses, situación histórica, grupo de pertenencia).

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

La importancia de contar con una convivencia apropiada en el aula, no se refiere a espacios de esparcimiento, sino que es una parte fundamental del ato educativo, relacionándose con el aprendizaje y la ciudadanía. Existe una relación directa entre calidad de convivencia y calidad de aprendizajes. El objetivo del centro educativo debe ser lograr calidad de convivencia lo que implica que este factor va a incidir en la calidad de vida personal y común de los estudiantes, favoreciendo al aprendizaje cognitivo, mejorando logros y resultados (Banz, 2008).

La convivencia se transforma en un eje transversal que tiene parte activa al interior de cualquier institución. Su calidad y forma se construyen con el diálogo, la

participación, el compartir actividades y objetivos, en la construcción de consensos en el marco de una organización que se orienta a lograr determinados objetivos.

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

Las escuelas pueden ser comparadas a micro-sociedades, en tanto poseen una organización y estructura determinada, con normas de convivencia, sistemas de reglas que regulan las interacciones, la participación. Son un pequeño sistema político y social que ofrece muchas oportunidades para practicar y examinar las aplicaciones de los principios democráticos. Si la convivencia se enseña conviviendo, la escuela es un lugar de privilegio para realizarlo. (Banz, 2008)

### **2.3.9.1 Aprendizajes básicos para la convivencia escolar**

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

#### **1. Aprender a no agredir al compañero**

El ser humano tiene un bajo nivel de inhibición genética frente a la vida de otros seres humanos. Con facilidad puede transformar la agresividad en amor o en hostilidad hacia otros.

Por lo tanto al estudiante hay que enseñar a dejar el combate pero sin perder la combatividad. A que sea un ser fuerte pero sin perder la ternura ni la compasión por otros. El resto de individuos por ser diferentes pueden ser

complemento o quizá sean opositores, pero nunca se los debe considerar enemigos. Se debe enseñar a valorar la vida del otro como a la propia vida, a aprender a buscar la unidad pero no la uniformidad, a aprender a respetar la vida íntima de los demás y a aprender a tener cuidado y a defender la vida como el principio mayor de toda convivencia.

## **2. Aprender a comunicarse**

Para la convivencia social el diálogo es fundamental, a través del diálogo se expresa, comprende, aclara, coincide, discrepa y compromete. Esto significa que la mentira no tiene lugar a convivencia, lo contrario es que la va a deteriorar. La primera función de comunicación es la búsqueda de reconocimiento, por eso hay el rechazo a la comunicación, el otro produce hostilidad y afecta el autoestima.

## **3. Aprender a interactuar**

Interactuar es estar en comunicación con otras personas, intercambiar opiniones, compartir momentos de alegría y tristeza, implica en aprender a convivir en sociedad, es necesario aprender a percibirse y percibir a otros como entes con sentimientos.

## **4. Aprender a decidir en grupo**

Esto significa saber tomar decisiones con un mismo objetivo, un mismo interés, actuar con democracia respetando a los demás.

## **5. Aprender a cuidarse**

Es fundamental tener una percepción positiva de sí mismo, inclinarse a la práctica de algún deporte o desarrollo de habilidades. Toda ética supone el desarrollo del amor propio; y el cuidado de sí mismo.

## **6. Aprender a cuidar el entorno.**

Es necesario aprender a percibir el lugar donde nos desarrollamos como ser vivo, el aire, el ozono, el agua, la biodiversidad, es la verdadera riqueza común, reconocer las formas de vida de la naturaleza. A defender y cuidar el espacio público. A manejar y controlar los residuos sólidos y orgánicos, etc.

### **2.3.6 Importancia de un Centro de Mediación en una Institución Educativa**

Necesariamente debe existir un Centro de Mediación en una institución Educativa, de acuerdo al número de estudiantes, padres de familia y docentes, con personal capacitado en mediación para solucionar conflictos con habilidad, técnicos y estrategias dentro de la comunidad escolar, dando la oportunidad de solucionar internamente cualquier clase de conflicto sean interpersonales o disputas, dando acceso al sistema de justicia alternativa.

La mediación escolar propicia el acercamiento de las partes para hacer posible que se escuchen, aportando mayor objetividad y reubicando el conflicto respectivo de la concepción que cada uno tenía antes de comenzar dicho proceso. Asimismo coloca a dichas partes como protagonistas y responsables de alcanzar la mejor solución posible al problema que las distancie. De no llegarse a una solución, el intento permitió a cada una de las partes tener una idea más cercana de cuáles son las necesidades propias e intereses de cada uno, asimismo cuál es la raíz del conflicto.

La mediación es enmarcada dentro de las llamadas técnicas de resolución de conflictos que incluyen además la negociación, el arbitraje y otras: y dentro del ámbito escolar las dramatizaciones, el juego de roles, las asambleas grupales, la inversión de roles, etc.

Todas estas estrategias dan cuenta de un interés por detectar, analizar, interpretar y resolver de forma pacífica situaciones conflictivas que se generan en la convivencia institucional.

COMENTARIO “La implementación de un programa de mediación educacional es, en estos tiempos, innovador. Su puesta en marcha requiere de reflexión de todas las áreas que configuran la vida institucional educativa, desde la posibilidad de instalar una alternativa de resolver conflictos. Todos los miembros escolares puedan ser parte del centro de mediación para evitar la violencia en todas las manifestaciones intencionadas o no intencionadas, construyendo así una cultura pacífica más óptima para la convivencia, y por ende un aprendizaje estimulado”

#### **2.3.6.1 Objetivo de la creación de un centro de mediación**

En la institución educativa se crea el centro de mediación y arbitraje para mejorar el clima institucional con la facilidad de integrarse de mejor manera maestros, estudiantes, padres de familia y comunidad para practicar el buen vivir.

Logrando así estar preparados a dar solución a problemas o conflictos presentados en su caminar como individuo, es decir ellos son el futuro de una sociedad bien estructurada, adaptados a la misma con mayor responsabilidad.

En el ámbito educativo se pone de manifiesto que, aunque la conflictividad se ha reducido en algunos supuestos, el 30% de los estudiantes en los CEB (Centros de Educación Básicos), sufren algún tipo de ataque verbal y a veces hasta físico con el consiguiente riesgo de la integridad personal.

Escavando algo más en la red de números y porcentajes que nos dispensan estos estudios se deduce que los insultos ofensivos lo padecen un 27% de los alumnos de enseñanza secundaria, un 3.9% de alumnos sufren de agresiones físicas directas y un 6.4% reciben amenazas con el fin de intimidarles.

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en posición o desacuerdo porque sus posiciones o intereses son incompatibles, o se los percibe así. Rol de las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes confrontadas puede salir fortalecida o deteriorada. (Resolución del conflicto).

### **2.3.6.2 Requisitos para la creación de un Centro de Mediación**

La lista oficial de mediadores y peritos contará con un número variable de integrantes especializados en distintas materias que permita atender de una manera ágil y eficaz la prestación de los servicios del centro. Los interesados de integrar cualquiera de las listas, deberán hacer una solicitud escrita dirigida al Director Ejecutivo del Centro en la que constará lo siguiente:

- a) Nombres completos del aspirante
- b) Edad y nacionalidad

- c) Profesión y títulos académicos que lo acrediten
- d) Conocimiento y/o experiencia en determinada rama o especialidad
- e) Lugar de residencia, dirección, teléfono, fax y correo electrónico
- f) Compromiso de dar el tiempo necesario y racional de acuerdo a la materia y circunstancias de cada caso; y
- g) Compromiso de cumplir a cabalidad con sus funciones, obligaciones y responsabilidades conforme la Ley y Reglamento para el funcionamiento para el Centro.

A la solicitud se adjuntará la hoja de vida y demás documentos con que el aspirante acredite el cumplimiento de los requisitos por el presente Reglamento

- h) Compromiso de cumplir a cabalidad con sus funciones, obligaciones y responsabilidades conforme la Ley y Reglamento para el funcionamiento para el Centro.

### **2.3.7 Percepción de los docentes ante el mediador educativo**

Es indiscutible que un gran número de docentes no han entendido que los nuevos paradigmas de la educación supone una constante actualización, en el entusiasmo del docente, su motivación hacia la innovación, en fin una actitud favorable asumir estos cambios pedagógicos.

Los roles que tiene que desempeñar el profesor depende evidentemente de paradigma o paradigmas dentro de los cuales tiene que desempeñar su labor docente. La tarea del docente no es la misma en una concepción constructivista que en una concepción reproductora del conocimiento y la responsabilidad del educador no es la misma en una perspectiva centrada en el alumno y en su aprendizaje que en una perspectiva centrada en la enseñanza y en el profesor. De igual manera la misión del docente tiene que cambiar cuando se pasa de una consideración estática de la enseñanza y otra dinámica instalada en el cambio y en la innovación como exigencia de calidad. Y de igual manera se dice de la perspectiva tecnológica.

### 2.3.8 Palabras claves

**Mediación.-** Es un método alternativo para la solución de conflictos

**Mediación escolar.-** La mediación escolar implica la intervención de un tercero participante neutral, aceptado por las partes, sin poder de decisión sobre el acuerdo al que eventualmente pueden llegar y cuya función primordial es ayudarlas, mediante la conducción de un proceso

**Mediador.-** es aquella persona, que sin ser juez o árbitro, sirve como puente entre dos partes en conflicto

**Mediador educativo.-** Es un docente especializado para solucionar conflictos o problemas en un ambiente de familiaridad y armonía entre los estudiantes, padres de familia o maestros

**Conflicto.-** son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo

**Métodos alternativos.-** El método para la resolución de conflictos se fundamenta en una estrategia más idónea para no lastimar a los implicados en el conflicto

**Convivencia escolar.-** se puede definir como el aprender conjunto de relaciones que forman los distintos agentes que participan en el centro educativo, como son la familia, alumnos, profesores y personal administrativo

**Centro de mediación.-** Es un lugar donde acuden las personas que necesitan dar solución a sus conflictos de manera ágil y eficaz y a un mínimo costo dirigido por un especialista en mediación de conflictos.

**Resolución de conflictos.-** Es fallo final del proceso dado,

### 2.3.9 Hipótesis y Variables

### **2.3.9.1 Hipótesis General**

Si se utilizan métodos alternativos para la resolución de conflictos mejoraría la convivencia en el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del Cantón Cumandá Provincia de Chimborazo.

### **2.3.9.2 Hipótesis Particulares**

1. El comportamiento de los estudiantes del Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire depende de los métodos alternativos que apliquen los docentes para la resolución de conflictos
2. Los conflictos que se presentan con mayor frecuencia en los estudiantes del Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire está dado por la falta de aplicación de métodos alternativos de los docentes.
3. El trabajo que realiza el docente en cuanto al cumplimiento de las normas de comportamiento incide negativamente en la disciplina de los estudiantes del Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire están dadas por la falta de aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos.

### **2.3.9.3 Declaración de variables.**

**Variable Independiente:** Aplicación de los métodos alternativos

**Variable Dependiente:** Resolución de conflictos.

### **2.3.9.4 Operacionalización de las variables**



Cuadro 1. Operacionalización de la variable independiente

VARIABLES	DEFINICION	INDICADORES
<p><b>Variable independiente</b> Aplicación de los métodos alternativos</p>	<p>La aplicación de los métodos alternativos permite vivir un ambiente de familiaridad fuera de conflictos entre los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nivel de conocimientos sobre estrategias para controlar la disciplina en los estudiantes</li> <li>➤ Métodos para solucionar conflictos entre estudiantes</li> </ul>
<p><b>Variable dependiente</b> Resolución de conflictos</p>	<p>La resolución de conflictos es una técnica para llegar a una solución válida de un conflicto sin pasar por la coerción</p> <p>También es un instrumento eficaz para lograr que el alumno sea capaz de controlar su propia conducta, desarrollar el sentido de autocontrol, incrementar su autoestima, promoviendo de esta manera, su sentimiento de seguridad personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudiantes con problemas de conductas</li> <li>➤ Problemas que se dan en el salón de clases superados</li> <li>➤ Cantidad de conflictos en los estudiantes</li> </ul>

## CAPITULO III

### 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Modalidad de la investigación

El propósito de la investigación es evaluar la aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos. Este estudio corresponde a un enfoque multimodal, es decir es cualitativo en cuanto a que su dirección es inductiva, ya que parte de la observación de la realidad mediante un estudio de campo que hace posible la interpretación del contexto de una manera flexible, lo cual a su vez se profundiza con las preguntas de investigación, también podemos decir que comparte un enfoque cualitativo puesto que traza una hipótesis que busca probar mediante procesos ordenados de recolección de datos y análisis de resultados.

**Descriptivo:** Se ha determinado que en la ciudad de Cumandá no se han aplicado estudios referentes a la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos por lo cual tampoco existe datos estadísticos oportunos, lo cual hace necesario empezar este estudio con la descripción de métodos alternativos en mediación escolar.

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

**Correlacional:** Para medir el grado de asociación de las variables presentes en esta investigación métodos alternativos de resolución de conflictos en el centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire mediante herramientas estadísticas de correlación.

**Explicativo:** Para explicar el comportamiento de las variables usando una metodología cuantitativa, estudiando cada caso del cómo y el porqué de las

causantes de la ausencia de la aplicación de métodos de resolución de conflictos comparando las variables entre sí.

**De campo:** Al realizar esta investigación directa en el centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá provincia de Chimborazo a través de las encuestas planteadas.

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

**Aplicada:** Porque se utiliza la información que se ha obtenido de manera práctica dependiendo de los resultados y avances que se vaya recolectando, en base al marco teórico definido.

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

Este trabajo investigativo es de tipo **Histórico** por el análisis de los diferentes motivos por las cuales los docentes no aplican métodos alternativos de resolución de conflictos en el centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire, siendo estas herramientas necesarias en nuestros tiempos, así llegaremos a una investigación **Longitudinal** donde obtendremos resultados a largo plazo.

### **3.2 Técnicas e instrumentos**

#### **Recolección de información:**

El cuestionario aplicado a estudiantes y docentes

#### **Técnica estadística.**

Se utiliza la estadística descriptiva con el apoyo de software estadístico SPSS, que proporciona los procedimientos para transformar los datos obtenidos en formas más útiles con el objetivo de describir la naturaleza de los datos.

La información se detalla mediante:

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

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

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

Esta observación facilitará la realización de un mejor análisis e interpretación de las características que describen el comportamiento de las variables de la poca aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos para mejorar el ambiente escolar y que no son evidentes en el conjunto de datos brutos o sin procesar.

### **3.3 Población y muestra**

La población a estudiar son los profesores guías y también especiales de cada año básico y los estudiantes de décimo año del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá provincia de Chimborazo.

La población objeto de estudio estuvo conformada por los estudiantes de Décimo Año y los docentes del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá Provincia de Chimborazo

Se trabajó con toda la población, es decir 17 estudiantes de ambos sexos (11 masculinos y 9 femeninos) comprendido entre los 14 y 15 años de edad ubicado en la sección A, además de trabajó con 17 docentes de la Escuela Fiscal Mixta

Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá Provincia de Chimborazo durante el período 2012- 2013

Criterios de Inclusión de los estudiantes y docentes.

- Estudiantes de ambos sexos
- De la institución educativa
- Matriculados en el año 2014 – 2015
- Pertenecen a Décimo Año de Educación General Básica
- Con conductas indisciplinarias
- Docentes de las asignaturas

### **3.3.1 Tipo de muestra**

Teniendo en cuenta el tamaño de la población se decidió estudiar en su totalidad, por lo cual no se requirió de la realización de un muestreo ni de tamaño muestra en particular, es decir, se trabajó con el 100% de la población.

### **3.3.2 Tamaño de la muestra**

Al coincidir la muestra con la población esta se quedó conformada por 20 estudiantes y 17 docentes que son los que conformaron la población.

### **3.3.3 Proceso de selección**

No hubo proceso de selección al ser escogidos su totalidad según los criterios de inclusión establecidos.

### **3.4 Instrumentos de la investigación.**

Para el desarrollo del trabajo investigativo se consideró como instrumentos los siguientes:

- Encuestas
- Entrevistas
- Recolección de información
- Estadística

### **3.5 Procedimiento de la investigación**

Para llevar a cabo el presente trabajo investigación se aplicó el siguiente procedimiento:

- ✓ Población y muestra de estudio
- ✓ Recolección de información
- ✓ Diseño de la procesamiento y
- ✓ Análisis de datos

### **3.6 Recolección de la información**

En el presente trabajo de investigación para obtener el ciento por ciento de información se ha aplicado las entrevistas, encuestas, estadísticas a las autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia del centro de educación básica “Cecilia Álvarez de Freire” del cantón Cumandá de la Provincia de Chimborazo.

La encuesta es una serie de preguntas dirigidas a los participantes en el proceso de la investigación, se lo realiza de manera personalizada para que exista confidencialidad en la información, las preguntas pueden ser de selecciones múltiples, abiertas o cerradas

La entrevista es una interacción que involucra al investigador y a uno unos participantes, durante la entrevista se realizan preguntas para obtener información

detallada sobre el participante acerca del tema en estudio, las preguntas pueden ser similares a las de la encuesta.

### **3.7 Esquema de la investigación**

Para el desarrollo del trabajo de investigación se ha basado en el esquema que dota la Universidad Estatal de Guayaquil de la Facultad de Jurisprudencia, Posgrado de Arbitraje y Mediación. Con lineamientos claros y precisos, con una visión de transformación, conceptos concretos, objetivos alcanzables y con estrategias acorde a la dimensión del trabajo investigativo. Siendo los beneficiarios directos los estudiantes del Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del Cantón Cumandá de la Provincia de Chimborazo.

### **3.8 Validación del instrumento de investigación**

El presente trabajo tiene por finalidad solicitar su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el estudio denominado “aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos en el centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá provincia de Chimborazo”.

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores, y la redacción de las mismas.

## CAPITULO IV

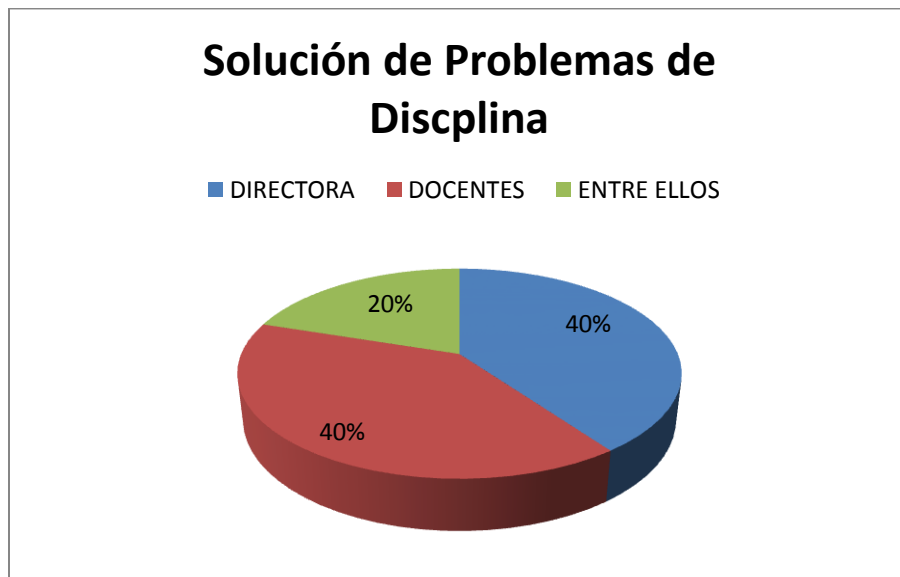
### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Escuela Fiscal Mixta Cecilia Álvarez de Freire, es una institución educativa del sector público con dos niveles inicial y básico, en este centro educativo hay un porcentaje del 50% de los estudiantes que viven solo con la madre o el padre, ya sea por emigración, destrucción de hogares o fallecimiento. También se analiza que existe un porcentaje del 60% de estudiantes que han sido faltados el respeto, amenazados, abusados psicológicamente, les tratan mal o les ponen algunos apodos, manifestando que frente a esta situación un 50% que se han acostumbrado a convivir con este tipo de conflictos.

Las razones de la presencia de este tipo de conflictos es quizá por el número exceso número de estudiantes existentes, por la aglomeración en los bares, en el patio, en los momentos de receso, como también por los baños y pasillos, frente a estas situaciones se nota que el 40% acuden directamente hacia la directora de la institución para poner en conocimiento y al mismo tiempo se dé solución, el 40% van donde los docentes y el 20% discuten entre compañeros.

CUADRO 2 Solución de problemas de disciplina





Es necesario reconocer que los problemas de disciplina descritos que se presenta en el décimo año de educación básica, influyen negativamente en el desempeño académico institucional.

Por otra parte los docentes de forma unánime admiten tener dificultades en un 70% , manifestando que las agresiones y problemas de disciplina entre estudiantes es muy importante que se tome en cuenta y tratar con mucho tino a través de la comunicación y con el compromiso de realizar actualizaciones pedagógicas de mediación escolar y la aplicación de técnicas para la resolución de conflictos, tomando en cuenta que según datos recabados en las encuestas aplicadas observamos que el 60% de docentes no tienen conocimientos específicos de normas de disciplina para solucionar conflictos, por tal motivo los docentes envían los problemas graves al tutor o a la directora.

Hacemos hincapié en la desactualización académica de los docentes, por lo tanto no saben cómo actuar ante un conflicto, mal comportamiento o agresiones. Intentan resolver siguiendo el modelo tradicional, regañándoles a los implicados o aconsejando verbalmente que sean olvidados con facilidad.

Hoy en día hay que reconocer que ha incrementado la violencia en la institución, por lo cual se ha puesto énfasis en buscar métodos para la resolución de conflictos, frente a esta situación la directora del plantel realiza proyectos ante la DINAPEN, ANTINARCÓTICOS, DEPARTAMENTO DE CONSEJERIA ESTUDIANTIL DEL DISTRITO EDUCATIVO, para que los estudiantes y docentes reciban capacitación referente a drogas, abuso sexual, acoso, maltrato psicológico y físico.

Se debe reconocer que el 100% de los docentes están muy gustosos al cambio de actitud y por ende a recibir capacitación sobre métodos alternativos para la resolución de conflictos, mejorando así la disciplina en la institución educativa y creando un clima de familiaridad entre los padres de familia, docentes y estudiantes.

## **5.2 ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN Y TENDENCIA PERSPECTIVA**

En consideración a la situación actual que caracteriza al Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire y con la necesidad de conocer la Aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos, el impacto de aplicación de normas de comportamiento y solución de conflictos, se tomó como población de estudio en su totalidad a 20 docentes, 17 estudiantes seleccionados para el estudio, la población comprende 37 personas con la finalidad de contestar una serie de preguntas que permitan determinar los métodos alternativos de resolución de conflictos en el centro educativo.

Para determinar la aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos en el centro de educación básica, se utilizó una prueba estandarizada que está compuesto por una serie de interrogantes que nos permitan determinar si la aplicación de métodos alternativos para resolución de conflictos pueden influir positivamente en el centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire.

Uno de los aspectos que se debe conocer es el ambiente familiar de convivencia de los estudiantes, con quien viven, como le tratan, si se sienten bien en el centro educativo.

Luego es importante saber cuánta identidad tiene con el centro educativo y su sentir en cuanto a ella. También se investiga el conocimiento que tiene sobre mediación, los principales conflictos que se dan en la institución, para lo cual se plantearon las preguntas para conocer más de cerca la situación.

Los gráficos que se presentan, sus respuestas nos ayudan a entender la situación que están viviendo los docentes y estudiantes a lo interior del centro educativo.

A demás se analiza de manera objetiva sus respuestas y se hace una relación con el objetivo de esta investigación.

### 5.3 PROCESAMIENTO DE DATOS Y RESULTADOS

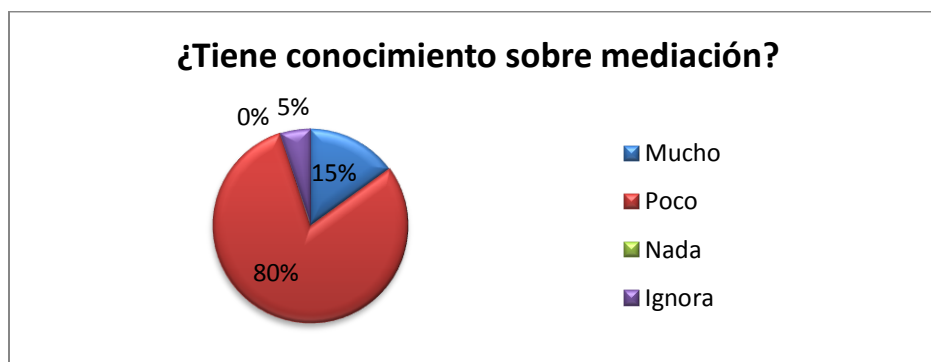
Encuesta dirigida a los señores docentes del centro de educación básica “Cecilia Álvarez de Freire”.

#### 1.- ¿Tiene conocimiento sobre mediación?

Gráfico # 1 Conocimiento sobre mediación

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	3	15%
Poco	16	80%
Nada	0	0%
Ignora	1	5%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 1



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

#### Análisis

Previo diálogo con los docentes y conocido su versión manifiestan que: el 80% tienen poco conocimiento de mediación, el 15% conocen mucho más y el 5% ignora sobre mediación.

Los docentes están conscientes de que no tienen conocimiento de mediación para su aplicación.

## 2.- ¿Tiene conocimiento del proceso a aplicarse para resolver conflictos?

Gráfico# 2 Conocimiento del proceso para resolver conflictos

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	4	20%
Poco	14	70%
Nada	2	10%
Ignora	0	0%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 2



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Una vez aplicada la encuesta se observa que el 70% de docentes tiene poco conocimiento sobre el proceso de resolver conflictos, el 20% Mucho, el 10% nada

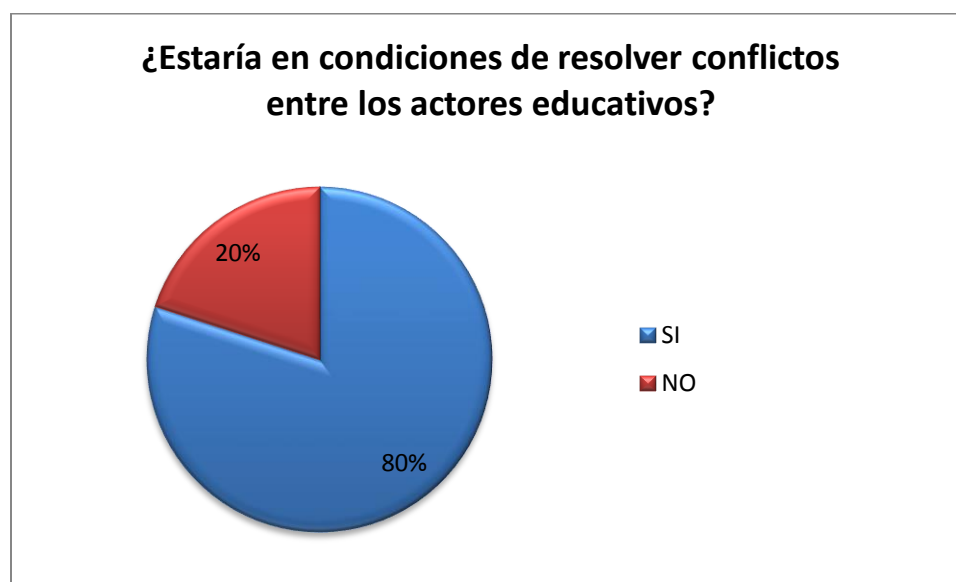
Es decir la mayoría de docentes desconocen el proceso a seguirse para la resolución de conflictos

### 3.- ¿Estaría en condiciones de resolver conflictos entre los actores educativos?

Gráfico # 3. Condiciones para resolver conflictos

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- SI	16	80%
- NO	4	20%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 3



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

#### Análisis

Se analiza que de todos los docentes el 80% están en condiciones de resolver conflictos entre los actores educativos y el 20% no se sienten seguros

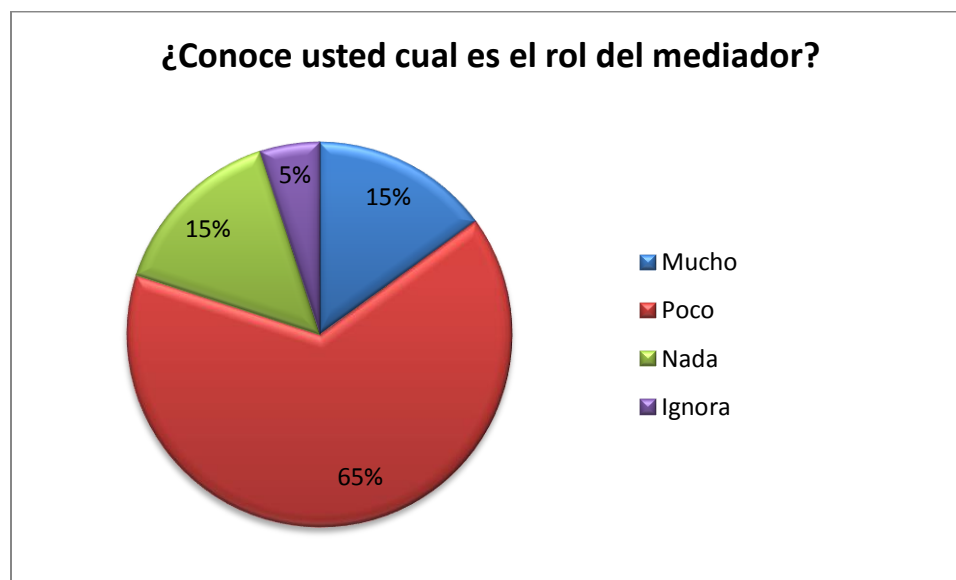
Es decir que los docentes no están preparados en su totalidad para resolver conflictos entre los actores educativos

#### 4.- ¿Conoce usted cual es el rol del mediador?

Gráfico # 4 Rol del mediador

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	3	15%
Poco	13	65%
Nada	3	15%
Ignora	1	5%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 4



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

#### Análisis

Los docentes manifiestan que el 65% conocen poco del rol del mediador, el 15% mucho, el otro 15% desconoce y el 5% ignora

Se comprueba que los docentes en su mayoría no conocen el rol del mediador, manifestando que deben ser capacitados.

## 5.- ¿Las agresiones entre estudiantes es un conflicto para la convivencia escolar?

Cuadro # 5 Las agresiones entre estudiantes es un conflicto

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	7	35%
De acuerdo	8	40%
Poco de acuerdo	2	10%
En desacuerdo	3	15%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 5



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Al conocer los resultados vemos que los docentes el 40% está de acuerdo en que las agresiones entre estudiantes es un conflicto para la convivencia escolar, el 35% están muy de acuerdo, el 15% en desacuerdo y el 10% poco de acuerdo.

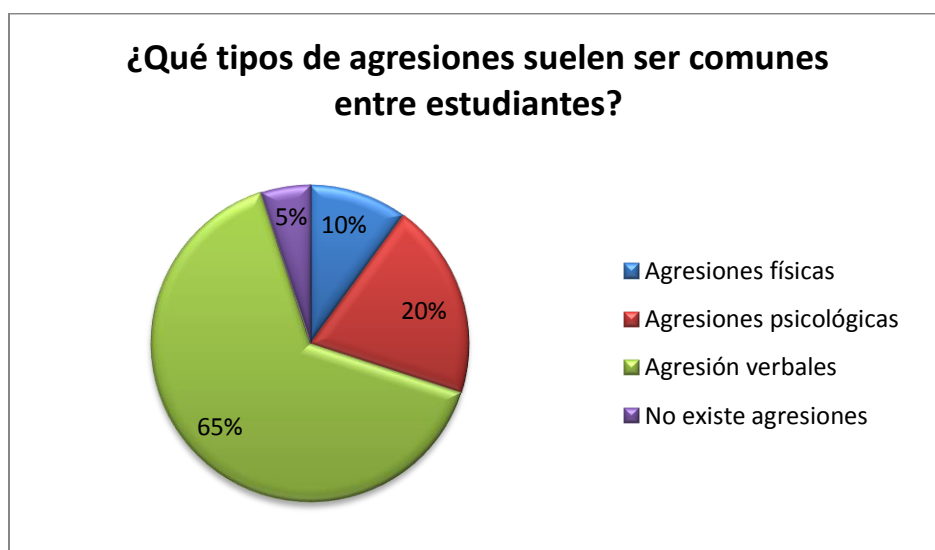
Se observa que los docentes comparten en que las agresiones entre estudiantes si es un conflicto para la convivencia escolar.

## 6.- ¿Qué tipos de agresiones suelen ser comunes entre estudiantes?

Gráfico # 6 Tipos de agresiones

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Agresiones físicas	2	10%
Agresiones psicológicas	4	20%
Agresión verbales	13	65%
No existe agresiones	1	5%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 6



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Al dialogar con los docentes vemos que el 65% se agreden entre estudiantes de manera verbal, el 20% sufren de agresiones psicológicas, el 10% de agresiones físicas y el 5% manifiesta que no existen agresiones.

Indicando los docentes que si existen agresiones entre estudiantes de una u otra manera.

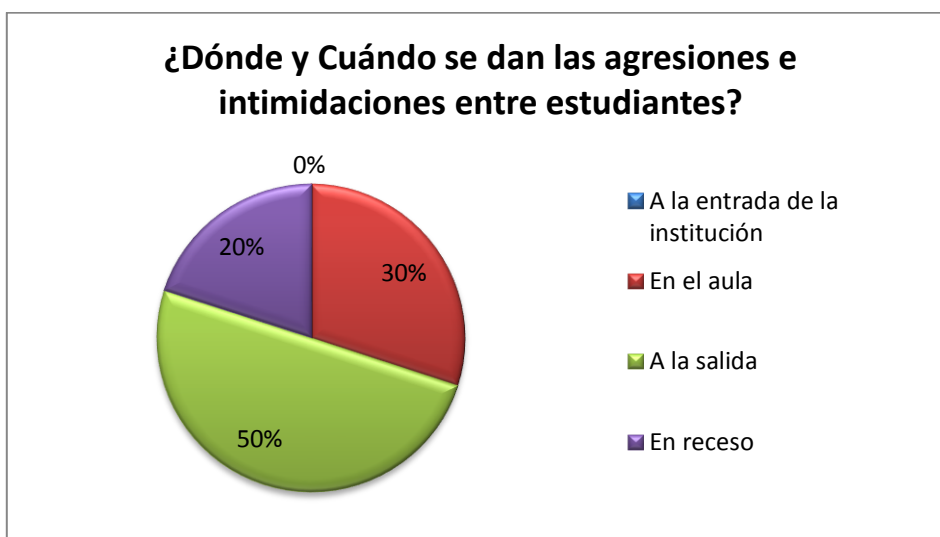


## 7.- ¿Dónde y Cuándo se dan las agresiones e intimidaciones entre estudiantes?

Gráfico # 7 Agresiones e intimidaciones entre estudiantes

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- A la entrada de la institución	0	0%
- En el aula	6	30%
- A la salida	10	50%
- En receso	4	20%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 7



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Una vez aplicado la encuesta, vemos que el 50% se presenta agresiones a la salida de la institución, el 30% dentro del aula y el 20% a la entrada y en receso no se presenta agresiones.

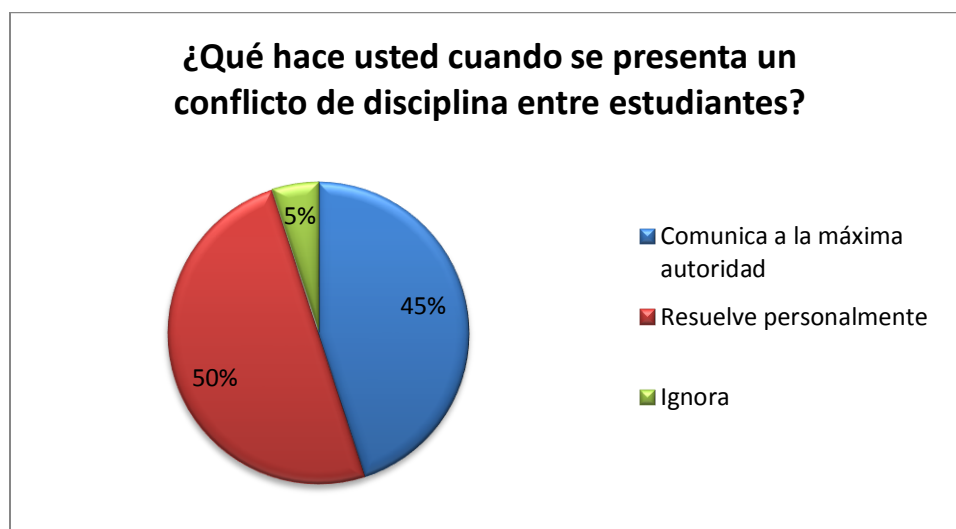
Observando que falta concientizar en los estudiantes el valor del respeto para evitar este tipo de agresiones.

## 8.- ¿Qué hace usted cuando se presenta un conflicto de disciplina entre estudiantes?

Gráfico # 8 Conflictos entre estudiantes

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Comunica a la máxima autoridad	9	45%
- Resuelve personalmente	10	50%
- Ignora	1	5%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 8



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Con la aplicación de la encuesta a los docentes, se observa que el 50% resuelve de manera personal los conflictos, el 45% comunica a la máxima autoridad y el 5% ignora.

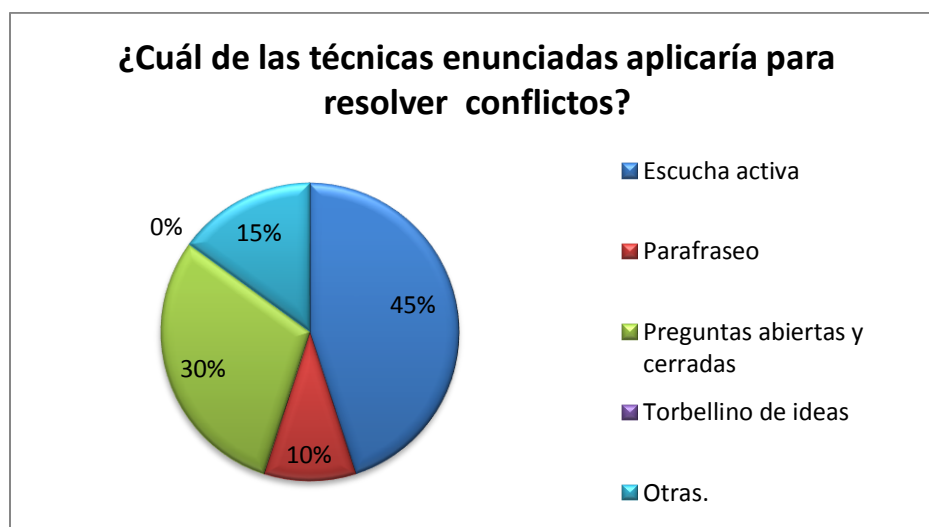
Dándonos cuenta que los docentes necesitan asesoramiento en el proceso para resolver conflictos.

## 9.- ¿Cuál de las técnicas enunciadas aplicaría para resolver conflictos?

Gráfico # 9 Técnicas para resolver conflictos

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Escucha activa	9	45%
- Parafraseo	2	10%
- Preguntas abiertas y cerradas	6	30%
- Torbellino de ideas	0	0%
- Otras.	3	15%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 9



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Al aplicar la encuesta se conoce que el 45% aplica la técnica de escucha activa para resolver conflictos, el 30% preguntas abiertas y cerradas, el 15%, otras, el 10% parafraseo y el 0% torbellino de ideas.

Descubriendo que los docentes desconocen las técnicas para resolver conflictos

**10.- ¿Ha recibido usted seminarios sobre métodos alternativos para resolver conflictos?**

Gráfico # 10 Seminario sobre métodos alternativos para resolver conflictos

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Si	5	25%
- No	15	75%
TOTAL	20	100%

Gráfico # 10



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

**Análisis**

Aplicada la encuesta a los docentes se analiza que, el 75% no han recibido seminarios sobre métodos alternativos para resolver conflictos y el 25% si conocen.

Analizando que la mayoría de docentes desconocen los métodos para resolver conflictos.

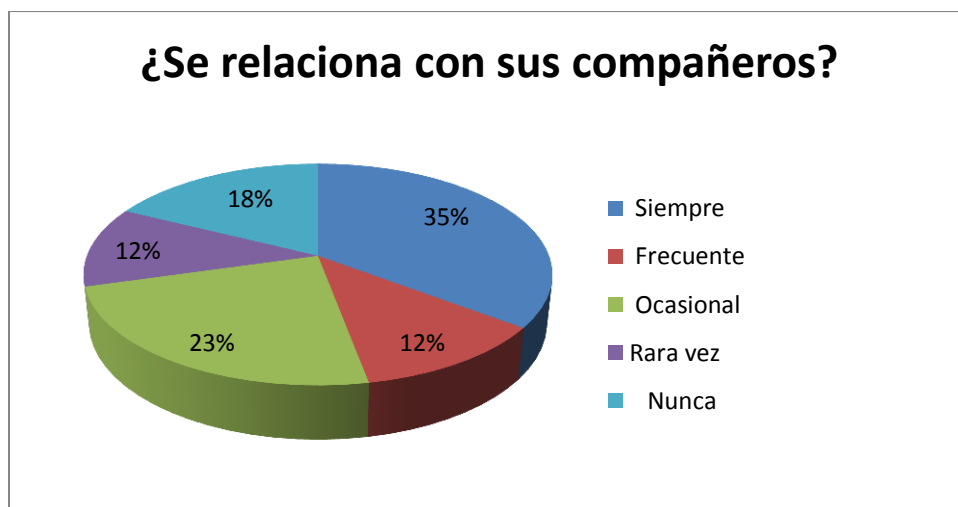
Encuesta dirigida a estudiantes del centro de educación Básica “Cecilia Álvarez de Freire”

### 1.- ¿Se relaciona con sus compañeros?

Gráfico # 11 Relación con sus compañeros

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Siempre	9	35%
- Frecuente	4	12%
- Ocasional	3	23%
- Rara vez	1	12%
- Nunca	0	18%
TOTAL	17	100%

Gráfico # 11



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Una vez aplicada la encuesta a los estudiantes, se observa que el 35% siempre tienen buenas relaciones entre compañeros, el 23% ocasionalmente, el 18% nunca, el 12% frecuentemente y rara vez.

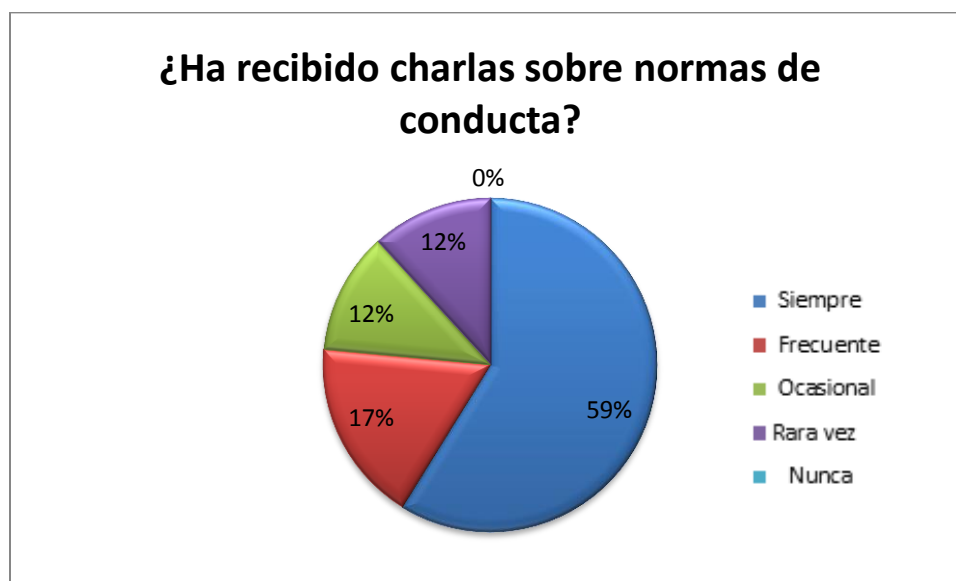
Descubriendo que los estudiantes no mantienen muy buenas relaciones entre ellos

## 2.- ¿Ha recibido charlas sobre normas de conducta?

Gráfico # 12 Normas de conducta

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	59%
Frecuente	3	17%
Ocasional	2	12%
Rara vez	2	12%
Nunca	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico # 2



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Al conocer los resultados de la encuesta se observa que el 59% de los estudiantes han recibido charlas sobre normas de conducta, el 17% manifiesta frecuentemente, el 12% Rara vez y ocasionalmente.

Se analiza que los estudiantes en su mayoría si han recibido charlas de conducta

### 3.- ¿Se han presentado conflictos entre compañeros en el salón de clase?

Gráfico # 13 Conflictos entre compañeros en el aula

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Siempre	1	6%
- Frecuente	2	12%
- Ocasional	8	47%
- Rara vez	6	35%
- Nunca	0	0%
TOTAL	17	100%

Gráfico # 3



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

#### Análisis

Al aplicar la encuesta se conoce que el 47% manifiesta que ocasionalmente se han presentado conflictos entre compañeros, el 35% rara vez, el 12% frecuentemente, el 6% siempre y el 0% nunca

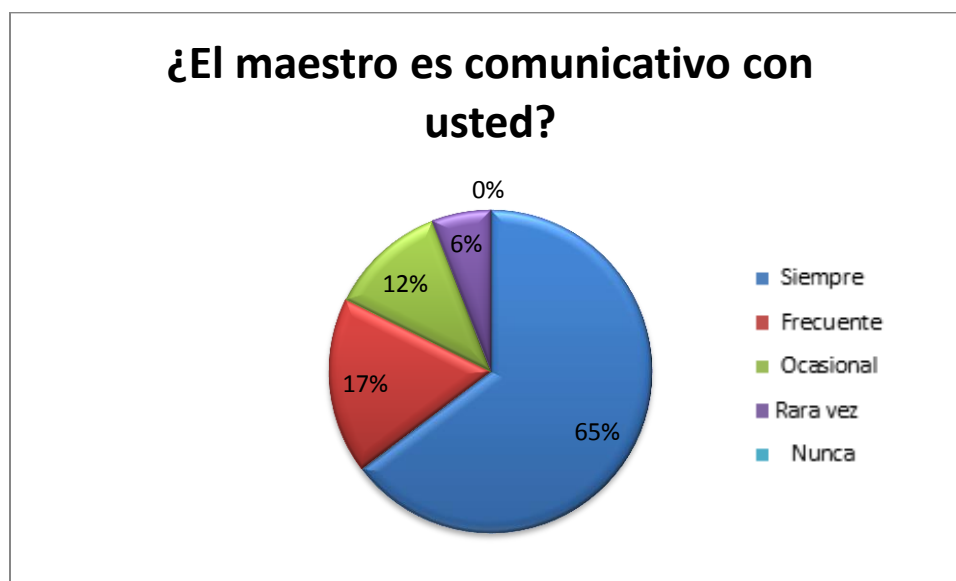
Descubriendo que si existen conflictos entre compañeros pero no a menudo.

#### 4.- ¿El maestro es comunicativo con usted?

Gráfico # 14 Es comunicativo el maestro

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Siempre	11	65%
- Frecuente	3	17%
- Ocasional	2	12%
- Rara vez	1	6%
- Nunca	0	0%
TOTAL		100%

Gráfico # 4



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

#### Análisis

Una vez aplicada la encuesta se conoce que el 65% manifiesta ser el maestro siempre comunicativo con los estudiantes, el 17% frecuentemente; el 12% ocasional; el 6% rara vez y el 0% nunca

Descubriendo que si existe comunicación de los maestros con los estudiantes



5. ¿La autoridad de la institución ha manejado conflictos a través del diálogo?

Gráfico # 5 Manejo de conflictos de la autoridad

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Siempre	7	41%
- Frecuente	3	17%
- Ocasional	3	18%
- Rara vez	2	12%
- Nunca	2	12%
TOTAL	17	100%

Gráfico # 5



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

Análisis

Aplicada la encuesta se observa que el 41% manifiestan que la autoridad de la institución si maneja los conflictos a través del diálogo, el 18% ocasionalmente; 17% frecuentemente; el 12% Rara vez; el 12% siempre y el 0% nunca

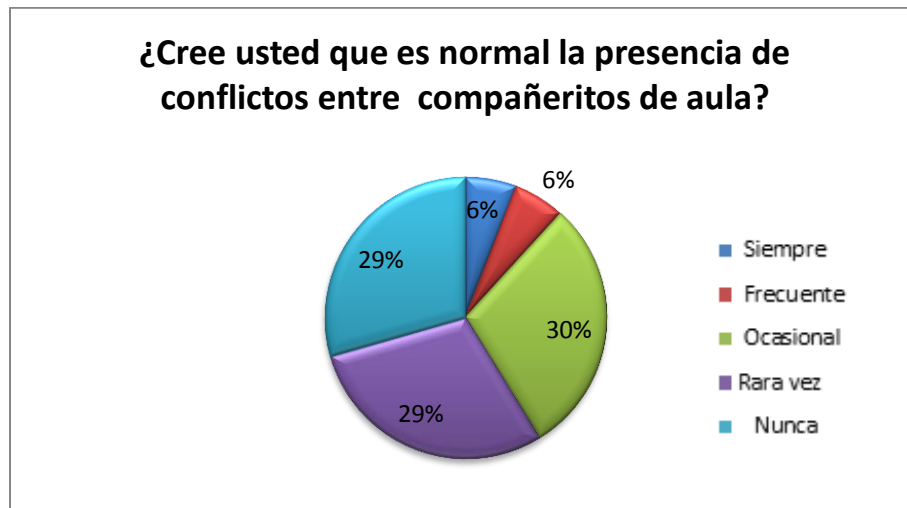
Conociendo que la autoridad si maneja conflictos a través del diálogo con la comunidad educativa.

6.- ¿Cree usted que es normal la presencia de conflictos entre compañeritos de aula?

Gráfico # 6 Presencia de conflictos entre compañeros

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Siempre	1	6%
- Frecuente	1	6%
- Ocasional	5	30%
- Rara vez	5	29%
- Nunca	5	29%
TOTAL		100%

Gráfico # 6



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Al conocer los resultados de la encuesta se observa que el 30% los estudiantes manifiestan que es normal la presencia de conflictos, el 29% siempre, el otro 29% rara vez; el 6% frecuentemente y el otro 6% nunca

Analizando que si hay presencia de conflictos entre compañeros de aula

## 7.- ¿Han presenciado discusiones de sus padres en su casa?

Grafico # 7 Discusiones de sus padres en casa

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Siempre	1	6%
- Frecuente	1	6%
- Ocasional	1	6%
- Rara vez	9	53%
- Nunca	5	29%
TOTAL		100%

Gráfico # 7



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Al verificar los resultados de la encuesta se observa que el 53% de los estudiantes manifiestan que han presenciado discusiones entre sus padres rara vez, el 29% nunca, el 6% siempre, el 6% frecuente y el 6% ocasionalmente.

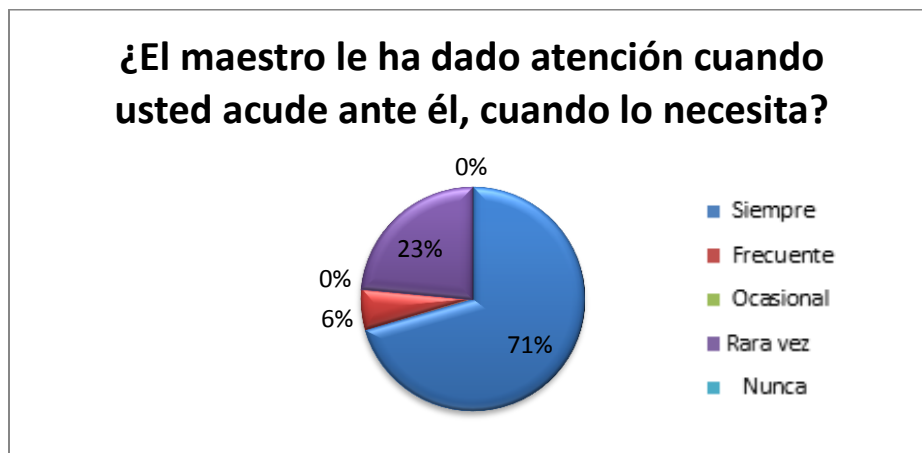
Por lo que se ve que si existe discusiones entre los padres en presencia de sus hijos

**8.- ¿El maestro da atención cuando usted acude ante él, cuando lo necesita?**

Gráfico # 8 Atención del maestro a los estudiantes

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Siempre	12	71%
- Frecuente	1	6%
- Ocasional	0	0%
- Rara vez	4	23%
- Nunca	0	0%
TOTAL		100%

Gráfico # 8



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

**Análisis**

Una vez analizado la encuesta vemos que el maestro el 71% si da la atención necesario a los estudiantes cuando lo solicitan, el 23% rara vez, el 6% de manera frecuente.

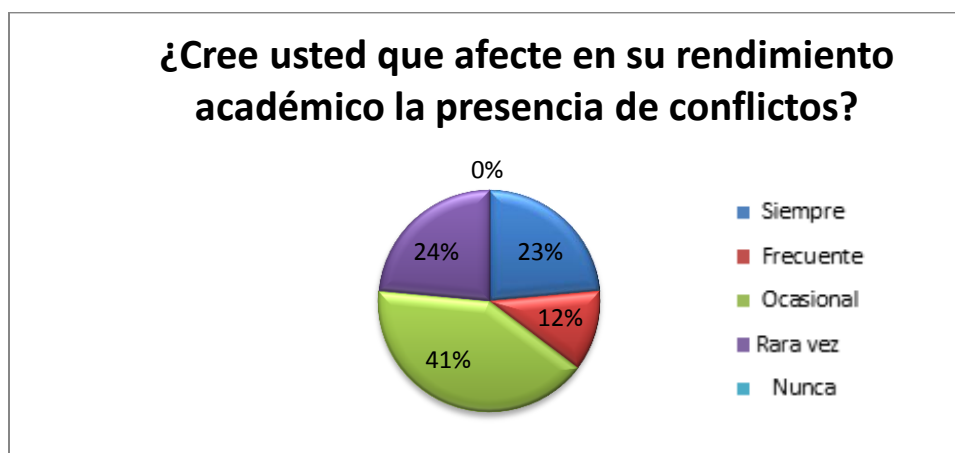
Analizando que los maestros si dan oportunidad a los estudiantes a acercarse cuando ellos lo necesitan

9.- ¿Cree usted que afecte en su rendimiento académico la presencia de conflictos?

Gráfico # 9 Rendimiento académico con presencia de conflictos

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Siempre	4	23%
- Frecuente	2	12%
- Ocasional	7	41%
- Rara vez	4	24%
- Nunca	0	0%
TOTAL		100%

Gráfico # 9



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Una vez estudiada la encuesta vemos que el 41% de estudiantes responden que si afecta los conflictos en su rendimiento académico, el 24% rara vez 23% siempre y el 12% frecuentemente.

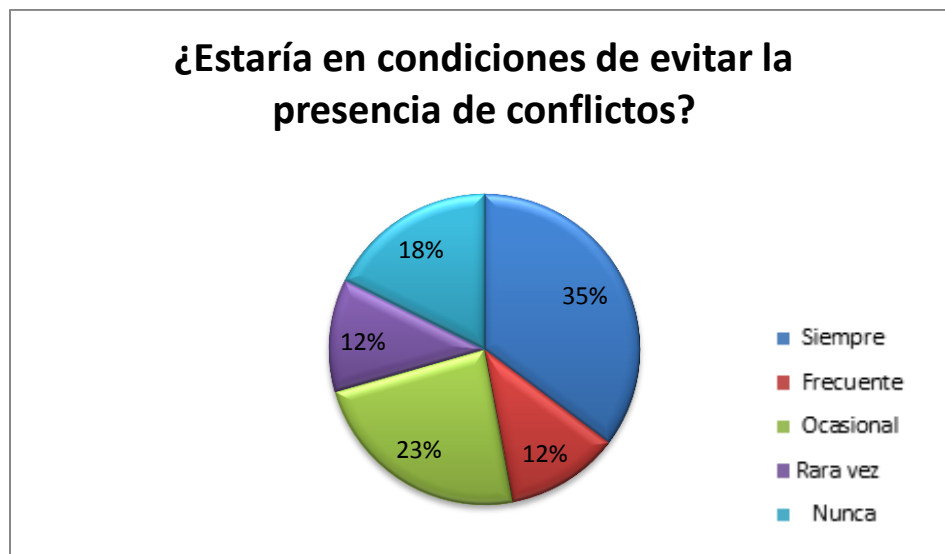
Se observa que la presencia de los conflictos si afecta en el rendimiento de los estudiantes

## 10.- ¿Estaría en condiciones de evitar la presencia de conflictos?

Gráfico # 10 Evitar presencia de conflictos

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
- Siempre	6	35%
- Frecuente	2	12%
- Ocasional	4	23%
- Rara vez	2	12%
- Nunca	3	18%
TOTAL		100%

Gráfico # 10



Fuente: Encuesta aplicada elaborada por MSc Custodia Herrera

### Análisis

Conociendo los resultados de las encuestas vemos que el 35% sí está en condiciones de evitar la presencia de conflictos, el 23% manifiestan ocasional; el 18% nunca; el 12% de manera frecuente y otro 12% rara vez.

Analizando que si se puede evitar la presencia de conflictos con la colaboración de los involucrados.

## **CAPÍTULO V**

### **6 PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

#### **5.1 Título de la propuesta**

Implementación de un programa de capacitación para los docentes sobre la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos para mejorar el ambiente en los estudiantes del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá provincia de Chimborazo

#### **5.2 Fundamentación de la propuesta**

La propuesta está fundamentada en los resultados obtenidos en esta investigación que constituye uno de los pilares básicos para la transformación educativa considerando lo manifestado por la UNESCO (Secretaría de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura). Los docentes deben concienciar a los estudiantes que es imposible vivir de manera independiente, que pertenecen a un núcleo familiar, social, cultural y educativo. Solo cuando comprendan que vivir juntos implica mucho más que la simple convivencia, podrán cambiar sus actitudes ante las diferencias de personalidad, cultura, raza, educación de sus compañeros y se insertarán en la sociedad como entes positivos para el desarrollo.

También se fundamenta en la LOEI (Ley Orgánica de Educación Intercultural). En uno de los principios literal t Cultura de Paz y Solución de Conflictos manifiesta el ejercicio del derecho a la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social.

Por tal motivo en la República del Ecuador se toman medidas para garantizar que se cumplan los objetivos máximos de la convivencia práctica. LOEI, en el Art. 347 de la Constitución de la República menciona garantizar que los centros educativos sean espacios que es responsabilidad del Estado garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica,

Al adiestrar a los docentes en técnica la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos, se promueve esta responsabilidad.

Es menester mencionar también como fundamento de esta propuesta las obligaciones que tienen los niños y los niños según el artículo 8 del capítulo tercero literal e que hace referencia a aprender a tratarse con dignidad, respeto sin discriminación alguna a los miembros de la comunidad educativa, f fundamentar debidamente sus opiniones y respetar la de los demás. Con la preparación pedagógica de los docentes estarán en condiciones de ayudar a los estudiantes a resolver sus conflictos de manera pacífica y constructiva.

Esto contribuirá a elevar la calidad del proceso enseñanza aprendizaje del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá de la provincia de Chimborazo.

### **5.3 Justificación de la propuesta**

En el trabajo de investigación se identifica que en su totalidad los docentes solicitan ser capacitados en la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos entre estudiantes (100%), debido al desconocimiento de la aplicación de las mismas. Se ha observado también que las agresiones entre estudiantes influyen en el desempeño académico negativamente (70%), lo que significa que el (10%) de los estudiantes no les gusta venir a la escuela por la



presencia de conflictos. Por lo que es una situación justificable para la aplicación del trabajo investigativo.

Actualmente el sistema educativo a nivel global enfrentan el desafío de utilizar técnicas innovadores de comunicación para ayudar a resolver los conflictos que se presentan diariamente en el interior de los centros educativos, con la finalidad de que sus estudiantes puedan enfrentar sus diferencias de modo positivo, controlando sus emociones y se vuelvan sensibles a los sentimientos de otros, dando la oportunidad a que disfruten de su estadía en la institución.

Es necesario también apoyar a los docentes en el desarrollo de competencias y destrezas emocionales como recurso para disminuir la violencia y fomentar un ambiente pacífico fuera de conflictos.

La razones expuestas anteriormente, el desarrollo de un plan de capacitación para los docentes que proporcionen las herramientas necesarias en la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos se vuelve prioritario ya que al dotar de estos conocimientos beneficiará no solo a los docentes sino también a los estudiantes quienes son los receptores de esta capacitación, formando de esta manera una comunidad educativa pacífica sin conflictos.

## **5.4 Objetivos de la propuesta**

### **5.4.1 Objetivo general**

Capacitar a los docentes del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire en la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos para un mejor desempeño académico.

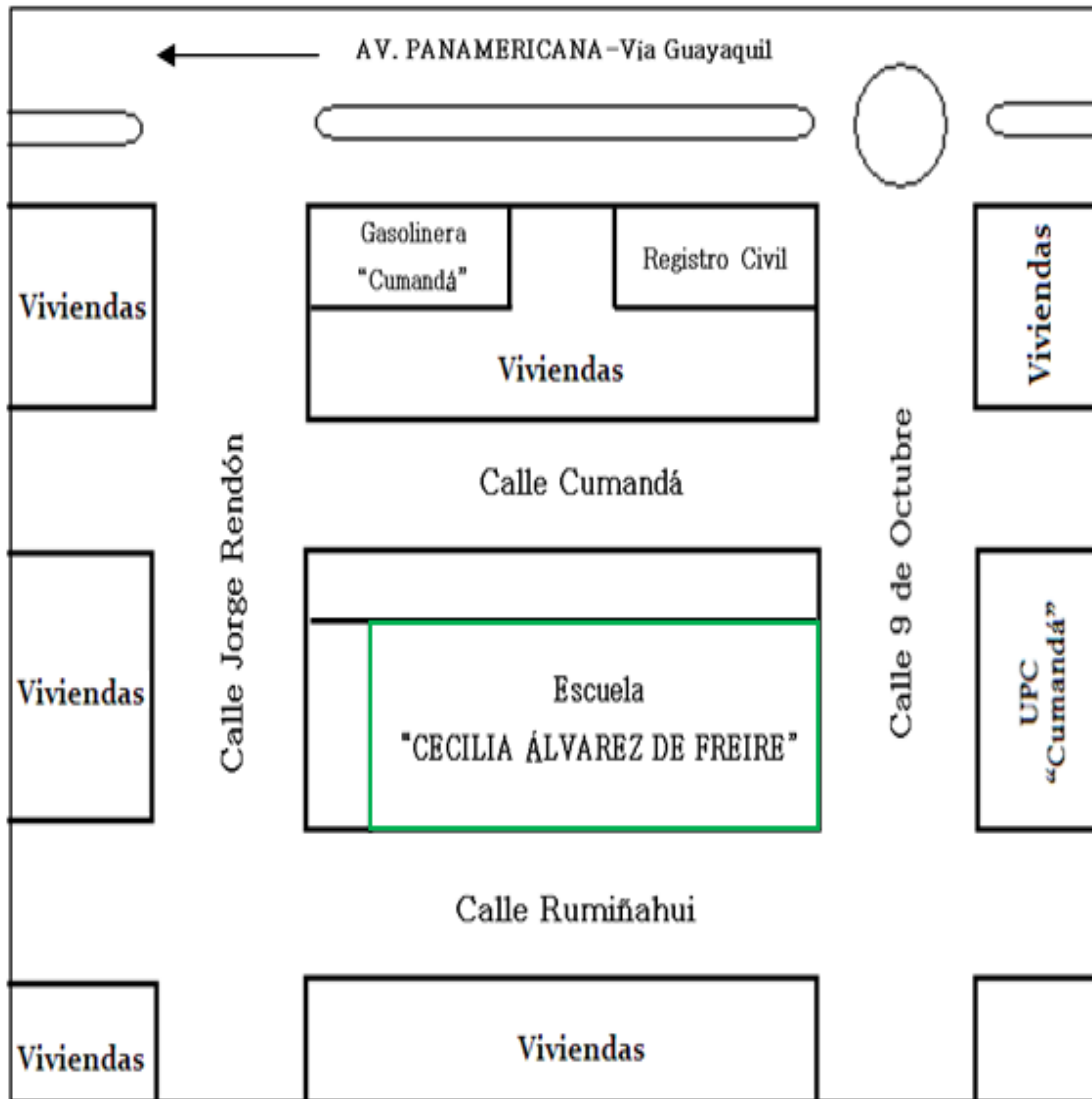
### **5.6.2 Objetivos específicos**

- Organizar un programa de capacitación para los docentes sobre la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos para mejorar el desempeño académico.
- Concientizar a los docentes la importancia de saber manejar métodos alternativos para la resolución de conflictos para mejorar el desempeño académico
- Valorar la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos como una herramienta fundamental de los docentes para su labor educativa.

### **5.5 Ubicación sectorial y física**

El campo de aplicación del plan de capacitación se limita a los docentes del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá de la provincia de Chimborazo calles 9 de Octubre y Rumiñahui.

CUADRO 5 Ubicación del Centro de educación Básica “Cecilia Álvarez de Freire”



PLANO DE UBICACIÓN DE LA ESCUELA FISCAL MIXTA DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA “CECILIA ÁLVAREZ DE FREIRE”

## **5.6 Factibilidad**

El trabajo de investigación es factible la aplicación de la propuesta del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire porque cuenta con el apoyo de la Directora, Consejo Ejecutivo, Gobierno Escolar, Junta General de Profesores, Gobierno Estudiantil, Comité Central de Padres de Familia, y Administrativo, además los representantes de los estudiantes están dispuestos a involucrarse.

Existe la disponibilidad de recursos como: Humanos, económicos, materiales, equipos, infraestructura y otros que fuese necesario para su desarrollo.

### **5.6.1 Factibilidad económica**

Contamos con la disponibilidad garantizada de recursos para la definición de medios y materiales, los costos de la propuesta está cubierto por la autora del proyecto.

- Los instructores serán especializados del Centro de Mediación de la Dirección Distrital de Educación.
- Contará con la colaboración de especialistas de la DINAPEN referente a drogas, maltrato físico, psicológico, abuso sexual y acoso sexual.
- Se contará con la colaboración de la Directora del plantel quién es especializada en conflictos escolares del Centro de Mediación Justicia de Paz.
- Los equipos a utilizarse en la capacitación será dela misma institución como proyector, grabadora, sala de audiovisuales o laboratorio de computación.

### **5.6.2 Factibilidad técnica**

En lo referente a la factibilidad técnica la institución ha venido recibiendo asesorías de la DINAPEN, del Centro de Mediación Distrital de Educación, por lo tanto se ha venido trabajando en mediación y resolución de conflictos centrados en el diálogo. También se ha recibido asesoría del Consejo de la Niñez y Adolescencia en aplicación de métodos de resolución de conflictos, lo cual se puede decir que se ha preparado el terreno para la futura capacitación sobre la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos en el centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire.

Esto garantiza que se contará con el personal técnico capacitado para brindar la asesoría sobre la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos para mejorar el desempeño académico.

### **5.6.3 Factibilidad Operativa**

En la investigación realizada se observa que el 100% de los docentes desea conocer la aplicación de nuevos métodos alternativos en la resolución de conflictos, por lo tanto se puede manifestar que los docentes están de acuerdo con la implementación del programa de capacitación propuesta, con el apoyo de la tecnología, de la información y la comunicación.

Una vez capacitado los docentes influirán de manera directa hacia los estudiantes y los representantes de los mismos.

#### **5.6.4 Factibilidad Social**

La presente propuesta representa un aporte significativo a la sociedad ante la necesidad de mejorar el ambiente escolar de docentes, padres de familia y el desempeño académico de los estudiantes.

Los estudiantes están conscientes de la violencia, maltrato en la institución por tal motivo están muy angustiados de recibir orientaciones sobre formas de mejorar la comunicación y resolución de diferencias, capacitación que recibirán sus maestros

#### **5.7 Descripción de la propuesta**

La propuesta consiste en un plan de capacitación para los docentes en manejo de la aplicación de nuevos métodos alternativos en la resolución de conflictos que permitirán orientar a los estudiantes para un mejor ambiente académico

La capacitación se fundamenta en indicadores que permiten desarrollar el grado de competencias básicas en el uso de métodos alternativos de resolución de conflictos que se deben adquirir al final de la capacitación.

Este programa se realiza de manera presencial en un aula de la institución con la ayuda de equipos audiovisuales.

Según se va desarrollando el curso los docentes irán perfeccionando y al mismo tiempo poniendo en práctica en el salón de clases con sus estudiantes, igualmente mejorando la comunicación en el entorno y en cada uno de sus hogares.

Se desarrollará con un enfoque vivencial en base a las experiencias vividas por los facilitadores y la de los docentes, serán compartidas y analizadas para proponer

las más adecuadas según el medio donde se desenvuelve el estudiante y de acuerdo a los conflictos presentados en el futuro.

### **5.7.1 Actividades**

La capacitación se desarrollará en cuatro módulos de 12 a 18 horas clase cada uno se ha planificado dictar en el salón de conferencias del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire.

**CUADRO 4 Conocimientos acerca de los factores que generan conflictos**

OBJETIVO	MODULO I	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	INDICADORES	TIEMPO	RECURSO
Analizar el comportamiento del ser humano	<p><b>Modulo I</b></p> <p>El conflicto, origen y clases</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Conformar equipos de trabajo</li> <li>- Lluvia de ideas</li> <li>- Presentación de diapositivas</li> <li>- Lectura</li> <li>- Análisis de las diapositivas</li> <li>- Elaborar trabajos en grupos enumerando los conflictos</li> <li>- Socializar experiencias grupales</li> <li>- Plenaria</li> <li>- Dramatizaciones grupales</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Evaluación a los docentes</li> <li>- Evaluación al Expositor</li> </ul>	<p>Comprende diferentes definiciones de conflicto</p> <p>Identifica características: causas y efectos de los conflictos</p> <p>Valorar ¿Qué tan importante es saber conocer y diferenciar el problema y el conjunto?</p> <p>Aprecia el intercambio de saberes como oportunidad para conformar equipos de mediadores</p>	12 horas clase (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Marcadores</li> <li>• Videos</li> <li>• Aula virtual</li> <li>• Material didáctico elaborado por el capacitador</li> </ul>

Fuente Lic. Custodia Herrera



**CUADRO 5 Estrategias para identificar conflictos en el núcleo familiar**

OBJETIVO	MODULO II	EASTRATEGIA METODOLÓGICA	INDICADORES	TIEMPO	RECURSO
Identificar los conflictos ocasionados en el núcleo familiar	<p><b>Módulo II</b></p> <p>El conflicto Familiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Conformar equipos de trabajo</li> <li>- Lluvia de ideas</li> <li>- Presentación de diapositivas</li> <li>- Lectura</li> <li>- Análisis de las diapositivas</li> <li>- Elaborar trabajos enumerando los conflictos</li> <li>- Socializar experiencias grupales</li> <li>- Plenaria</li> <li>- Dramatizaciones grupales</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Evaluación a los docentes</li> <li>- Evaluación al Expositor</li> </ul>	<p>Comprende diferentes definiciones de conflicto</p> <p>Identifica características: causas y efectos de los conflictos</p> <p>Valorar ¿Qué tan importante es saber conocer y diferenciar el problema y el conjunto?</p> <p>Aprecia el intercambio de saberes como oportunidad para conformar equipos de mediadores</p>	<p>18 horas clase (40 minutos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Marcadores</li> <li>• Videos</li> <li>• Aula virtual</li> <li>• Material didáctico elaborado por el capacitador</li> </ul>

Fuente: Lic. Custodia Herrera

**CUADRO .6Técnicas para solucionar conflictos entre estudiantes**

OBJETIVO	MODULO III	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	INDICADORES	TIEMPO	RECURSOS
Identificar los conflictos escolares	<p><b>Módulo III</b></p> <p>Mediación de conflictos escolares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Conformar equipos de trabajo</li> <li>- Lluvia de ideas</li> <li>- Presentación de diapositivas</li> <li>- Lectura</li> <li>- Análisis de las diapositivas</li> <li>- Elaborar trabajos enumerando los conflictos</li> <li>- Socializar experiencias grupales</li> <li>- Plenaria</li> <li>- Dramatizaciones grupales</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Evaluación a los docentes</li> <li>- Evaluación al Expositor</li> </ul>	<p>Comprende diferentes definiciones de conflicto</p> <p>Identifica características: causas y efectos de los conflictos</p> <p>Valorar ¿Qué tan importante es saber conocer y diferenciar el problema y el conjunto?</p> <p>Aprecia el intercambio de saberes como oportunidad para conformar equipos de mediadores</p>	<p>18 horas clase (40 minutos)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Marcadores</li> <li>• Videos</li> <li>• Aula virtual</li> <li>• Material didáctico elaborado por el capacitador</li> </ul>

Fuente: Lic. Custodia Herrera

**CUADRO 7. Desempeño académico fuera de conflictos**

OBJETIVO	MODULO IV	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	INDICADORES	TIEMPO	RECURSOS
Mejorar el contexto áulico a través del manejo de normas de comportamiento	<p><b>Módulo IV</b></p> <p>Aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Conformar equipos de trabajo</li> <li>- Lluvia de ideas</li> <li>- Presentación de diapositivas</li> <li>- Lectura</li> <li>- Análisis de las diapositivas</li> <li>- Elaborar trabajos enumerando los conflictos</li> <li>- Socializar experiencias grupales</li> <li>- Plenaria</li> <li>- Dramatizaciones grupales</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Evaluación a los docentes</li> <li>- Evaluación al Expositor</li> </ul>	<p>Conocer las técnicas de mediación</p> <p>Clasificar las técnicas de mediación según la clase de conjuntos</p> <p>Enumerar los beneficios de las técnicas de mediación.</p> <p>Valorar ¿Qué tan importante es saber conocer y diferenciar el problema y el conjunto?</p> <p>Aprecia el intercambio de saberes como oportunidad para conformar equipos de mediadores</p> <p>Realizar dramatización sobre lo aprendido</p>	12 horas clase (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Marcadores</li> <li>• Videos</li> <li>• Aula virtual</li> <li>• Material didáctico elaborado por el capacitador</li> </ul>

## 5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

### 5.7.2.1 Recursos Humanos

Para la ejecución de la propuesta necesitaremos los siguientes recursos humanos

- Un Coordinador del proyecto
- Dos docentes especializados en mediación externos (Contratos)
- Un docente interno. (Profesor de Educación en Valores)

### 5.7.2.2 Recursos materiales

- Proyector
- Pizarra
- Marcadores
- Videos
- Aula virtual
- Material didáctico elaborado por el capacitador

### 5.7.2.3 Material Didáctico

Describiremos los siguientes elementos:

**Planificación.-** Es el instrumento donde va descrito el objetivo, cronograma, las temáticas, metodología, responsables material a utilizarse (hojas, bolígrafos y la evaluación, refrigerio.

**Diapositivas sobre el contenido.-** Proporcionadas por los facilitadores y que serán compartidas con todos los docentes a capacitar. **Videos y películas.-** Seleccionados de acuerdo a la planificación y la temática para los docentes, para reflexión y refuerzo.

**Fotocopia de documentos.-** Se entregará a los participantes una cantidad de material para sus aportes individuales y grupales

#### 5.7.2.4 Lugar, Fecha y Hora

**Lugar:** Aula virtual del centro de educación básica “Cecilia Álvarez de Freire”

**Fecha:** Del 10 de Diciembre al 4 de Febrero

**Hora:** 13H00 a 15H00

Se realizará dos sesiones a la semana, cada sesión está compuesta por tres horas pedagógicas, al final del seminario se entregará un certificado.

#### 5.7.2.5 Financiamiento

**CUADRO 8. Inversión Presupuestaria de Capacitación**

<b>NÚMERO</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>FINANCIAMIENTO</b>
1	Proyector	\$30,00	\$30,00	Institución
1	Internet	\$50,00	\$50,00	Institución
3	Capacitadores	\$200,00	\$600,00	Autogestión
25	Refrigerios	\$3,00	\$75,00	Autogestión (Cooperativa Riobamba)
Varios	- Hojas - CDS - Marcadores - Bolígrafos - Impresiones	\$150,00	\$150,00	Participantes
	<b>Total</b>	<b>\$433,00</b>	<b>\$905,00</b>	

FUENTE: Mgs. Custodia Herrera

Para el desarrollo del Seminario de Capacitación de “Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos”, serán cubiertos por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba, Padres de Familia. Autogestión a Cooperativa de Ahorro y Crédito Divino Niño.

Es importante recalcar la ayuda de la institución con el espacio físico, equipo de video, proyección e incluso las computadoras con conexión a internet para la realización de trabajos individuales o grupales.

Hay que resaltar la colaboración de los docentes con la adquisición de los materiales a utilizarse en el desarrollo del seminario de principio a fin, además cada día de curso se entregará refrigerios a cada participante.

### **5.7.3 Impacto**

Hoy en la actualidad la aplicación de los métodos alternativos para la resolución de conflictos, esta de boga por ser instrumentos primordiales para la formación integral del estudiante abarcando las esferas social, cognitiva y espiritual, especialmente esta última, sabiendo que la comunicación es una herramienta que ayuda a entender de mejor manera los valores y la práctica de los mismos, disminuyendo los conflictos y discrepancias, beneficiando directamente a la sociedad y por ende obteniendo un mejor desempeño académico, convirtiéndose en entes competitivos.

Con la información más verás se observa muchos cambios en la forma de vida, de pensar y de actuar de los individuos, especialmente en el campo educativo, los docentes y estudiantes han sufrido transformaciones con los avances tecnológicos y con la presencia de la mediación como herramienta para la solución de conflictos, se observa la integración a la sociedad.

Por las razones expuestas, la propuesta concibe esta orientación de enriquecer al docente con las herramientas necesarias para que pueda desenvolverse en la sociedad, no como un simple transmisor sino como un agente de cambio con capacidad de liderazgo y de proponer alternativas de aprendizaje apoyados en la aplicación de los métodos alternativos para la resolución de conflictos.

#### **5.7.4 Cronograma**

Para la ejecución del proyecto se realiza una planificación detallada: Taller sobre la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos, dirigido para los docentes del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire. Previa la planificación técnica se procede a detallar un cronograma de módulos indicando las fechas a ejecutarse con la duración en horas clases para cada fase.

A continuación se observará el cuadro explicativo indicando los responsables de cada módulo.

**CUADRO 9. Distribución del tiempo a ejecutarse la propuesta**

MÓDULOS	DURACIÓN	RESPONSABLES	AÑO 2014											
			DICIEMBRE			ENERO			FEBRERO					
			SEMANAS											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>Módulo I</b> El conflicto– origen y clases	12 horas clase (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autor de tesis</li> <li>• Profesor externo</li> <li>• Instructor interno</li> </ul>												
<b>Módulo II</b> El conflicto Familiar	12 horas clase (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autor de tesis</li> <li>• Instructores externos</li> </ul>												
<b>Módulo III</b> Mediación de conflictos escolares	12 horas clase (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autor de tesis</li> <li>• Instructores externos</li> </ul>												
<b>Módulo IV</b> Aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos	12 horas clase (40 minutos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autor de tesis</li> <li>• Instructor interno de la institución</li> </ul>												

Fuente: Mgs. Custodia Herrera

### 5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Se considerara los siguientes indicadores para evaluar la propuesta:

- Docentes inscritos y que asistentes a la capacitación.



- Evaluación a docentes sobre la aplicación de los métodos alternativos para la resolución de conflictos.
- Docentes por nivel de educación básica y especialidad.
- Evaluación de aplicación práctica de talleres
- Nivel de conocimientos de módulos recibidos
- Participación en los talleres
- Número de estudiantes voluntarios a participar del curso
- Nivel de conocimientos de estudiantes
- Evaluación a los instructores
- Retroalimentación de ser necesario en la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos.

## **5.8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.8.1 Conclusiones**

- Los docentes del plantel desconocen el manejo de métodos alternativos para la resolución de conflictos, por lo que siguen empleando métodos tradicionales, por no tener la oportunidad de capacitarse y actualizarse en estas temáticas, los mismos que reconocen como una necesidad pedagógica para convivir un ambiente de familiaridad fuera de conflictos.
- Los docentes buscan alternativas para tratar de resolver las dificultades de sus estudiantes a pesar de desconocer las mismas, lo han venido realizado en base a su propia experiencia.

- A partir de la Reforma de la Constitución del 2008, La Ley Orgánica de Educación Intercultural, Reglamento de la LOEI, la Ley de Arbitraje y Mediación, el Código de la Niñez y Adolescencia y el Código de convivencia, inicia un proceso de cambios reestructurando la educación e implementando estas nuevas temáticas de la aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos, ayudando de esta manera a los docentes y estudiantes a cumplir con los fines educativos y sociales planteados por el Gobierno Central.
- Con los cambios presentados de acuerdo a las reformas, y con la aplicación de este trabajo de investigación los docentes conocerán métodos alternativos para resolver los conflictos de manera pacífica, dando la oportunidad a disfrutar del Buen vivir entre los actores educativos.

### **5.8.2 Recomendaciones**

- Participar de los seminarios de actualización los docentes del centro de educación básica Cecilia Álvarez de Freire para conocer la aplicación de los métodos alternativos para la resolución de conflictos entre los estudiantes.
- Realizar un seguimiento para verificar los cambios de comportamiento presentados dentro de la institución y ser parte integradora para gozar de un ambiente de familiaridad, armonía y paz fuera de conflictos
- Implementar políticas claras en el Código de Convivencia y en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), que fomente la aplicación de métodos alternativos para resolver conflictos y mejorar el ambiente escolar.

**CUADRO 10 CRONOGRAMA Y TIEMPO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO**

ACTIVIDAD	AÑO 2014
-----------	----------

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8
Taller de Tesis	X							
Elaboración del Proyecto de Tesis		X						
Presentación del Proyecto			X					
Elaboración del Capítulo I				X				
Elaboración del Capítulo II				X				
Elaboración del Capítulo III					X			
Elaboración del Capítulo IV					X			
Conclusiones y Recomendaciones						X		
Revisión del Tutor						X		
Encuadernación y entrega							X	
Aprobación de la tesis							X	
Sustentación de la tesis								X

## BIBLIOGRAFÍA

1. Constitución de la República del Ecuador 2008 (Pág., 27 y 147)
2. Código de la Niñez y Adolescencia (Art. 12, Pág. 4)
3. Código de Convivencia Institucional
4. Conflicto en el Centro Escolar el Modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa Isabel Fernández García, Emiliana Villaoslada Hernán, Silvina Funes Los Libros de la Catarata, 1/1/2002
5. Constitución de la República del Ecuador 2008 (Pág., 27 y 147)
6. Christopher Moore (Moore, 1995)
7. LA MEDIACION COMO ESTRATEGIA DERESOLUCION DE CONFLICTOS EN EL AMBITO ESCOLAR
8. Ley Orgánica de Educación Intercultural 2011 (Pág. 9 y 11)
9. Ley de Arbitraje y Mediación ( Art. 43, Pág. 14)
10. Mediación educativa y resolución de conflictos: Modelos de implementación. Disputas en instituciones educativas: El lugar del otro. Daniel F. Martínez Zampa - 2005
11. Mediación escolar-Monografias.com
12. Reglamento de la LOEI
13. **Tiempo de mediación:** una propuesta metodológica para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar: la red de mediación en el Centro. María Carme Boque Torremorell Ediciones CEAC, 2005
14. LA MEDIACION COMO ESTRATEGIA DERESOLUCION DE CONFLICTOS EN EL AMBITO ESCOLAR
15. **Tiempo de mediación:** una propuesta metodológica para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar: la red de mediación en el Centro. María Carme Boque Torremorell Ediciones CEAC, 2005
16. (Verdiani, 2000)
17. [www.preal.org](http://www.preal.org). Mediación escolar
18. <http://www.fundacioncooperante.org/uploads/aportaciones/70718b36423ae9cc20cc6da5e0acaf0.pdf> LOS CONFLICTOS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO: APORTACIONES PARA UNA CULTURA DE PAZ (Pág. 12)
19. <http://basica.sep.gob.mx/escuelasegura/pdf/guias/cuaderno4.pdf>
20. <http://www.fundacioncooperante.org/uploads/aportaciones/70718b36423ae9cc20cc6da5e0acaf0.pdf> LOS CONFLICTOS EN EL ÁMBITO EDUCATIVO: APORTACIONES PARA UNA CULTURA DE PAZ (Pág. 12)
21. <http://www.monografias.com/trabajos47/mediacion-escolar/mediacion-escolar.shtml>

# ANEXOS



## **ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA A DOCENTES**

### **ANEXO 1 ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES**

Distinguido docente esta encuesta nos permitirá medir la Aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos en el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá provincia de Chimborazo.

Agradecemos su colaboración marcando con una x de acuerdo a su apreciación.

Las respuestas emitidas en la encuesta son anónimas.

#### **CONOCIMIENTO DE MEDIACIÓN:**

##### **1.- ¿Tiene conocimiento sobre mediación?**

----- Mucho  Nada  
----- Poco  Ignora

##### **2.- ¿Tiene conocimiento del proceso a aplicarse para resolver conflictos?**

---- Mucho  Nada  
---- Poco  Ignora

##### **3.- ¿Usted ha participado como mediador de conflictos en su institución?**

--- Siempre  A veces  
 Nunca  Ignoro

##### **3.- ¿Estaría en condiciones de resolver conflictos entre los actores educativos?**

---- Sí  No

##### **4.- ¿Conoce usted cual es el rol del mediador?**

----- Mucho  Nada  
----- Poco  Ignoro

## **CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES:**

**5.- ¿Las agresiones entre estudiantes es un conflicto para la convivencia escolar?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Poco de acuerdo
- En desacuerdo

**6.- ¿Qué tipos de agresiones suelen ser comunes entre estudiantes?**

- Agresiones físicas
- Agresiones psicológicas
- \_\_\_ Agresiones verbales
- No existe agresiones

**7.- ¿Dónde y Cuándo se dan las agresiones e intimidaciones entre estudiantes?**

- A la entrada a la institución
- En el aula
- A la salida a la casa
- En receso

**8.- ¿Qué hace usted cuando se presenta un conflicto de disciplina entre estudiantes?**

- Comunica al o la máxima autoridad
- Resuelve personalmente
- Ignora

## **ACTUALIZACIÓN PEDAGÓGICA**

**9.- ¿Cuál de las técnicas enunciadas aplicaría para resolver un conflicto?**

- Escucha activa
- Parafraseo
- Preguntas abiertas y cerradas
- Torbellino de ideas

Otras. Especifique-----

**10.- ¿Ha recibido usted seminarios sobre métodos alternativos para resolver conflictos?**

- SI
- NO

**GRACIAS POR SU COLABORACION**



## ANEXO 2. FORMATO DE ENCUESTAS A ESTUDIANTES

### ANEXO 2 ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES

Distinguido estudiante esta encuesta nos permitirá medir la Aplicación de métodos alternativos para la resolución de conflictos en el Centro de Educación Básica Cecilia Álvarez de Freire del cantón Cumandá provincia de Chimborazo.

Agradecemos su colaboración marcando con una x de acuerdo a su apreciación.

Las respuestas emitidas en la encuesta son anónimas.

Su equivalencia: S= Siempre; F= frecuente; O= ocasional; R= rara vez; N= nunca

N°	DESCRIPCIÓN	EQUIVALENCIA				
		S	F	O	R	N
1	Se relaciona con sus compañeros					
2	Ha recibido charlas sobre normas de conducta					
3	Se han presentado conflictos entre compañeros en el salón de clase					
4	El maestro es comunicativo con usted					
5	La autoridad de la institución ha manejado conflictos a través del diálogo					
6	Cree usted que es normal la presencia de conflictos entre compañeritos de aula					
7	Han presenciado discusiones de sus padres en su casa					
8	El maestro le ha dado atención cuando usted acude ante él, cuando lo necesita					
9	Cree usted que afecte en su rendimiento académico la presencia de conflictos					
10	Estaría en condiciones de evitar la presencia de conflictos					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## ANEXO 3 FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

# FOTOS

### MAESTROS ENCUESTADOS



### ESTUDIANTES DE DÉCIMO AÑO ENCUESTADOS



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA

