

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN:

Estrategias pedagógicas para promover la sana convivencia desde la mediación escolar en el  
grado 3°

Andrea Katherine Arroyave Moreno

Medellín

Escuela de Educación y Pedagogía

Facultad de Educación

Universidad Pontificia Bolivariana

2016

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios por permitirme culminar satisfactoriamente este arduo proceso...*

*A mis padres por apoyarme siempre incondicionalmente...*

*A mi asesora de trabajo de grado: Elizabeth Noreña Jaramillo, por ser una excelente guía a lo largo de este proceso.*

## RESUMEN

La abrumadora realidad social en la que niños y jóvenes se encuentran inmersos, aunado a factores de índole personal, familiar y escolar y a la necesidad de hallar una identidad y aceptación social, ha repercutido en el entorno escolar manifestándose de diferentes maneras. Una de ellas se refiere específicamente a expresiones múltiples de agresión entre estudiantes, por tanto, el compromiso social inherente a la escuela la convierte en un agente de cambio, en un agente de mediación escolar que a través de su labor pedagógica, solventa o neutraliza ese tipo de expresiones que deterioran el ambiente escolar y alteran el normal desarrollo de las actividades escolares.

Palabras clave: agresión, estrategias pedagógicas, mediación escolar, convivencia, maltrato, conflicto, acoso escolar.

## ABSTRACT

The overwhelming social reality in which children and young people are immersed, united to personal, family and school factors and the need to find an identity and social acceptance, have impacted on the school environment in different ways. One of them refers specifically to multiple expressions of aggression among students. Therefore, the social commitment inherent to school becomes it in an agent of change, in an agent of school mediation that through its pedagogical labor, solves or neutralizes that kind of expressions that deteriorate the school environment and disrupt the normal development of school activities.

Keywords: bullying, aggression, pedagogical strategies, school mediation, coexistence, maltreatment, conflict.

## ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS PARA PROMOVER LA SANA CONVIVENCIA DESDE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL GRADO 3°

### Justificación

Tras el proceso de investigación que se ha realizado en el grado 3°, se han evidenciado situaciones potenciales que pueden repercutir de forma negativa en las dinámicas institucionales, en particular en las del aula de clase. Dichas situaciones se refieren a diversas manifestaciones de agresión que se suscitan entre los estudiantes.

Atendiendo a lo anterior, la presente propuesta de investigación busca promover la sana convivencia desde el aula de clase, a través de la implementación de estrategias pedagógicas concretas y pertinentes orientadas hacia la disminución de manifestaciones de agresión entre los estudiantes. Para ello, se parte de un rastreo bibliográfico que permita el esclarecimiento de los factores generadores de la problemática en cuestión y sus consecuencias, además de la indagación de estrategias o medidas de intervención pedagógicas que contribuyan al fomento de valores, de las relaciones cálidas y a un clima escolar favorable para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es de acotar que la propuesta investigativa no solventará en su totalidad la problemática referida, dado que esta obedece fundamentalmente a factores y circunstancias externas y ajenas al entorno escolar sobre las cuales no es posible intervenir. Sin embargo, mediante la implementación de medidas de intervención pedagógicas, se logrará un impacto positivo en la convivencia escolar, evidenciado en la disminución de los niveles de agresión por parte de los estudiantes.

En este orden de ideas, el proceso de investigación se desarrolla bajo el paradigma o método cualitativo, dado que estudia las relaciones interpersonales subyacentes en un entorno denominado escuela sin incluir la cuantificación o las representaciones aritméticas, sin alterar las dinámicas sociales inherentes al contexto escolar y partiendo del comportamiento, experiencias, creencias, pensamientos, etc de sus actores, por lo cual se privilegia tanto el proceso como el resultado:

Estudia la calidad de las actividades, las relaciones, asuntos, medios o instrumentos en una situación problema (...) La investigación cualitativa se interesa más en saber cómo se da la dinámica o como ocurre el proceso en que se da el asunto o problema. (Vera, 2008. Disponible en: <http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>).

Aunado a lo expuesto, el proceso de investigación se inscribe en el enfoque de la Investigación Acción (IA), puesto que este permite por una parte, mejorar una situación problema que ocurre en la escuela sin alterar sus dinámicas y por otra, generar conocimientos sobre dicho problema para comprenderlo y darle respuesta. Según Bartolomé (1986), “es un proceso reflexivo que vincula dinámicamente la investigación, la acción y la formación”. Elliot (1991) la define como “el estudio de una situación social cuyo objetivo es mejorar la calidad de las acciones que se ejecutan dentro de la situación”. De acuerdo con Gómez (2010), este enfoque se desarrolla bajo las siguientes fases, “siguiendo un modelo en espiral en ciclos sucesivos, que varía de acuerdo a la complejidad de la problemática”:

- **Problematización:** en esta etapa se debe plantear el problema, identificando sus características, sus causas y las diferentes perspectivas que de este pueden generarse. A

continuación, debe organizarse esta información para posteriormente analizarla e interpretarla. (Ver hipótesis y pregunta problematizadora)

- Diagnóstico: luego de identificar y formular el problema, se deben recolectar evidencias sobre los diferentes comportamientos, formas de vida y de actuar, expresiones, opiniones, etc de las personas implicadas en la situación que se investiga. (Ver hipótesis y pregunta problematizadora)
- Diseño de una propuesta de cambio: una vez elaborado el diagnóstico, se deben definir tanto las diferentes acciones a ejecutar para mejorar la realidad que se está estudiando como determinar las posibles consecuencias. (Ver categorías conceptuales aplicadas a la práctica pedagógica)
- Aplicación de la propuesta: después de diseñar la propuesta de cambio, esta debe ser ejecutada y evaluada. (Ver categorías conceptuales aplicadas a la práctica pedagógica)
- Evaluación: se debe realizar durante todo el proceso de investigación. (Ver anexo 3: cuadro comparativo formativo sobre impacto generado en el grado 3° en relación con la implementación de la mediación escolar)

Respecto a las técnicas de investigación se implementa la entrevista formal semiestructurada y la observación. La primera es planificada debidamente y aplicada a estudiantes que cursan el grado 3° y a docentes que lo orientan. Se emplea este tipo de entrevista debido a su flexibilidad respecto al tipo de preguntas que se plantean (pueden ser abiertas y cerradas), al orden en que se responden y al estar sujetas al consentimiento del entrevistado (se puede agregar, eliminar o modificar alguna pregunta en un diálogo previo con el entrevistado en caso de ser necesario): “presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden (...) adaptarse a los sujetos con enormes

posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013), además, “se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista... de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario”. (Flick, 2007)

La segunda técnica de investigación empleada es la observación participante y no participante. En la participante el investigador se ha involucrado en el grupo, situaciones y hechos objeto de observación, con el fin de recolectar información relevante para la investigación: “es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades”. (Kawulich, 2005) En la observación no participante, el investigador se limitó únicamente a observar de una manera silenciosa el objeto a investigar (grupo, situaciones, hechos): “se trata de una observación realizada por agentes externos que no tienen intervención alguna dentro de los hechos; por lo tanto no existe una relación con los sujetos del escenario; tan sólo se es espectador de lo que ocurre”. (Campos y Lule, 2012)

Finalmente, al presente artículo de investigación se anexa un cuadro comparativo constituido por dos columnas, en las que se expone de forma clara y concisa el impacto generado en el grado 3° en relación con la implementación de la mediación escolar en pro de la sana convivencia. En este sentido, a través de dicho cuadro comparativo es posible inferir algunas ventajas y efectos de la mediación; lo que posteriormente dará lugar a reflexiones pedagógicas en torno a la manera en que el ambiente educativo incide en el proceso de formación de los estudiantes y en que se abordan las problemáticas escolares. En suma, el comparativo en alusión y las diferentes técnicas empleadas en el proceso de investigación que se ha llevado a cabo, se consolidan como los insumos que lo sustentan, presentando información relevante y precisa.

## Hipótesis

El ambiente escolar en el que se encuentran inmersos los estudiantes del grado 3°, es mediado por diversas situaciones y factores que pueden constituirse en potenciales detonantes para alterar el normal desarrollo de las actividades escolares, lo que impactaría de forma negativa el aspecto académico y disciplinario de los educandos generando en los implicados directos o indirectos baja autoestima, tristeza, impotencia, ira, desmotivación y temor y por último, ausencias recurrentes a clase y deserción.

Así pues, se han detectado diversas manifestaciones de agresión entre los estudiantes del grado 3°, evidenciándose en situaciones concretas tales como confrontaciones verbales y físicas ante la sencillez de una mirada, de un gesto, de un roce, de una expresión cualquiera o únicamente, por divergencia de ideas, además de hostigamientos, intimidaciones, amenazas, chantajes y peleas que pueden ser inesperadas y/o deliberadas.

Ahora bien, las dificultades de convivencia que se evidencian pueden atribuírsele a diversos factores: sociales, económicos, políticos, familiares y pedagógicos; los cuales confluyen en un único escenario: la escuela. Además, se ha de tener en cuenta la etapa del desarrollo en la que se encuentran los estudiantes, el género, la edad, las características que definen la personalidad y comportamiento de cada individuo y su adaptación a las situaciones de la vida.

El factor social abarca los imaginarios individuales y colectivos, las problemáticas relacionadas con todo tipo de violencia, la cultura instaurada en la comunidad y sus estilos de vida. En lo concerniente a lo familiar, se tiene en cuenta la guía y orientación por parte de los padres respecto a los hijos, el tipo de disciplina instaurada en el hogar, la forma en que se ejerce

la autoridad, los valores y mensajes positivos o negativos que se transmiten y la situación económica.

En cuanto al factor pedagógico, se debe partir de que en la realidad cotidiana de las escuelas a menudo retoman acciones pedagógicas netamente rutinarias, desprovistas de reflexión y de análisis por parte del docente frente a su labor y de aplicabilidad, de interés y de relevancia para el estudiante; convirtiéndose esto en una causa de desatención, de ausencia a clases, de desmotivación, de aburrimiento pero también de cambios bruscos en su comportamiento y de situaciones conflictivas en la escuela.

Alrededor de lo anterior, se consolida la problemática referida como el eje orientador u objeto de estudio de la presente investigación, la cual busca la implementación de estrategias que contribuyan a aminorar las situaciones de agresión escolar entre los estudiantes y mejorar así la convivencia desde el aula de clase.

Expuesto esto, se plantean algunas alternativas mediante las cuales se pueden prevenir, combatir y disminuir situaciones de agresión entre los estudiantes del grado 3° e igualmente, que contribuyan a la resolución asertiva de conflictos, promoviendo así la sana convivencia:

- Construir acuerdos: definir con el grupo de estudiantes ciertas normas que han de cumplirse en el aula y en la institución y determinar las sanciones para quien las incumpla.
- Sancionar inmediatamente cualquier tipo de agresión que se origine entre estudiantes, obedeciendo al conducto regular de la institución.
- Implementar medidas de prevención frente al acoso escolar.
- Brindar a los estudiantes herramientas teórico-prácticas para la mediación de conflictos, a través del análisis de casos reales e hipotéticos, de dilemas morales, del diálogo y de

actividades teóricas, etc, las cuales les permita llegar a la solución asertiva de un conflicto que se presente en determinado momento sin recurrir a la agresión.

- Fomentar el liderazgo, asignando diversos roles a los estudiantes que los conduzcan a actuar de forma responsable, autónoma, solidaria y en pro tanto del bien común como del particular.
- Ejecutar actividades encaminadas a la práctica de valores.
- Implementar actividades para el control y manejo de emociones.

#### *Pregunta problematizadora*

¿De qué forma las estrategias pedagógicas implementadas pueden ser mediadoras escolares en la solución de conflictos entre los estudiantes del grado 3°?

#### *Objetivo General*

- Analizar los factores que generan una sana convivencia en el grado 3° a través de la implementación de la mediación escolar como estrategia pedagógica.

#### *Objetivos Específicos*

- Identificar estrategias pedagógicas relacionadas con la mediación escolar, las cuales contribuyan a la sana convivencia y a un clima escolar favorable para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Comparar el ambiente escolar antes, durante y después de la implementación de la mediación escolar como estrategia pedagógica para la promoción de la sana convivencia.

## Introducción

La escuela es el lugar en el que convergen las problemáticas de la sociedad, dado que allí se congregan individuos con diversas personalidades y que se encuentran inmersos en diferentes realidades, las cuales son permeadas por las enfermedades sociales actuales como son el conflicto, la violencia, la pobreza, la ausencia de principios y valores etc. Estas realidades son trasladadas al escenario escolar y por tanto, este se convierte en el espacio concreto en el que las problemáticas que aquejan a la sociedad se condensan y manifiestan, desencadenando múltiples situaciones negativas entre estudiantes tales como agresiones, acosos, maltratos, exclusiones, hostigamientos, intimidaciones, abusos, discriminaciones, etc.

En este sentido, según investigaciones realizadas a nivel mundial es preciso abordar las problemáticas sociales desde la escuela, de lo contrario, esta se convertirá en un escenario predominantemente problemático y negativo para la formación de niños y jóvenes y además, forjará en los estudiantes rasgos de comportamiento que posibilitan las situaciones negativas ya mencionadas, al percibir la ausencia de mecanismos de acción inmediatos y asertivos cuando se requiere. De acuerdo con lo expuesto, se ha llevado a cabo un proceso de investigación que busca promover la sana convivencia en el grado 3° titulado: “Estrategias pedagógicas para promover la sana convivencia desde la mediación escolar en el grado 3°” y para tales efectos, se implementa el método cualitativo, el enfoque de Investigación Acción (IA) y técnicas de investigación como la entrevista formal semiestructurada y la observación participante y no participante. Así mismo, se recurre a aportes de algunos autores y a fuentes variadas como libros, tesis de grado, artículos y páginas web.

## Capítulo I: contextualización de la temática

### *Mediación escolar*

La mediación escolar cada día adquiere mayor auge en las instituciones educativas, debido al sinnúmero de problemáticas y conflictos de índole diversa que se allí se condensan y que requieren de un tratamiento oportuno y efectivo. Dichas problemáticas y conflictos se hacen visibles en actitudes negativas que asumen los estudiantes frente a diferentes circunstancias que se presentan en la cotidianeidad escolar, lo que puede resultar alterándola y esto a su vez, influir de forma negativa en los procesos académicos. En consecuencia, la mediación se ha ido convirtiendo en una herramienta de suma importancia en las instituciones educativas, toda vez que permite la resolución pacífica de situaciones conflictivas en el ámbito educativo.

Por lo anterior, la mediación escolar se caracteriza por ser método de resolución pacífica de conflictos, cooperativo y no competitivo; cuyo objetivo es mejorar las relaciones interpersonales. Este método no es amenazante ni punitivo, intenta igualar el poder mas no acrecentarlo, es creativo; pues exige nuevas ideas para la resolución de los conflictos y es confidencial. Es además, un proceso voluntario y por tanto, requiere del interés de todas las partes involucradas. Sin embargo, no debe llevarse a cabo en situaciones de violencia, debido a que en estas existe un desequilibrio de poder entre la víctima y el agresor; condiciones que no favorecen la mediación.

En el contexto educativo colombiano en particular, la mediación escolar es concebida como una estrategia alternativa para la gestión de conflictos en las instituciones educativas oficiales. Esta busca generar un ambiente escolar pacífico, evitar los focos de violencia y fortalecer las relaciones interpersonales; a través de la intervención de un mediador o persona ajena a determinado conflicto que ayudará a las partes implicadas en este a que sean ellas mismas

quienes determinen las posibles soluciones, potenciando en todo momento la comunicación. Teniendo en cuenta estas consideraciones, cabe señalar que la mediación escolar al promover la resolución pacífica de conflictos aporta a la construcción de una cultura de paz, referida al conjunto de acciones fundamentadas en la libertad, la justicia, la democracia, la tolerancia y la solidaridad. Dichas acciones rechazan la violencia y se dirigen en procura de la prevención y solución de conflictos, de la consolidación de relaciones interpersonales armónicas, de la práctica de valores, del pleno ejercicio de los derechos humanos y del cumplimiento de los deberes ciudadanos.

En consecuencia, la mediación escolar desempeña un rol importante en la implementación de la cátedra para la paz que es obligatoria en los establecimientos educativos de carácter oficial y privado del territorio colombiano, pues contribuye a que los estudiantes aprendan a comunicarse de manera asertiva, a respetar al otro, a comprender sus realidades y necesidades, a emprender acciones conjuntas con los demás para la resolución pacífica de conflictos y a tomar decisiones en beneficio propio y colectivo. De este modo, la mediación escolar aporta a la consecución del objetivo de la cátedra para la paz, el cual es brindar una educación para la paz que permita la creación de un espacio para el aprendizaje y la reflexión sobre la cultura de la paz, que permita la reconstrucción del tejido social, la promoción del desarrollo humano sostenible y el cumplimiento de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política Colombiana.

#### *Factores que favorecen la sana convivencia*

Un ambiente escolar positivo y por consiguiente favorable está determinado por un estilo de convivencia sano y como tal, exige lo siguiente:

- Relaciones interpersonales basadas en el respeto, la tolerancia, la empatía y la comunicación asertiva.
- Normas claras, consensuadas y aceptadas por todos los miembros de la comunidad educativa, específicamente por los estudiantes.
- Sanciones justas, equitativas e inmediatas ante la transgresión de las normas estipuladas.
- Coherencia entre las normas establecidas y las acciones que se exigen para su cumplimiento.
- Intervención pedagógica permanente para la prevención y abordaje de situaciones de agresión entre los estudiantes.
- Formación en la resolución pacífica y cooperativa de conflictos.
- Creación de espacios de reflexión y aceptación responsable de las acciones cometidas.

#### *Variables relacionadas con la convivencia escolar*

La convivencia escolar se refiere a la interacción entre los diferentes miembros de una comunidad escolar, quienes se convierten en sus artífices y partícipes y en consecuencia, en poseedores de derechos y responsabilidades para su consolidación. En este sentido, la convivencia escolar se constituye en un proceso de construcción colectivo y dinámico que se modifica conforme varían las interacciones de sus actores, las cuales son mediadas por las características individuales de cada uno de ellos. Considerando estos planteamientos, conviene afirmarse entonces que en la convivencia escolar intervienen ciertas variables que influyen en la manera en que interactúan los miembros de la comunidad escolar, estas son:

- Estilos de gestión y organización de la escuela: el estilo de gestión hace referencia al tipo (autoritario o democrático) de funcionamiento de un establecimiento educativo, de lo cual dependen los criterios para su organización, la toma de decisiones, el grado de participación

de los diferentes agentes educativos frente a estas y la gestión respecto a su funcionamiento cotidiano. Así pues, la gestión y organización particular de una escuela transmitirá a sus estudiantes pautas de comportamiento que ellos interiorizarán y asumirán como actitudes adecuadas para convivir.

- Elementos pedagógicos-curriculares y su gestión: los temas que se abordan, la manera de hacerlo, la participación que se confiere a los estudiantes en las clases, los espacios de aprendizaje que se propician, la atención a la diversidad, el rol del docente y la relación entre éste y el estudiante, el modo en que se evalúan los aprendizajes; contribuyen a la consolidación de un determinado tipo de convivencia en una institución educativa, transmitiendo a los estudiantes mensajes como el respeto a la diversidad, el sentido de la participación y de la autonomía, etc.
- Sistema normativo: este depende de la noción de disciplina (punitiva o formativa) que adopte un plantel educativo, pues esta guiará la elaboración del reglamento escolar en relación con su proceso de construcción, su contenido, el establecimiento de sanciones, su debido proceso, los valores que se promuevan a través de las normas, entre otros factores.
- La concepción y gestión de los conflictos: concebir los conflictos como un problema que se debe eludir o como una situación natural que surge entre seres diversos influirá en la convivencia escolar, pues de acuerdo con estas dos nociones se puede transmitir a los estudiantes mensajes positivos o negativos frente a la aceptación de las diferencias, la resolución de conflictos, etc.
- La manera en que se aborda la complejidad subyacente en la escuela: encarar las constantes transformaciones culturales, sociales, económicas, políticas y tecnológicas que derivan en la escuela, sumado a las necesidades, problemáticas y dinámicas inherentes a dicho contexto, se

facilitará con la creación de una comunidad de docentes que se apoyen mutuamente para ello.

Así mismo, la articulación escuela-familia fortalecerá el quehacer pedagógico que los docentes ejercen desde las aulas de clase.

## Capítulo II: conceptualización

### *Estrategias pedagógicas*

De acuerdo con Gamboa, García y Beltrán, (2013) las estrategias pedagógicas se definen como el conjunto de “acciones realizadas por el docente, con el fin de facilitar la formación y el aprendizaje de los estudiantes”. Además, Picardo, Balmore y Escobar, (2004) citados en Camacho et al. las conciben como “un sistema de acciones que se realizan con un ordenamiento lógico y coherente en función del cumplimiento de objetivos educacionales. Es decir, constituye cualquier método o actividad planificada que mejore el aprendizaje profesional y facilite el crecimiento personal del estudiante”. En consonancia con tales nociones, desde la facultad de educación de la Universidad de Antioquia se plantea lo siguiente:

Para que no se reduzcan a simples técnicas y recetas deben apoyarse en una rica formación teórica de los maestros. (...) Cuando lo que media la relación entre el maestro y el alumno es un conjunto de técnicas, la educación se empobrece y la enseñanza, (...) se convierte en una simple acción instrumental. (Estrategias pedagógicas. Recuperado el 19 de Septiembre de 2016, en [http://docencia.udea.edu.co/educacion/lectura\\_escritura/estrategias.html](http://docencia.udea.edu.co/educacion/lectura_escritura/estrategias.html))

En este orden de ideas, Gamboa, García y Beltrán, (2013) mencionan que en ocasiones las estrategias pedagógicas “se desperdician por desconocimiento y por la falta de planeación pedagógica, lo que genera monotonía que influye negativamente en el aprendizaje”. En suma, las estrategias pedagógicas según Bravo, (2008) “componen los escenarios curriculares de organización de las actividades formativas y de la interacción del proceso enseñanza y

aprendizaje donde se logran conocimientos, valores, prácticas, procedimientos y problemas propios del campo de formación”.

### *Algunas estrategias pedagógicas que favorecen la convivencia escolar*

#### *Los juegos cooperativos*

Según la guía titulada: “Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar”, la implementación de los juegos cooperativos se convierte en “un instrumento educativo que fomenta valores como la ayuda mutua, la confianza en los/as otros/as, la tolerancia y la búsqueda de consenso”, puesto que “se caracterizan (...) por requerir la colaboración de todo el grupo de jugadores/as para obtener un resultado. Los participantes deben asumir los mismos objetivos y las mismas normas, deben participar activamente y coordinarse para poder jugar”. (Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar, recuperada el 2 de Septiembre de 2016, en [http://www.leioa.net/vive\\_doc/guia\\_convivencia\\_cast.pdf](http://www.leioa.net/vive_doc/guia_convivencia_cast.pdf)) De este modo:

Se elimina el elemento competitivo, no hay perdedores/ as o ganadores/as; el grupo, o bien consigue el objetivo planteado por el juego o no lo hace, de manera que todos/as pierden o todos/as ganan. (...) Los juegos son inclusivos, ya que nadie queda eliminado y, sobre todo, están orientados al proceso y no al resultado, lo importante es participar cooperando con lo/as otros/as. (Ibíd)

#### *Los dilemas morales*

Otra de las estrategias que favorecen la convivencia escolar propuesta en la guía antes mencionada, se refiere al análisis de dilemas morales: “son relatos breves, a modo de historia, de situaciones hipotéticas o reales que plantean un conflicto de valores y requieren tomar una

decisión que solucione tal situación (...) en base a un razonamiento moral”. (Ibíd) La implementación de esta estrategia contribuye a:

Promover el desarrollo y el crecimiento moral del alumnado, (...) tomar conciencia de los principales problemas éticos de nuestro tiempo, (...) fomentar el diálogo entre compañeros/as para desarrollar un razonamiento coherente que facilite la comprensión de los problemas y la adopción de posturas ante ellos, (...) fomentar el desarrollo de actitudes de respeto y tolerancia. (Ibíd)

### *La disciplina positiva*

Según los aportes de Cruz Pérez (1999), el objetivo de un programa de disciplina positiva en el aula consiste en “elaborar, mediante la participación democrática de los alumnos, un conjunto de normas y consecuencias que permitan el autogobierno del grupo-clase y la mejora del nivel de autonomía, cooperación y responsabilidad de los alumnos”. En este sentido:

Para que los alumnos y alumnas comprendan, acepten y apoyen las normas del aula, deben tener la oportunidad de participar activamente en su elaboración y en su revisión o seguimiento. Las consecuencias de las normas tienen un carácter esencialmente educativo, frente al castigo entendido como un refuerzo negativo a evitar. Se entienden como sanciones o correcciones de carácter recuperador y no meramente punitivo, destinadas a reconducir la conducta inadecuada, (...) hasta conseguir que el comportamiento del alumno se adapte a la norma establecida y aceptada por el grupo. (Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar, recuperada el 2 de Septiembre de 2016, en [http://www.leioa.net/vive\\_doc/guia\\_convivencia\\_cast.pdf](http://www.leioa.net/vive_doc/guia_convivencia_cast.pdf))

### *Programa de mediación*

En relación con la guía: “Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar”: la implementación de un programa de mediación escolar “supone crear y desarrollar en el centro escolar un servicio de mediación para la resolución de conflictos entre los diferentes colectivos de la comunidad educativa (alumnado, profesorado, personal no docente, padres y madres)”.

Teniendo en cuenta esta noción, los programas de mediación escolar permiten:

Resolver los conflictos que, por cualquier circunstancia, no han podido ser manejados por las partes implicadas, permitir la participación de los miembros de la comunidad escolar en la solución de sus propios conflictos, enseñar habilidades de resolución de conflictos a los colectivos implicados en el programa, mejorar la convivencia, reducir los niveles de violencia. (Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar, recuperada el 2 de Septiembre de 2016, en [http://www.leioa.net/vive\\_doc/guia\\_convivencia\\_cast.pdf](http://www.leioa.net/vive_doc/guia_convivencia_cast.pdf))

Sin embargo, según la fuente antes referida la mediación “no es adecuada para abordar cualquier tipo de conflicto, sobre todo para aquellos en los que existe un desequilibrio de poder significativo entre las partes. (...) Los conflictos de relaciones interpersonales son los más adecuados para ser tratados en mediación”. (Ibíd) Además, en aras de garantizar el éxito de la mediación, es necesario “respetar una serie de principios como la voluntariedad de la participación de las personas que tienen el conflicto, la neutralidad de la persona mediadora, la confidencialidad del proceso y la capacidad de las partes de asumir responsabilidades y tomar decisiones”. (Ibíd)

### *Círculo de calidad*

La guía “Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar”, refiere que “el círculo de calidad supone crear un grupo específico de personas para abordar conflictos o problemas de convivencia concretos que ocurren en el centro escolar”. Para tal efecto, “el grupo, habitualmente de entre cinco y doce miembros, puede estar formado por alumnado, por profesorado o ser mixto”, (Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar, recuperada el 2 de Septiembre de 2016, en [http://www.leioa.net/vive\\_doc/guia\\_convivencia\\_cast.pdf](http://www.leioa.net/vive_doc/guia_convivencia_cast.pdf)) además, “la toma de decisiones en el círculo se hará por consenso. Cuando esto no sea posible, la votación “por mayoría” será la segunda alternativa”. (Ibíd) A este respecto, es de indicar que:

Quando el grupo está formado por alumnos/as es necesario que un docente con experiencia participe en las reuniones para facilitar y supervisar el proceso. Los integrantes del círculo deben recibir instrucciones claras y precisas por parte del docente, tanto previamente a la creación del círculo como durante su desarrollo. (Ibíd)

Aunado a lo expuesto, la implementación del círculo de calidad permite que los integrantes del mismo aprendan a:

Trabajar de forma cooperativa, criticar de forma constructiva, escuchar a los demás, expresar ideas, investigar sucesos, entrenar la habilidad de convencer y persuadir, buscar y encontrar recursos nuevos y creativos, etc. Todo ello redundará en el desarrollo de las capacidades sociales, que son el resultado de trabajar juntos, asumir responsabilidades y actuar con autonomía frente a los problemas, y en el desarrollo del autoconcepto, promueve la autoestima y el aprecio por los demás. (Ibíd)

### *El contrato de conducta*

Esta estrategia se le puede denominar como contrato de conducta, contrato de convivencia o contrato educativo, según se menciona en la guía: “Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar”, la cual alude al contrato como “un acuerdo negociado entre dos partes como resultado de un proceso de diálogo, cuyo contenido puede ser de carácter académico, metodológico o comportamental”. La implementación de esta herramienta “está especialmente indicada (...) para (...) alumnos/as que tienen (...) dificultades de comportamiento o de carácter académico. Por el contrario, no resulta útil para regular aspectos cotidianos con todo el grupo/clase”. (Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar, recuperada el 2 de Septiembre de 2016, en [http://www.leioa.net/vive\\_doc/guia\\_convivencia\\_cast.pdf](http://www.leioa.net/vive_doc/guia_convivencia_cast.pdf))

Alrededor de lo precisado, el contrato de conducta, de convivencia o educativo “suele realizarse entre un/a alumno/a y su tutor/a o jefe/a de estudios o bien entre un grupo de alumnos/as o la clase entera y su tutor/a. En ocasiones, los padres de un alumno/a también pueden ser una parte del proceso”. (Ibíd) En este orden de ideas, el contrato permite al estudiante: “expresar sus opiniones y deseos, escoger alternativas y tomar iniciativas. Además, facilita el proceso de autorregulación y promueve la autonomía” (Ibíd) y para el docente, “supone una herramienta para la atención a la diversidad y para la gestión de problemas de convivencia específicos y complejos”. (Ibíd)

### *La asamblea de aula*

De acuerdo a la fuente bibliográfica que se ha mencionado a lo largo de este apartado, la asamblea de aula consiste en:

Un foro en el que profesores/as y alumnos/as dialogan sobre todo tipo de asuntos que afectan a la vida del grupo, (...) en el que cada persona puede expresar libremente sus opiniones, ideas, deseos, propuestas y en el que las decisiones se toman de forma democrática, por consenso o votación. (Programas y Estrategias Para La Convivencia Escolar, recuperada el 2 de Septiembre de 2016, en [http://www.leioa.net/vive\\_doc/guia\\_convivencia\\_cast.pdf](http://www.leioa.net/vive_doc/guia_convivencia_cast.pdf))

En este sentido, las asambleas de aula “pueden contribuir a mejorar el clima del aula, ya que favorecen la cooperación del grupo, la comunicación, la confianza y la cohesión”, (Ibíd) por tanto, “una asamblea de aula no es adecuada (...) para tratar asuntos que afecten a un/a alumno/a o grupo de alumnos/as exclusivamente”. (Ibíd) Para la implementación de esta estrategia, el rol del docente se debe limitar a “la preparación de la asamblea y la selección de la agenda de temas. Durante su desarrollo, no debe actuar como uno/a más sino que es responsable de supervisar o intervenir en la moderación o dinamización de la asamblea cuando sea necesario”. (Ibíd)

### *La mediación escolar como respuesta a la sana convivencia*

#### *La mediación escolar*

##### *¿Qué es la mediación escolar?*

En relación con el concepto de mediación escolar, Prada y López (2008) afirman que esta consiste en:

Una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una tercera parte neutral (algún miembro del equipo

mediador), hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa.

### *Características de la mediación escolar*

Del mismo modo, Prada y López (2008) mencionan que la mediación escolar presenta características particulares, a saber:

Es una estrategia pacífica. Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido. Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar. En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas. A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro. Es un proceso educativo y transformador de las personas. Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente). Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos. La confidencialidad del proceso.

### *Tipos de mediación*

En esta misma línea, Prada y López (2008) distinguen varios tipos de mediación y plantean los siguientes:

- Mediación espontánea: una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.
- Mediación institucionalizada: las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al servicio de mediación que tiene el centro. Eligen a los mediadores-as, e

intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.

- Mediación realizada por los iguales: una parte del alumnado del centro se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.
- Mediación externa: cuando existe un conflicto en el centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna persona experta, de fuera del centro, para intentar solucionarlo.
- Mediación realizada por los adultos: las personas adultas que forman parte de la comunidad educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en mediación escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan el espacio escolar.
- Co-mediación: (...) son dos personas de diferentes colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un padre y un profesor, etc.).

### *Principios de la mediación*

En la tesis titulada: “Mediación Escolar Dirigida A Docentes Para Prevenir El Acoso Escolar”, se retoman aportes de Johnson y Johnson (1995) y Brandoni (1999) referidos a los principios bajo los cuales se rige el proceso de mediación, a saber:

- Voluntariedad: la mediación es voluntaria, no se obliga a ninguna de las dos partes a participar de la mediación pero si es posible motivarlas a que culminen todo el proceso. (...) En ningún caso las personas pueden ser obligadas o impedir la decisión de no continuar.

- **Confidencialidad:** al iniciar el proceso de mediación el mediador debe indicar, que todo lo que se hable en la sección es confidencial, al hacerlo se busca potenciar la confianza, seguridad y libertad para mantener un diálogo fluido con los participantes.
- **Compromiso:** cuando los participantes aceptan el proceso de mediación se comprometan a culminar la sección, a respetar las normas establecidas y a ser responsables por lo que digan.
- **Imparcialidad:** en la mediación escolar los individuos deben ser tratados de la misma manera, el mediador no puede imponer su criterio sobre el criterios de las partes esto con la finalidad que las partes tengan la capacidad de llegar a un acuerdo por medio de sus propias decisiones y darle fin al conflicto, un proceso justo y objetivo.
- **Justicia:** (...) durante la sesión el mediador debe evitar el desequilibrio de poderes entre los mediados procurando mantener constante equidad en el procedimiento, de tal modo que los acuerdos sean mutuos y beneficios.

### *¿Quién puede ser el mediador?*

Según el “Manual Para la Formación en Mediación Escolar de Chile”, el mediador debe ser una persona:

Imparcial, neutral. Objetivo/a en sus apreciaciones y expresiones. Con aceptación de diversidad (sin juicios). Con capacidad para liderar y motivar a la toma de acuerdos. Con capacidad para adaptarse a las distintas características individuales de las personas en conflictos. Flexible. Persona propositiva y creativa para llegar a acuerdos. Persona perseverante y persuasivo/a. Respetuoso/a y honesto/a. Con capacidad de humor, como factor protector fundamental.

Del mismo modo, Brandoni (1999, citado en Sinchi, 2014), manifiesta que el mediador debe ser una persona que: “tenga claro que no se trata de un cargo de poder, sino que su trabajo consiste en tratar de unir a las dos personas y llegar a una solución sin imponerse merito por la solución a la que se llegue”.

### *Rol del mediador*

De acuerdo con Horowitz (2007, citada en Sinchi, 2014), el mediador debe “estar informado de todo lo acontecido hasta que se inicie el proceso de mediación, de tal forma que atraiga a las partes para que puedan negociar y llegar a un acuerdo que beneficie a las dos partes”. Sumado a esto:

- El mediador ayuda a formular y a reformular en términos aceptables preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte aclarando situaciones que han sido pasadas por alto y que no ha recibido suficiente atención.
- El mediador no debe poner en evidencia negativa a una de las partes frente a la otra, para evitar esta situación debe entrevistar a las partes por separado antes de iniciar al proceso.
- El mediador es responsable de proteger y garantizar la integridad de los participantes en el proceso de mediación.
- El mediador no debe imponer a las partes sus juicios y sus preferencias respecto de la resolución del conflicto, sin embargo debe comprobar la receptividad de las partes, considerando las consecuencias del acuerdo al cual están arribando para así asegurar que sus términos se pueden desarrollar y sean duraderos.
- El mediador es temporal, los acuerdos a los que hayan llegado no, las partes tiene que vivir con el acuerdo y no con el mediador.

- Si el proceso de mediación ha sido insuficiente o inadecuado, es tarea del mediador remitir el caso a otros profesionales.

### *Mediación y convivencia*

La mediación escolar como método de resolución de conflictos posee un enfoque formativo, dado que supone el desarrollo de habilidades, valores y actitudes en pro de la sana convivencia. En consecuencia, Charneca, Gómez y Lavrencic, (2014) mencionan que “aplicar el proceso de mediación en la etapa escolar ayuda a los alumnos a enriquecerse como personas, a conocer mejor las relaciones que establecen con su entorno, a escuchar con interés al otro para comprenderlo y, en definitiva, a relacionarse mejor”. En este sentido, los programas de mediación “introducen en la cultura escolar (...) una etapa esencial para construir (...) nuevos espacios de confianza y de relación, tan necesarios para la construcción de la paz en otros contextos y situaciones”. (Consejería de Educación y Ciencia, Junta de Andalucía. Recuperado el 23 de Septiembre de 2016, de <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abaco-portlet/content/0569edc1-e8cb-4b1d-b043-2b9507b00a79>) Así las cosas, Funes, (2000) afirma:

Los objetivos de estos programas no son sólo prevenir la violencia y las peleas entre los alumnos, son también enseñar mejores estrategias para la resolución de problemas y la toma de decisiones, mejora la comunicación por lo tanto también las interrelaciones personales, favoreciendo esto el clima del aula y de centro. Los beneficios en las relaciones contribuyen a una disminución de los problemas disciplinarios, porque el diálogo se impone donde antes predominaba el castigo, las imposiciones, la falta de respeto y los insultos y las agresiones.

Así pues, la mediación se convierte en una estrategia pedagógica que “instauro el protagonismo de los actores directos de los conflictos, permitiéndoles (...) encontrar autónomamente las soluciones y (...) crear un nuevo (...) espacio de gestión de los conflictos, (...) que redefine las relaciones del alumnado entre sí y con (...) la comunidad educativa”. (Consejería de Educación y Ciencia, Junta de Andalucía. Recuperado el 23 de Septiembre de 2016, de <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abaco-portlet/content/0569edc1-e8cb-4b1d-b043-2b9507b00a79>) En consecuencia, Quijano, (2012) plantea:

La mediación como herramienta para prevenir fenómenos del contexto escolar, (...) se está convirtiendo en una de las estrategias de gran interés, debido a que considera a los centros escolares como centros de convivencia y aporta la herramienta idónea para dotar al alumnado y profesorado de habilidades de análisis y de gestión de conflictos, ofreciendo un escenario perfecto para ensayar y poner en marcha habilidades de comunicación, asertividad, empatía, entre otras, y mejorando no solo las relaciones dentro del establecimiento educativo, sino ayudando a desarrollar ciudadanos más comprometidos y responsables.

### *Solución de conflictos*

#### *¿Qué son los conflictos?*

La cartilla de trabajo para la convivencia escolar titulada: “Conceptos Clave Para La Resolución Pacífica de Conflictos, En El ámbito escolar” publicada por el Ministerio de Educación de Chile, define los conflictos como “situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles, donde (...) la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se

haya decidido para abordarlo”. A este respecto, en el libro: “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas” del Ministerio de Educación de Perú, se plantea que un conflicto es destructivo cuando: “erosiona la moral y la percepción personal, reduce la cooperación al dividir a los grupos, aumenta y agudiza las diferencias, conduce a comportamientos irresponsables e, incluso, dañinos, como pueden ser las disputas o palabras altisonantes. En contraste, Pérez y Pérez (2011, citados en “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas”, s.a.), mencionan que el conflicto puede ser constructivo cuando:

Favorece la clarificación y resolución de problemas, hace partícipes a los implicados en la resolución de los mismos, posibilita una comunicación más auténtica, ayuda a liberar emociones, estrés y ansiedad, fomenta la cooperación entre la gente al conocerse mejor, permite la solución de un problema latente, ayuda a los individuos a desarrollar nuevos entendimientos y destrezas.

### *Elementos del conflicto*

Lederach, (2000, citado en Conceptos Clave Para La Resolución Pacífica de Conflictos, En El ámbito escolar, 2006) distingue tres elementos que constituyen el conflicto:

Las personas o protagonistas de un conflicto. En relación con éstas, se debe identificar lo siguiente:

- Las partes protagonistas del conflicto y las personas secundarias. Se entenderá por protagonistas a las personas que tienen directamente el conflicto o estén comprometidos con él y, secundarios serán los que indirectamente se sientan o se perciban vinculados a la situación que provocó la disputa.

- La relación de poder que existe entre las partes, ¿es una relación de iguales o existe subordinación de uno respecto del otro? Este factor es importante tanto para definir y comprender qué posición se toma frente a la situación, o si se requiere ayuda de un tercero o tercera que colabore en el proceso de resolución.
- La percepción que cada protagonista tiene del problema. (...)
- Las emociones y sentimientos de las partes pueden contribuir u obstaculizar el proceso de resolución. (...) Muchas veces la falta de control frente a la situación, el dolor, la pena, la rabia, el miedo, la impaciencia y/o la impotencia, son emociones difíciles de administrar.
- Los intereses y necesidades son lo que reclama cada parte en el conflicto; corresponde a lo que necesita cada protagonista para sentirse satisfecho. Son los beneficios que se desean obtener a través de la resolución del conflicto. Es responderse o responder a la pregunta ¿qué quiero?, ¿qué necesito para salir de esta situación? (...)
- Los valores y principios que toda persona posee son base en sus acciones. (...).

El proceso llevado a cabo o la historia del conflicto. Respecto a esto se ha de tener en cuenta si el conflicto es:

- Latente, es decir, que las partes no tienen mucha conciencia de la oposición de intereses, (estilo acomodaticio) mas un hecho concreto puede hacer ““estallar”” una situación adversarial. (...)
- Patente, se refiere a una situación incompatible explícita entre las partes; que se expresa a través de una evidente manifestación de desagrado, malestar, impotencia y/o dolor. (...)
- Polarizado, es cuando las partes se ven en posiciones antagónicas, no se perciben intereses comunes y se hace presente una fuerte tendencia a ponerse en situaciones extremas,

ubicándose en posición de ganar y perder ante la disputa, existiendo baja voluntad por abordar y superar la situación. (...)

- La relación y comunicación, el tipo de relación entre las partes afectadas influirá en el proceso de resolución. Es decir, si la relación es lejana o cercana, de amistad o familiar, de trabajo o de vecindad, de confianza o desconfianza, por mencionar algunas, determinará la posición de cada una en el proceso de resolución. Así mismo, la forma en que se comuniquen las partes es muy importante en el proceso del conflicto: qué, cuándo, cómo y dónde se comunica cada una de las partes, podrá ser un facilitador o un obstáculo en el proceso. (...)
- Los estilos de enfrentamiento al conflicto, cada persona pondrá en juego un estilo. (...) El desafío es poner en línea comunicativa los estilos de enfrentar el conflicto, en pro de la resolución y aprendizaje.

El problema base del conflicto. En cuanto esto, el autor recomienda tener en cuenta:

- La sustancia del conflicto: es decir, distinguir y despejar lo que está en disputa de otras posibles situaciones. (...) ¿Qué ha sucedido?, ¿cuál es el interés incompatible?, son preguntas básicas. Reconocer la sustancia del conflicto permitirá, a su vez, distinguir entre la “relación” y el “foco” del problema.

### *Fuentes del conflicto*

Según los aportes de Girard y Koch (1997, citados en “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas”, s.a.) y Ormachea (1998, citados en “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas”, s.a.), los conflictos pueden tener diversas fuentes:

- Los valores y creencias: son principios que rigen la vida de las personas. Los conflictos pueden surgir cuando estos valores o creencias son rechazados, minimizados o no tomados en cuenta por la otra persona.
- La percepción de los hechos: las personas involucradas en un conflicto suelen interpretar los hechos de manera distinta, desde su propia perspectiva. Por otro lado, en ocasiones la información que manejan es insuficiente o inexacta. Estos supuestos pueden generar una situación conflictiva en un determinado contexto.
- Las necesidades e intereses: un conflicto puede producirse cuando una de las personas o grupos involucrados perciben que se está intentando frustrar la satisfacción de sus necesidades y/o intereses. El conflicto se produce cuando no existe un acuerdo sobre lo que debe respetarse o satisfacerse para que la persona o el grupo pueda desarrollarse.
- Las relaciones interpersonales: se refieren a cómo interactúan los involucrados, el nivel de comunicación que mantienen, las percepciones y emociones mutuas. Generalmente, en una relación conflictiva, la comunicación es mala, escasa o nula, lo que genera una relación en la cual ambas partes se perciben como “enemigas” o como “malas”, generándose una posible escalada del conflicto.
- La estructura y sistema organizacional: la estructura y sistema de una organización pueden ser fuentes de conflicto cuando se permite y promueve la asimetría de poder, la desigualdad, la exclusión, la inequidad, las leyes ambiguas o los procesos inadecuados de toma de decisiones.
- Los recursos escasos: los conflictos se suscitan respecto a la distribución de recursos (tangibles o intangibles), es decir, quién recibe qué, o quién obtiene tal o cual beneficio.

## *Medidas para la solución y prevención de conflictos*

### *Desarrollo de competencias en los estudiantes para la resolución de conflictos*

De acuerdo con Funnes, (2000) la comunicación es un elemento imprescindible para la resolución de conflictos que implica que las personas aprendan a expresarse: “no es cuestión de expresar sin más, de exteriorizar lo que queremos decir tal como nos venga, sino de expresarnos asertivamente. (...) Es decir, consiste en responder poniendo límites, y no permitir abusos o malos tratos (...) o reaccionar violentamente”. Sin embargo, el proceso de comunicación a su vez conlleva a aprender a comprender: “comprender es escuchar, pero es más que eso, es entender, empatizar, interesarse por el otro y aún más, es también ponerse en lugar”. (Funnes, 2000) En consecuencia, el autor en mención afirma que se han de tener en cuenta los siguientes aspectos en el proceso de comunicación:

- La empatía: (...) para crear empatía se debe respetar al otro, sus opiniones y puntos de vista, sus valores, decisiones y experiencias. La empatía es lo que hace que haya buena comunicación, el nexo entre dos personas que permite que comprendan mutuamente sus sentimientos y motivaciones. (...)
- Feed-back: apoya y estimula modos de comportamiento positivos, corrigiendo los inadecuados, y ayuda a comprender mejor al otro. Para ponerlo en práctica debe hacerse saber al otro lo que uno siente y piensa sobre sí mismo y sobre el otro, haciendo esto, a su vez, recíprocamente. Tiene en cuenta las necesidades de los implicados. (...)
- Escucha activa: (...) significa dejar de lado el propio punto de vista para “sintonizar” con el del interlocutor. (...) No es solo devolver información o impresiones, es también escucha

pasiva, es decir, comunicación analógica, el silencio interesado o expresiones gestuales (faciales, corporales, miradas, etc) de aceptación y receptividad, mostrando interés. (...)

- **Asertividad:** consiste en ser capaces de exponer el propio punto de vista, emociones u opiniones sin provocar una actitud defensiva. (...) Permite a la otra persona saber que se le comprende y cómo uno se siente. Por lo que pone límites a situaciones de abuso, sin consentirlo ni agredir al otro.

Aunado a lo anterior, Funnes, (2000) afirma que llevar a cabo el proceso de comunicación en la resolución de conflictos comporta aprender a disentir y a consensuar, por lo que se hace necesario un cambio de actitud respecto a la diferencia:

Considerar la diversidad y la diferencia como un valor, como una oportunidad de crecimiento. (...) Al toparnos con la intolerancia al disenso o a las diferentes formas de actuar y pensar debemos complementarlo con un trabajo de ““consensuación””, es decir, que podamos convivir con la diferencia, sin que ello signifique irreconciliable, traumático, que sea fuente de malestar.

#### *Acción individual*

Según los aportes de Funnes, (2000), la acción individual “ayuda a aclarar el problema, a la toma de decisiones y a canalizar el conflicto hacia la reflexión; es una forma de autocontrol”.

Dicha acción fue denominada por Crary (1994) como PIGEP y consiste en la consecución de 5 etapas, a saber:

- **Parar:** cuando se detecta el malestar o enfado no reaccionar sino detenerse a pensar lo que se va a decir y hacer. No dejarse llevar por el primer impulso.

- Identificar: definir el problema, diferenciar las necesidades de los deseos. Hablar con el otro sobre su versión de los hechos y contarle la propia. (...)
- Generar: ideas espontáneas, posibles soluciones, que sean distintas propuestas para resolver el problema, sin restricciones. La racionalidad de las mismas se sopesará en el paso siguiente.
- Evaluar: entre todas las ideas seleccionar las más viables, las que más satisfagan a las necesidades de cada una de las partes.
- Planificar: la puesta en marcha de las soluciones propuestas previendo los posibles obstáculos que puedan surgir.

### *La negociación*

El libro “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas” elaborado y publicado por el Ministerio de Educación de Perú, define la negociación como “un proceso en que dos o más personas se comunican directamente mostrando voluntad para dialogar y apertura para escucharse, confiando que construirán un acuerdo que satisfaga a ambas partes en igualdad de condiciones y oportunidades, sin presiones”. Para ello, en el libro mencionado se propone llevar a cabo las siguientes etapas:

- Dialogando: los involucrados expresarán su punto de vista evitando descalificar a la otra parte y siendo lo más objetivos posible. Señalarán los hechos y se harán preguntas aclaratorias entre sí. Manifestarán sus emociones, percepciones y sentimientos ante el hecho conflictivo. (...)
- Identificando el problema y los intereses: luego de que los involucrados tienen más información y conocen los puntos de vista de una y otra parte, aclararán cuál es el problema en sí, e identificarán los intereses de cada uno y los compartidos. (...) Para identificarlos

requeriremos señalar qué necesita cada uno, que se escuchen mutuamente y estén dispuestos a ceder, de ser el caso.

- Buscando soluciones: ambas partes involucradas deben buscar generar empatía con el otro, es decir, tratar de “ponerse en los zapatos del otro” y expresar todas las ideas que se les ocurra para resolver esta situación que los separa, teniendo en cuenta los intereses y necesidades el uno del otro. (...)
- El acuerdo: los involucrados evaluarán las ideas mencionadas y construirán con base en ellas una que sea real, viable, beneficiosa para ambos y resuelva la situación conflictiva. Se sugiere que el acuerdo sea claro, preciso y, de ser posible, se exprese por escrito, señalando quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.

Sumado a lo anterior, el libro “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas”, señala: “la negociación entre los miembros de una comunidad educativa se da entre estudiantes, docentes y estudiantes, administrativos y docentes, grupos de docentes entre sí, entre niveles, entre la escuela y los padres de familia, etc”. Además, especifica que la negociación se puede llevar a cabo cuando:

Las partes tienen voluntad de diálogo y quieren construir la solución a su conflicto, tienen apertura para escucharse mutuamente una a la otra y con respeto, sin necesidad de la presencia de un tercero, tienen confianza en que el proceso les ayudará, participan en igualdad de condiciones y oportunidades, tienen absoluta libertad para actuar sin presiones de ningún tipo, tienen condiciones adecuadas para hacerlo y el momento es el oportuno.

### *La mediación*

El Ministerio de Educación de Perú en el libro “Tutoría y Orientación Educativa.

Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas”, define la mediación como:

Un mecanismo que permite que las personas en conflicto –sean estudiantes, docentes u otros– expongan la situación a un tercero que viene a ser el mediador. Este, a través de la aplicación de técnicas y herramientas, facilita la comunicación entre ellas, ayudándoles a llegar a un acuerdo, respetando su voluntad y autonomía.

Con base en lo anterior, Prada y López (2008) mencionan que la implementación de la mediación para la resolución de conflictos escolares supone la ejecución de las siguientes fases:

- Pre-mediación: en esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto. (...) Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores-as y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.
- Entrada: se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
- Cuéntame: cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
- Situar el conflicto: se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.
- Buscar soluciones: (...) se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores-as, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.
- El acuerdo: se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

Así mismo, el libro “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas” explica que es posible recurrir a la mediación cuando:

Las partes tienen: voluntad de diálogo y quieren participar activamente en la construcción del acuerdo al que arriben, apertura para escucharse mutuamente y con respeto, dificultades para dialogar y se resisten a enfrentarse cara a cara, necesidad de la presencia de una tercera persona que los oriente en el proceso de diálogo y balance de poder para que ninguno se imponga sobre el otro, y ambos puedan sentirse escuchados y atendidos en sus demandas y necesidades.

#### *La construcción de consenso*

Finalmente, Koch y Deeker (1993, citados en “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas”) respecto a la construcción de consenso como una de las medidas para la prevención y solución de conflictos, señalan:

La construcción de consenso da por resultado un acuerdo que todos pueden suscribir, aunque la solución puede no gustarles por igual a todos. El consenso no significa unanimidad, sino que es un esfuerzo de buena fe para satisfacer los intereses de los actores.

Al respecto, en el libro “Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas” se especifica lo siguiente: “es necesario tomar en cuenta que el consenso en la resolución pacífica de conflictos, implica no solo buscar un interés común, y acuerdo de la mayoría, sino que es necesario hacerlo en un contexto de respeto a los derechos”.

En el proceso de construcción de consenso, se requiere la intervención de un facilitador, quien se encargará de:

Diseñar e implementar una estrategia que permita una comunicación fluida entre todos los participantes del grupo, (...) organizar el grupo, planificar el trabajo que ejecutarán, motivar la participación de todos los presentes en la reunión, generar un clima adecuado y llegar a acuerdos, articular los diferentes puntos de vista señalados por el grupo para identificar tanto los que son comunes así como los divergentes. (Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo A Resolver Conflictos En Las Instituciones Educativas.

Recuperado el 29 de Septiembre de 2016, en

<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>)

Es de indicar que el proceso de construcción del consenso es complejo, por tanto requiere la intervención de un facilitador que: “es neutral e imparcial, promueve un clima de confianza, respeto y colaboración, promueve la igualdad de condiciones y el equilibrio del poder”. (Ibíd) Además, promoverá la construcción del consenso si y solo si:

La situación involucra varias partes, la situación es compleja y requiere diversas estrategias de intervención, las partes requieren la presencia de un facilitador que los oriente en el proceso con la finalidad de lograr un acuerdo, se produce un consenso cuando los acuerdos a los que se arriban han recogido diversos intereses y necesidades.

(Ibíd)

### *Debido proceso*

En el documento: “Manuales de Convivencia. Instituciones de educación formal oficiales y privadas. Orientaciones generales” elaborado por la Dirección de Inspección y Vigilancia de la ciudad de Bogotá, se define debido proceso como “la garantía de una decisión acertada sobre los derechos de los estudiantes dentro de un proceso disciplinario”. De acuerdo con esto, la Corte Constitucional ha especificado los criterios para efectuar el debido proceso que estipula cada establecimiento educativo en particular; en concordancia con las acciones que define como faltas y como sanciones de dichas faltas. Tales criterios son:

- Procedimentales:

(I) Tipificar las conductas sancionables en el respectivo manual de convivencia; (II) aplicar el principio de proporcionalidad entre la falta cometida y la sanción a imponer; (III) asegurarse de la necesidad de la medida, en el sentido de que la falta cometida por el estudiante impida la convivencia, de modo que no existe otra respuesta que la sanción impuesta y (IV) señalar con claridad un procedimiento a seguir, de manera que el estudiante pueda ejercer razonablemente su derecho de defensa, aplicando siempre la presunción de inocencia. (Sentencia T-024 de 1996, T-251 de 2005, T-256 de 1993, T-307 de 2000, T-377 de 1995, T-435 de 2002 y T-492 de 1992)

- Subjetivos:

Las autoridades académicas competentes para aplicar un régimen sancionatorio, no pueden actuar de manera mecánica, sin preguntarse al menos ¿quién cometió la falta?, ¿por qué razones actuó de esta manera?, ¿se trata de un hecho aislado o por el contrario demuestra la existencia de un grave problema estructural que aqueja la institución educativa que se dirige?

En otras palabras la sanción a imponer constituye la mejor respuesta que un sistema educativo puede dar frente a unos determinados hechos que afectan de manera grave la convivencia escolar. (Sentencia T-251 de 2005)

- Espaciales:

Existen ámbitos en los cuales los colegios pueden sancionar el comportamiento de los estudiantes. No obstante, existen ámbitos en los cuales esta facultad se restringe o anula del todo. (...) a) Foros educativos, b) foros de proyección académica e institucional y c) los foros estrictamente privados. En este último tipo de foro, la conducta de los miembros de la comunidad educativa no interfiere, entorpece ni compromete las actividades académicas ni el nombre de una institución. En consecuencia, las conductas desplegadas en este foro no pueden ser objeto de sanciones disciplinarias por cuanto hacen parte del desarrollo privado y autónomo del individuo. (Ibíd)

- De proporcionalidad:

Esto significa que la intensidad de la sanción debe guardar directa proporción con la gravedad de la falta, además, la sanción debe ser compatible con los derechos fundamentales del educando, lo que implica la proscripción absoluta de penas crueles, inhumanas, degradantes así como sanciones incompatibles con la dignidad humana (...). (Sentencia T-651 de 2007)

### *Principios reguladores del debido proceso*

El documento: “Manuales de Convivencia. Instituciones de educación formal oficiales y privadas. Orientaciones generales” elaborado por la Dirección de Inspección y Vigilancia de la ciudad de Bogotá, existen unos principios que regulan la puesta en marcha del debido proceso, a saber:

- Reconocimiento de la dignidad humana. Respeto a la persona: el estudiante, así sea un infractor de norma contenida en el Manual de Convivencia, es sujeto de derechos, de respeto y consideración por parte de los compañeros, de los profesores y de las directivas del establecimiento.
- Tipicidad: se consideran faltas cometidas por el estudiante, aquellas que están expresamente definidas en el Manual de Convivencia; es necesario clasificarlas según el grado de gravedad. De acuerdo con ellas, se tipifican las sanciones, que serán aplicadas.
- Presunción de inocencia: el estudiante es inocente hasta cuando no se le haya demostrado su responsabilidad en falta cometida o acepte de manera voluntaria la comisión de dicha falta.
- Igualdad: al estudiante no se puede discriminar por ningún motivo (sexo, raza, origen, lengua, religión, opinión política, etc.). Ante faltas iguales en circunstancias iguales, sanciones iguales.
- Derecho a la defensa: durante todas las etapas del proceso disciplinario el estudiante, de manera directa y representado por sus padres, tiene derecho a defenderse a probar lo que le corresponde en beneficio a sus intereses.
- Instancia competente: el manual de convivencia define las personas o instancias competentes para llevar a cabo cada una de las etapas del proceso disciplinario, incluyendo la aplicación de las sanciones.
- Favorabilidad: ante la aplicación de varias opciones se seleccionará la que más beneficie al estudiante implicado en el proceso. La duda se resuelve a favor del acusado.
- Proporcionalidad: debe existir proporcionalidad entre la gravedad de la falta y la sanción aplicada.

### *Etapas del debido proceso*

Así mismo, el documento: “Manuales de Convivencia. Instituciones de educación formal oficiales y privadas. Orientaciones generales” elaborado por la Dirección de Inspección y Vigilancia de la ciudad de Bogotá, define una serie de etapas en las que se definen tiempos, instancias competentes y procedimientos específicos para llevar a cabo el debido proceso. Estas son:

- **Iniciación:** es la etapa previa o indagación preliminar, la cual tiene por objeto establecer si existen méritos para iniciar la investigación. (...)
- **Apertura del proceso:** cuando exista la conducta anómala y serios indicios que comprometen al estudiante, la instancia competente le comunica por escrito, con los fundamentos de hecho y derecho: conductas violatorias al Manual de Convivencia, pruebas consideradas pertinentes y plazos para presentar los descargos. Al estudiante se le notifica la apertura del proceso.
- **Etapla probatoria:** en ésta, las instancias competentes, analizan el caso, mediante el recurso de la prueba. El estudiante implicado hace uso de la defensa, acompañado por sus padres o representantes legales, es oído en descargos y puede solicitar las pruebas que considere convenientes. También puede aceptar los cargos tal como han sido formulados. (...) De lo actuado se deja la correspondiente acta.
- **Fallo:** luego de la etapa probatoria, la instancia competente toma la decisión, la cual puede ser exoneración o sanción. Si se exonera, se archiva el caso. Si se aplica sanción, ésta debe estar tipificada en el Manual de Convivencia, notificársele al estudiante indicándole los recursos a que tiene derecho. (...) De lo actuado se deja el acta correspondiente.
- **Recursos:** el estudiante tiene derecho a los recursos de ley: el de reposición ante la instancia que le aplicó la sanción y el de apelación ante una instancia superior, debidamente definida en

el Manual de Convivencia. En la solución de los recursos, la instancia competente puede exonerar, mantener la sanción al estudiante o disminuirla, dependiendo de los argumentos presentados por el estudiante y del análisis que de ellos se efectúe. De lo actuado se deja constancia en acta.

- Aplicación de la sanción: solo después de resueltos los recursos se aplica la sanción al estudiante, por la instancia competente definida en el Manual de Convivencia. Aunque se trata de un proceso disciplinario, es importante hacer notar al estudiante que la sanción, también constituye una acción formativa de la institución educativa.

### *Categorías conceptuales*

<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
Bullying o acoso escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Situación de acoso e intimidación, en donde un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos”. (Olweus, 1985, citado en Narváez y Salazar, 2012)</li> <li>• “Es un tipo de agresión que incluye conductas de maltrato físico, emocional, sexual, que se repite y prolonga a lo largo del tiempo; existiendo una relación de desequilibrio de poder entre el acosador y la víctima”. (Mendoza, 2011)</li> <li>• “Conjunto de conductas agresivas, entendidas como los ataques repetitivos -físicos, psicosociales o verbales-, de determinados escolares que están en posición de poder sobre aquellos que son débiles frente a ellos, con la intención de causarles dolor para su propia gratificación”. (Cerezo, 2009)</li> </ul>

<p>Agresión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Conducta que se centra en hacer daño o perjudicar a otra persona”. (Mendoza, 2014)</li> <li>• Comportamiento básico y primario en la actividad de los seres vivos. (...) Se trata de un fenómeno multidimensional en el que están implicados un gran número de factores, (...) que puede manifestarse en cada uno de los niveles que integran al individuo: físico, emocional, cognitivo y social. (Huntingford y Turner, (citados en Carrasco y González, 2006)</li> <li>• “Emoción a través de la cual el otro es negado directa o indirectamente como un legítimo otro en coexistencia con uno”. (Maturana, citado en Cid, Díaz, Pérez, Torruela y Valderrama, 2008)</li> </ul>
<p>Estrategias pedagógicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Acciones realizadas por el docente, con el fin de facilitar la formación y el aprendizaje de los estudiantes”. (Gamboa, García y Beltrán, 2013)</li> <li>• “Sistema de acciones que se realizan con un ordenamiento lógico y coherente en función del cumplimiento de objetivos educacionales. Es decir, constituye cualquier método o actividad planificada que mejore el aprendizaje profesional y facilite el crecimiento personal del estudiante”. (Picardo, Balmore y Escobar, 2004, citados en Camacho et al., 2012)</li> <li>• “Secuencias integradas de procedimientos o actividades que se eligen con el propósito de facilitar la adquisición, almacenamiento y/o utilización de la información”. (Danserau, 1985, Nisbet y Shucksmith, 1987)</li> </ul>
<p>Mediación escolar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una tercera parte neutral (algún miembro del equipo mediador), hablar de su problema e intentar</li> </ul>

	<p>llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa. (Prada y López, 2008)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, al mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio”. (Torrego, 2000)</li> <li>• “Estrategia educativa que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene, forma en cualidades personales e interpersonales y mejora el entorno”. (Ibarrola e Iriarte, 2013)</li> </ul>
Convivencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Proceso mediante el cual todos los miembros de la comunidad educativa aprenden a vivir con los demás. (Carretero, 2008, citado en Bravo y Herrera, 2011).</li> <li>• El establecimiento de relaciones interpersonales y grupales satisfactorias que contribuyan a un clima de confianza, respeto y apoyo mutuo en la institución escolar, potenciando así mismo el funcionamiento democrático de la escuela, lo que, a su vez, favorecerá también la existencia de relaciones positivas entre los miembros de la comunidad escolar. (Ortega, 2007, citada en Bravo y Herrera, 2011).</li> <li>• “Todas aquellas acciones que permiten que los individuos puedan vivir juntos a través del diálogo, el respeto mutuo, la reciprocidad y la puesta en práctica de valores democráticos y una cultura de paz”. (Furlan, Saucedo y Lara, citados en Marco de Referencia Sobre La Gestión De La Convivencia Escolar Desde La Escuela Pública, 2015).</li> </ul>
Maltrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Todo acto u omisión como consecuencia del cual hay un daño o riesgo de</li> </ul>

	<p>daño para la salud o el bienestar de la persona”. (American Medical Association, 1987)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Situaciones repetidas y permanentes de injusticia y abuso de poder (psicológico o físico), que implican y tienen consecuencias distintas”. (Román y Murillo, 2011)</li> <li>• “Tratar mal a alguien de palabra u obra”. (Diccionario RAE)</li> </ul>
Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo”. (Fuquen, 2003)</li> <li>• “Es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario”. (Ander-Egg, 1995, citado en Fuquen, 2003)</li> <li>• “Situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos”. (Bonilla, 1998)</li> </ul>

### *Categorías conceptuales aplicadas a la práctica pedagógica*

#### *Estrategias pedagógicas*

En el proceso de investigación llevado a cabo se implementaron diversas estrategias pedagógicas, con el fin de promover la sana convivencia escolar, son estas: Mediación Escolar;

efectuado en los momentos en los que surgieron actitudes y/o situaciones que generaban malestar y conflictos en los estudiantes. En consecuencia, luego de asesoramiento pedagógico previo relacionado con la resolución pacífica de conflictos, la mayoría de los estudiantes por lo general en lugar de responder con reactividad buscaban orientación del docente, quien posteriormente congregaba a los implicados para iniciar el proceso de mediación.

Además, se implementó la estrategia “Reunión de Confrontación, Reflexión y Compromiso”, que consistía en convocar al estudiante o estudiantes involucrado(s) en determinada situación negativa, a los docentes a cargo de su formación y dependiendo de la gravedad de tal situación a los directivos, con el fin de ayudar a cada estudiante a identificar sus comportamientos inadecuados y a adquirir conciencia sobre las implicaciones de los mismos. Sumado a esto, se le proporcionaba la oportunidad de expresar su sentir y pensar con respecto a la confrontación y de asumir sus errores para luego, elaborar un compromiso verbal y escrito (plasmado en la hoja de vida del estudiante y ante su cumplimiento paulatino se le brindaba un estímulo: reconocimiento ante el grupo, notas positivas en la agenda personal y en su hoja de vida, tarjeta de reconocimiento, cuidar el peluche del grupo durante el fin de semana, sello del buen comportamiento) sobre un cambio positivo de actitud.

Así mismo, se creó la estrategia denominada “El Contrato de Conducta”, basada en la elaboración de acuerdos verbales y escritos entre el docente y el estudiante, en ocasiones en presencia de los acudientes de este. A estos acuerdos se les realizaba un seguimiento semanal mediante rúbricas que eran diligenciadas por el estudiante con la guía del docente y después se exaltaban los resultados positivos y se reflexionaba sobre los negativos. Por último, se implementaron los juegos cooperativos, los cuales contribuyeron a que los estudiantes aprendieran a respetar al otro y a reconocer sus fortalezas.

## *Convivencia*

La convivencia es un factor esencial en los procesos de enseñanza y aprendizaje, dado que de acuerdo a la manera en que se consolide en el aula de clase, favorecerá o entorpecerá el éxito de tales procesos. En este sentido, una sana convivencia genera un clima escolar propicio para la formación integral de los estudiantes, mas una convivencia deteriorada repercute de forma negativa en el comportamiento de los mismos, en su estado de ánimo y por consiguiente, en su proceso formativo; además puede incluso alterar el normal desarrollo de las actividades escolares. Teniendo en cuenta estas dos vertientes relativas a la convivencia, se hizo necesario enfatizar en la segunda, mediante la implementación de las estrategias pedagógicas especificadas en la primera categoría conceptual, lo cual condujo al mejoramiento de las interacciones entre los estudiantes y del ambiente escolar, a la disminución de situaciones negativas y a la resolución pacífica de conflictos.

Igualmente, promover la sana convivencia posibilitó la consolidación de un clima escolar basado en la confianza, el compañerismo, la escucha, la asertividad y el respeto. En consecuencia, los estudiantes aprendieron a compartir con sus pares sin recurrir a la agresión, el maltrato o la violencia y en un ambiente de igualdad y solidaridad; evidenciándose de esta manera cambios positivos de actitud. En este orden de ideas, la formación del ser adquiere gran relevancia en los procesos de convivencia escolar, puesto que permite adecuar y disponer al estudiante para, por lo cual éste empieza a asumir actitudes positivas con los demás. Cabe mencionar, que los logros expuestos en términos de convivencia no aplican para la totalidad de los estudiantes que constituyeron el objeto de estudio de la investigación, debido a que la escuela es el escenario de múltiples situaciones y circunstancias ajenas sobre las que no es posible actuar.

No obstante, los resultados arrojados tras la investigación realizada, demuestran ser en general significativos.

### *Mediación escolar*

La escuela es un microcosmos en el que subyacen variedad de ideologías, valores y culturas, que bien pueden interactuar de manera armónica o por el contrario, convertirse en los detonantes de situaciones negativas que requieren intervención pedagógica inmediata. Para efectos del proceso de investigación que se ha llevado a cabo, este tipo de intervención consiste en la planeación y ejecución de acciones específicas por parte de los docentes, con el fin de neutralizar o erradicar situaciones de agresión que se generan entre los estudiantes del grado 3°, las cuales ocasionan la alteración del normal desarrollo de las actividades académicas y el deterioro del clima escolar. En consecuencia, se implementó en el grado en cuestión la mediación escolar como la principal estrategia pedagógica para afrontar el tipo de situaciones precisadas, aunque cabe indicar que fue complementada con otras estrategias relacionadas para atender a este mismo fin.

Con base en lo especificado, tanto estudiantes como docentes se sirvieron de los beneficios de la mediación, mas los primeros mediante la orientación pedagógica de los segundos fueron los verdaderos protagonistas en la ejecución de dicha estrategia. En consonancia con esto, luego de capacitar a los estudiantes en el tema de la mediación, algunos aprendieron a asumir las funciones propias de un mediador y otros, a participar en el proceso de mediación como los mediados. En este orden de ideas, la mediación fue efectuada de la siguiente manera: después de que los mediadores identificaran situaciones que generaban conflictos y tensiones entre los estudiantes, se reunían por separado con los implicados en tales situaciones; con el fin de conocer

sus versiones frente a estas, sus puntos de vista y analizar las consecuencias. Después, les informaban que iniciarían el proceso de mediación, en qué consistía este, cuál era su objetivo y sus condiciones y les preguntaban si estaban de acuerdo en participar en el. Una vez que las partes involucradas aceptaran participar en el proceso de mediación, exponían sus versiones y opiniones en relación con las situaciones negativas suscitadas y las causas que las provocaron. A continuación, con la guía del mediador elaboraban una lluvia de ideas sobre las posibles soluciones a esas situaciones y finalmente, los participantes elegían una solución unánime y justa que los beneficiara a todos, además, se elaboraba un acuerdo por escrito acompañado de la firma de cada participante, para así llevar un seguimiento respecto al cumplimiento de dicho acuerdo.

## Reflexión pedagógica

*La convivencia no ha de entenderse sólo como la ausencia de violencia, sino principalmente como el establecimiento de relaciones (...) positivas entre los miembros de la comunidad escolar. Una convivencia así planteada reduce los enfrentamientos, limita las acciones de maltrato y resulta satisfactoria para la consecución de los objetivos educativos.*

*Ortega, 2007, citada en Bravo y Herrera 2011.*

En el proceso de investigación que llevé a cabo en el grado 3º, fue necesaria la implementación de diversas estrategias pedagógicas que contribuyeran a la disminución de los episodios de agresión que surgían entre los estudiantes, buscando de esta manera fomentar una sana convivencia. Para tales efectos y según mencioné y expliqué en un apartado anterior, a lo largo del proceso investigativo implementé estrategias como la mediación escolar, la Reunión de Confrontación, Reflexión y Compromiso, El Contrato de Conducta y los juegos cooperativos; estrategias que se evidencian en las normas de convivencia establecidas en el aula de clase y fuera de esta. No obstante, la mediación escolar fue la estrategia de mayor énfasis, la cual en complemento con las demás que nombré permitió la consecución de los objetivos trazados en mi investigación.

Con base en lo indicado, mi proceso investigativo implicó en primera instancia la formación de mediadores, con el fin de poder llevar a cabo la mediación escolar. Sin embargo, fue una labor ardua, debido a la ausencia de habilidades para el diálogo, la comunicación asertiva y la construcción de acuerdos por parte de los estudiantes, a su incapacidad de comprender las situaciones del otro y de respetar ideas divergentes a las propias, a su actitud parcializada, a su desconfianza frente a la mediación y hacia sus participantes y a la presencia de ideas erróneas

sobre la resolución de conflictos. Pese a esto, emprendí acciones que favorecieron la formación de mediadores, tales como charlas y capacitaciones continuas dirigidas a los estudiantes respecto al tema de la mediación, análisis de casos sencillos y reales aplicando la mediación, juegos de roles para simular conflictos hipotéticos y resolverlos a través de la mediación, asignación de roles diversos a los estudiantes para sensibilizarlos e involucrarlos progresivamente en la mediación, actividades diversas para fortalecer la escucha, la comunicación asertiva, la cooperación, el respeto por el otro y el reconocimiento de sus aptitudes y actividades relacionadas con el control de las emociones.

Como resultado de este proceso de formación de mediadores, me fue posible observar que varios estudiantes del grado 3° asimilaron el sentido de la mediación, en tanto que evidenciaron actitudes propias de una persona mediadora. En este orden de ideas, ellos solían recurrir al diálogo para el esclarecimiento de situaciones generadoras de conflictos y de esta manera, incentivaban a sus compañeros para resolverlos de forma pacífica, así mismo, realizaban indagaciones previas a la mediación para conocer los conflictos subyacentes, su contexto y los puntos de vista de los implicados; preservando siempre la privacidad de la información obtenida, contribuían a la protección de la integridad de los participantes del proceso de mediación; acudiendo a la intervención de docentes en caso de requerirla, guiaban la mediación sin imponer ideas personales ni emitir juicios y remitían el caso objeto de mediación a los docentes cuando dicho proceso no era suficiente para la resolución del conflicto que abordaba. Así pues, algunos estudiantes aportaron a la resolución pacífica de conflictos, mediante el ejercicio de su rol como mediadores.

En este sentido, los mediadores en complemento con el acompañamiento pedagógico que yo les proporcionaba de forma continua, abordaron diversos casos que alteraban las dinámicas

institucionales, repercutiendo de forma negativa en los procesos tanto comportamentales como académicos de los estudiantes. En esta línea, la mediación fue implementada en mayor grado en situaciones de agresión verbal y física originadas entre los estudiantes debido a ideas divergentes, malos entendidos, actitudes de intolerancia y por creencias erradas respecto a la resolución de conflictos y a las formas de interactuar con los demás. En grado menor, se implementó la mediación escolar para tratar casos relacionados con expresiones de hostigamiento tales como la propagación de rumores e intimidaciones.

Alrededor de los señalamientos anteriores, debo mencionar que la mediación escolar posee una incidencia positiva en los procesos formativos que se llevan a cabo en la escuela, debido a diversos motivos. El primero, promueve un clima escolar tranquilo, cálido, de confianza, y por consiguiente, propicio para que los estudiantes logren desarrollar las competencias básicas inherentes a determinada área del conocimiento. Segundo, fortalece en los estudiantes valores como el liderazgo, la autonomía, la empatía, la solidaridad, la cooperación, la comunicación asertiva, la escucha activa, la equidad, la igualdad, el respeto, la tolerancia y el compañerismo; lo cual favorece el despliegue de actitudes acordes para generar una sana convivencia. Tercero, reconfigura las relaciones interpersonales, es decir, transforma las interacciones entre los estudiantes para mejorarlas y convertirlas en oportunidades de aprendizaje, de crecimiento personal y de compartir con los demás sanamente. Cuarto, enseña a los estudiantes que los conflictos se pueden resolver de forma pacífica y que existen variadas alternativas para hacerlo, sin necesidad de recurrir a acciones negativas que alteran el normal curso de las actividades escolares y que crean tensiones en el ambiente escolar.

Ahora bien, teniendo en cuenta los anteriores hallazgos prácticos generados tras el proceso de investigación realizado, así como también los hallazgos teóricos obtenidos del mismo,

daré respuesta a la pregunta problematizadora formulada al inicio del proceso. Las estrategias pedagógicas implementadas en el grado 3° se convirtieron en mediadoras escolares al desarrollar en los estudiantes competencias para la resolución de conflictos, tales como la comunicación, la escucha activa, la empatía, la asertividad, el respeto a la diferencia y el control de las emociones. Sumado a esto, promovieron la democracia, la práctica de valores, la construcción de normas, acuerdos y compromisos, la negociación, la reflexión de actitudes negativas que ocasionaban conflictos en el aula y la reflexión sobre diversas alternativas para la solución pacífica de estos, análisis de los conflictos existentes, sus consecuencias y las maneras posibles de afrontarlos. Finalmente, disminuyeron los niveles de agresión, fortalecieron las relaciones entre los estudiantes y generaron un clima escolar favorecedor para llevar a cabo los procesos de enseñanza y de aprendizaje; basado en la confianza, el respeto, la cooperación, el diálogo y la paz. De esta manera entonces, las estrategias pedagógicas que implementé en el grado 3° se convirtieron en mediadoras escolares para la solución de conflictos y a su vez, contribuyeron al fomento de una sana convivencia.

## Anexos

*Anexo 1: entrevistas*

**“ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS PARA PROMOVER LA SANA CONVIVENCIA  
DESDE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL GRADO 3<sup>o</sup>”**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A DOCENTES DE BÁSICA PRIMARIA Y BACHILLERATO  
DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR ANTIOQUEÑA**

La siguiente entrevista corresponde a una de las técnicas de corte cualitativo requeridas en el proceso de investigación denominado: “Estrategias pedagógicas para promover la sana convivencia desde la mediación escolar en el grado 3<sup>o</sup>”, la cual será aplicada a algunos docentes de básica primaria y bachillerato de la Escuela Normal Superior Antioqueña, con el objetivo de recolectar información relacionada con los factores que influyen en la convivencia en el aula.

Las siguientes preguntas versan sobre su labor cotidiana y únicamente requerirá de algunos minutos de su preciado tiempo para responderlas. Se solicita de forma muy respetuosa mucha colaboración y honestidad, pues la información que nos aporte será muy importante para profundizar y avanzar en el proceso de investigación que ya se ha mencionado.

NOMBRE DEL DOCENTE: \_\_\_\_\_

NIVEL DE EDUCACIÓN QUE ATIENDE: \_\_\_\_\_

GRADO(S) A CARGO: \_\_\_\_\_

1. Explique la importancia que tiene para usted la sana convivencia en el aula de clase.
2. ¿Qué estrategias pedagógicas emplea para promover la sana convivencia desde el grado(s) que tiene a su cargo?
3. ¿Qué entiende por mediación escolar? ¿Considera que desempeña un rol importante en el proceso de formación de los y las estudiantes? ¿Por qué?
4. ¿Cuáles cree que son los factores que contribuyen a una sana convivencia en el aula de clase?
5. ¿A qué estrategias o medidas recurren los y las estudiantes para resolver sus conflictos?
6. ¿Por qué cree que algunos estudiantes recurren a la violencia para resolver sus conflictos?
7. ¿Qué medidas de intervención pedagógica implementa en el aula para la resolución de conflictos?
8. ¿Cuáles cree que son los factores que impiden una sana convivencia en el aula de clase?

**Gracias por su tiempo y colaboración.**

**Docente en formación: Andrea K. Arroyave M.**

“ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS PARA PROMOVER LA SANA CONVIVENCIA DESDE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL GRADO 3º”

ENTREVISTA DIRIGIDA A DOCENTES DE BÁSICA (Y) PRIMARIA Y BACHILLERATO DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR ANTIOQUEÑA

La siguiente entrevista corresponde a una de las técnicas de corte cualitativo requeridas en el proceso de investigación denominado: “Estrategias pedagógicas para promover la sana convivencia desde la mediación escolar en el grado 3º”, la cual será aplicada a algunos docentes de básica primaria y bachillerato de la Escuela Normal Superior Antioqueña, con el objetivo de recolectar información relacionada con los factores que influyen en la convivencia en el aula.

Las siguientes preguntas versan sobre su labor cotidiana y únicamente requerirá de algunos minutos de su preciado tiempo para responderlas. Se solicita de forma muy respetuosa mucha colaboración y honestidad, pues la información que nos aporte será muy importante para profundizar y avanzar en el proceso de investigación que ya se ha mencionado.

NOMBRE DEL DOCENTE: Claudia Córdoba

NIVEL DE EDUCACIÓN QUE ATIENDE: Bachillerato

GRADO(S) A CARGO: 10º y (10) 11º

1. Explique la importancia que tiene para usted la sana convivencia en el aula de clase.

De un buen clima de clase dependerá una buena apropiación de saberes, ya que la interacción con el otro (facilita) avanza todo no solo social sino cognoscitivo.

2. Mencione las estrategias pedagógicas emplea para promover la sana convivencia desde el grado(s) que tiene a su cargo.

- Preparar la reflexión y asumir de una manera asertiva las observaciones/comentarios que puedan surgir de algún par o de algún maestro.

3. ¿Qué entiende por mediación escolar? ¿Considera que desempeña un rol importante en el proceso de formación de los y las estudiantes? ¿Por qué?

- Mediación escolar es intervenir ante un conflicto que se este generando dentro o fuera del aula de clase; brindando herramientas en la solución de estos.

- Desempeña un rol importante, puesto que enseñarle a un estudiante a controlar sus emociones es una base fundamental en el desempeño social que tenga en el resto de la vida.

4. ¿Cuáles cree que son los factores que contribuyen a una sana convivencia en el aula de clase?

- La tolerancia, el respeto por la diferencia y el buen clima organizacional.

5. ¿A qué estrategias o medidas recurren los y las estudiantes para resolver sus conflictos?

- El diálogo, solicitar la mediación de un docente cuando es necesario, construcción de acuerdos.

- En ocasiones se presentan conflictos entre los mismos estudiantes que requieren la mediación inmediata del docente, debido a que recurren a la agresión verbal.

6. ¿Por qué cree que algunos estudiantes recurren a la violencia para resolver sus conflictos?

- Las actitudes se aprenden en casa por eso muchos de los comportamientos que ellos aumen son aprendidos desde el hogar. De ahí que la labor de la escuela es brindar estrategias en la resolución de conflictos.

7. ¿Qué medidas de intervención pedagógica implementa en el aula para la resolución de conflictos?

- El diálogo constante, lecturas de reflexión, planteamiento de situaciones reales para encontrar las posibles soluciones.

8. ¿Cuáles cree que son los factores que impiden una sana convivencia en el aula de clase?

- Carencia de la norma, falta de reconocimiento del otro.

Gracias por su tiempo y colaboración.

Docente en formación: Andrea K. Arroyave M.

**“ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS PARA PROMOVER LA SANA CONVIVENCIA DESDE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN EL GRADO 3º”**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A DOCENTES DE BÁSICA (Y) PRIMARIA Y BACHILLERATO DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR ANTIOQUEÑA**

La siguiente entrevista corresponde a una de las técnicas de corte cualitativo requeridas en el proceso de investigación denominado: “Estrategias pedagógicas para promover la sana convivencia desde la mediación escolar en el grado 3º”, la cual será aplicada a algunos docentes de básica primaria y bachillerato de la Escuela Normal Superior Antioqueña, con el objetivo de recolectar información relacionada con los factores que influyen en la convivencia en el aula.

Las siguientes preguntas versan sobre su labor cotidiana y únicamente requerirá de algunos minutos de su preciado tiempo para responderlas. Se solicita de forma muy respetuosa mucha colaboración y honestidad, pues la información que nos aporte será muy importante para profundizar y avanzar en el proceso de investigación que ya se ha mencionado.

NOMBRE DEL DOCENTE: Ana María Ramírez

NIVEL DE EDUCACIÓN QUE ATIENDE: Básica primaria

GRADO(S) A CARGO: 3º

1. Explique la importancia que tiene para usted la sana convivencia en el aula de clase.

El ambiente escolar en el aula de clase es primordial, partiendo de los valores del respeto del uno mismo de sí y del otro, para que hayan verdaderos significativos.

2. Mencione las estrategias pedagógicas emplea para promover la sana convivencia desde el grado(s) que tiene a su cargo.

- W campo, juego de roles, reconocimiento del otro, actividades de auto-superación, acompañamiento individual con la familia y  $\Psi$ , el diálogo, el manual de convivencia, a través del arte, reflexiones.

3. ¿Qué entiende por mediación escolar? ¿Considera que desempeña un rol importante en el proceso de formación de los y las estudiantes? ¿Por qué?

- La mediación escolar es potenciar las individualidades de los estudiantes para fortalecerlos, a partir de todas las estrategias tecnológicas, didácticas,  $\Psi$  etc, todo lo que el medio nos ofrece para crecer en el ambiente escolar.

- La mediación es importante porque es una (forma de) ayuda para los estudiantes que les permite formarse integralmente.

4. ¿Cuáles cree que son los factores que contribuyen a una sana convivencia en el aula de clase?

- La familia, los valores, la escuela, el maestro, el medio en el que se desenvuelven los niños, el acompañamiento oportuno,

5. ¿A qué estrategias o medidas recurren los y las estudiantes para resolver sus conflictos?

- El diálogo con la mediación del docente, mediante el (o) buen trato, la escucha.

6. ¿Por qué cree que algunos estudiantes recurren a la violencia para resolver sus conflictos?

- Debido a la falta de acompañamiento familiar, a los límites, a la atención oportuna, a la soledad en que viven, el ejemplo de los personal que están a cargo de los niños y niñas, los medios de comunicación y la sociedad.

7. ¿Qué medidas de intervención pedagógica implementa en el aula para la resolución de conflictos?

- El diálogo fraterno, aceptar los errores y asumílos, reparar el error cometido x medio de compromisos o acciones de mejoramiento que hagan sentir bien al otro.

8. ¿Cuáles cree que son los factores que impiden una sana convivencia en el aula de clase?

- (aparcialidad de escucha, la intolerancia, falta de acompañamiento, (y la)

Gracias por su tiempo y colaboración.

Docente en formación: Andrea K. Arroyave M.

*Anexo 2: observaciones de clase*

*Observación de clase # 1*



**FORMATO OBSERVACIÓN DE CLASE**

<b>FECHA</b>	Agosto 29 de 2016.
<b>LUGAR</b>	Institución Educativa Avanzar.
<b>POBLACIÓN</b>	Estudiantes de grado 2° que conforman un grupo de 3 niñas y un niño, con edades comprendidas entre los 7 y 8 años.
<b>PALABRAS CLAVE</b>	Dispositivos básicos de aprendizaje, sana convivencia, formación integral.
<b>DESCRIPCIÓN DE LA CLASE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio: en primer lugar, la docente dispone el aula de clase para iniciar clase de inglés con la visualización de algunos videos; así que organiza las sillas en forma de media luna ubicándolas en frente de la pantalla de un televisor y después, indica a los estudiantes tomar asiento. Acto seguido, proyecta dos videos sobre algunas de las partes del cuerpo humano en inglés, tales como cabeza, ojos, nariz, boca, mejillas, orejas, brazos, pecho y pies. Posteriormente, les enseña una canción referente a la temática mencionada y luego todo el grupo la entona al unísono.</li> <li>• Desarrollo: a continuación, la docente anuncia a los estudiantes retornar a sus lugares de trabajo y luego de que evidencian disposición para continuar con la clase, les hace entrega de dos hojas de block; una que contiene los nombres de las partes del cuerpo en inglés mencionadas y otra en la que se representa gráficamente el cuerpo de una persona. Seguido a esto, la docente explica a los estudiantes que deben recortar los nombres de las partes del cuerpo, adherirlos en el lugar de la imagen que corresponda y luego esta debe ser coloreada.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación: seguidamente, la docente se acerca a cada estudiante para revisar el trabajo realizado y corrige errores en algunos estudiantes. Por último, les indica que señalen en su propio cuerpo la parte que ella mencione en inglés, así como también que cada uno mencione tanto en inglés como en español alguna de las partes del cuerpo trabajadas en clase. Luego da la instrucción de organizar el lugar de trabajo y guardar los implementos escolares para disponerse a continuar con otra clase.</li> </ul>
<b>COMENTARIOS</b>	<p>Durante la observación de clase percibí que los estudiantes realizaban con agrado las actividades propuestas por la docente y que se sentían motivados frente al aprendizaje de una segunda lengua tal como el inglés, no obstante, en el transcurso de la clase logré observar que no han interiorizado normas básicas para la comunicación en el aula como no hablar al mismo tiempo que otro compañero, pedir la palabra para ser escuchado y mirar y atender a quien habla. Sumado a esto, observé que a algunos estudiantes les disgusta compartir el espacio de trabajo con otros, por lo que asumen actitudes negativas como rechazo y malestar ante la presencia de determinado par. Así mismo, pude visualizar que pese a que los estudiantes desviarán su atención de la clase en varios momentos, la docente titular no corregía esta situación.</p>
<b>REFLEXIÓN</b>	<p>La observación realizada me permitió reflexionar acerca de la importancia de la instalación de dispositivos básicos en los estudiantes y del fortalecimiento constante de los mismos, puesto que estos crean las condiciones propicias para llevar a cabo el proceso de enseñanza y de aprendizaje exitoso. Del mismo modo, es de vital relevancia el fomento de la sana convivencia en el aula de clase, con el fin de que los estudiantes aprendan a reconocer la existencia del otro en sus vidas, a aceptarlo y a valorarlo por sus fortalezas para generar así un espacio escolar regido por el respeto, la tolerancia, la empatía, la solidaridad, la cooperación y la comunicación. En este sentido, considero que es fundamental la formación integral de nuestros estudiantes, para lo cual es necesario enfocarnos no solo en los aspectos cognitivos y procedimentales sino también en los actitudinales; lo que</p>

	implica la esencial y ardua labor de formar el ser. Cuando esto se logra, los estudiantes exhiben comportamientos adecuados y en consecuencia, facilitan su proceso formativo.
<b>MAESTRO INVESTIGADOR</b>	Andrea Katherine Arroyave Moreno.

*Observación de clase # 2*



**FORMATO OBSERVACIÓN DE CLASE**

<b>FECHA</b>	Septiembre 2 de 2016.
<b>LUGAR</b>	Institución Educativa Avanzar.
<b>POBLACIÓN</b>	Estudiantes de grado 2° que conforman un grupo de 3 niñas y un niño, con edades comprendidas entre los 7 y 8 años.
<b>PALABRAS CLAVE</b>	Dispositivos básicos de aprendizaje, sana convivencia, formación integral.
<b>DESCRIPCIÓN DE LA CLASE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio: en el día de hoy la docente empezó la clase de inglés ayudando a organizar a los estudiantes en sus lugares de trabajo y adecuando el espacio, con el fin de hacerlo propicio para la ejecución de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Acto seguido, anunció a los estudiantes que realizarían algunas actividades fuera del aula de clase, para lo cual se requería de mucho orden y atención a las indicaciones. A continuación, les indicó que se desplazaran hacia la cancha de fútbol y baloncesto y luego de estar allí, les ordenó formar un círculo y sentarse. Seguidamente les solicitó que entonaran con ella la canción aprendida sobre las partes del cuerpo humano en inglés y después, les enseñó otra, la cual entonaron varias veces.</li> <li>• Desarrollo: después de la actividad introductoria, la docente realizó un breve repaso sobre las partes del cuerpo en</li> </ul>

	<p>inglés trabajadas en días anteriores, (cabeza, ojos, nariz, boca, mejillas, orejas, brazos, pecho y pies) mencionándolas al tiempo en que las señalaba en su propio cuerpo. Luego, organizó por parejas a los estudiantes y a cada uno le hizo entrega de una tiza para que elaborara la silueta del compañero en el suelo. Posteriormente, ambos compañeros debían trabajar de manera cooperativa para escribir correctamente el nombre en inglés de las partes del cuerpo en el lugar de la silueta que correspondiera, guiándose con una lista que la docente consignó en una porción del suelo de la cancha.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación: después, la docente se acerca a cada pareja de estudiantes para revisar el trabajo realizado y corrige errores en algunos estudiantes. Finalmente, ella da la instrucción a los estudiantes de dirigirse hacia el aula de clase, buscar la lonchera y desplazarse al área común para consumir los alimentos y disfrutar del receso pedagógico.</li> </ul>
<b>COMENTARIOS</b>	<p>Durante las actividades de iniciación propuestas por la docente, los estudiantes en general se mostraron receptivos y motivados. Así mismo, se evidenciaron interesados frente al aprendizaje de un segundo idioma como es el inglés. Además, en el desarrollo de la actividad por parejas, logré identificar las habilidades para trabajar en equipo de algunos estudiantes, mas otros se mostraban a disgusto con el compañero que les fue asignado; por lo que se les dificultó comunicarse de forma asertiva, ayudarse mutuamente y llegar a acuerdos.</p> <p>Aunado a lo expuesto, en el desarrollo de la clase de inglés percibí debilidad en los dispositivos básicos de aprendizaje instalados en los estudiantes, además, pude visualizar que pese a que los estudiantes desviarán su atención de la clase en varios momentos, la docente titular no corregía esta situación.</p>
<b>REFLEXIÓN</b>	<p>Con base en la observación realizada, analicé y confirmé una vez más la importancia de la instalación de dispositivos básicos en los estudiantes y del fortalecimiento constante de los mismos en los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Sumado a esto, reflexioné nuevamente sobre la necesidad de forjar el ser en los estudiantes para generar en ellos</p>

	<p>comportamientos positivos consigo mismos, con los otros y con el otro; a través del fomento de la sana convivencia y de la práctica de valores.</p> <p>Por consiguiente, creo que es vital brindar a nuestros estudiantes una formación integral desde el desarrollo de las competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, para de este modo, contribuir a que desarrollen habilidades del pensamiento que les permita solucionar problemas de la vida cotidiana de manera asertiva, a que reflexionen sobre los conocimientos adquiridos y los apliquen en bien propio y de la sociedad, a que crezcan en valores y a que convivan armónicamente.</p>
<b>MAESTRO INVESTIGADOR</b>	Andrea Katherine Arroyave Moreno.

*Anexo 3: cuadro comparativo formativo sobre impacto generado en el grado 3° en relación con la implementación de la mediación escolar*

<b>Intervención pedagógica sin implementación de la mediación escolar</b>	<b>Intervención pedagógica implementando la mediación escolar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mayoría de los estudiantes del grado 3° con frecuencia recurrían a la agresión física y verbal para resolver sus diferencias y conflictos.</li> <li>• Los estudiantes en general se mostraban incapaces de respetar ideas divergentes a las propias, de comprender al otro y de comunicarse de manera asertiva.</li> <li>• Se percibía en el grado 3° un ambiente escolar tenso, cargado de constante enojo, desmotivación, ansiedad, desconfianza, hostilidad, intolerancia, irreverencia y egoísmo.</li> <li>• Presencia de ideas erróneas en los estudiantes sobre la manera de resolver los conflictos.</li> <li>• Con frecuencia se presentaban episodios de agresión entre los estudiantes, lo cual en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunos estudiantes aprendieron a ejercer el rol de mediadores y otros a participar en el proceso de la mediación como los mediados, en pro de la resolución pacífica de las diferencias y conflictos que se presentaban.</li> <li>• Se generó un clima escolar tranquilo, cálido, de confianza, de respeto, de cooperación y de paz.</li> <li>• Los estudiantes en general evidenciaron actitudes positivas que contribuyeron al mejoramiento de las relaciones entre ellos mismos.</li> <li>• La mediación escolar fortaleció en los estudiantes valores como el liderazgo, la autonomía, la empatía, la solidaridad, la cooperación, la comunicación asertiva, la escucha activa, la equidad, la igualdad, el respeto, la tolerancia y el compañerismo.</li> </ul>

ocasiones alteraba el normal desarrollo de las actividades escolares.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disminución de niveles de agresión entre los estudiantes.</li></ul>
---	---

## Conclusiones

- La mayoría de los estudiantes del grado 3° solían recurrir a la agresión física y verbal debido a su incapacidad de respetar ideas divergentes a las propias, de comprender al otro, de comunicarse de manera asertiva para resolver las desavenencias que se presentaran entre ellos mismos y a la presencia de ideas erróneas sobre la manera de resolver los conflictos.
- Se implementó la mediación escolar como la principal estrategia pedagógica para intervenir situaciones de agresión entre los estudiantes, sin embargo fue complementada con otras estrategias relacionadas para atender a este mismo fin, tales como las Reuniones de Confrontación, Reflexión y Compromiso, El Contrato de Conducta y los juegos cooperativos.
- La mediación escolar es una estrategia de resolución de conflictos pacífica, voluntaria, confidencial, sistemática, que forma y transforma no solo a los estudiantes sino también a toda una comunidad educativa.
- El objetivo de la mediación no es únicamente prevenir situaciones de agresión entre los estudiantes, consiste también en enseñarles mejores estrategias para la resolución de conflictos.
- Los tipos de mediación que se implementaron fueron: la mediación espontánea, la mediación realizada por los iguales y la mediación realizada por los adultos.
- La mediación escolar fue implementada en mayor grado en situaciones de agresión verbal y física y en grado menor, para tratar casos relacionados con expresiones de hostigamiento.
- La mediación escolar promovió un clima escolar tranquilo, cálido, de confianza, de respeto, de cooperación, de paz y por consiguiente propicio para llevar a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje, mejorando las interacciones entre los estudiantes.

- La mediación escolar fortaleció en los estudiantes valores como el liderazgo, la autonomía, la empatía, la solidaridad, la cooperación, la comunicación asertiva, la escucha activa, la equidad, la igualdad, el respeto, la tolerancia y el compañerismo.

## Bibliografía/cibergrafía

Benites, L. (2011). Convivencia escolar y calidad educativa. *Cultura*, 25, 143-164.

Recuperada de: [http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU\\_25\\_1\\_convivencia-escolar-y-calidad-educativa.pdf](http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_25_1_convivencia-escolar-y-calidad-educativa.pdf)

Bravo, A. y Herrera, L. (2011). Convivencia escolar en Educación Primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora. *Revista de educação e humanidades*, 1,173-212.

Carrasco, M. y González, M. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Acción psicológica*, 4, 7-38.

Cid, P., Díaz, A., Pérez, M., Torruela, M. y Valderrama, M. (2008). Agresión y violencia en la escuela como factor de riesgo del aprendizaje escolar. *Ciencia y Enfermería*, 14(2), 21-30.

Recuperada de <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v14n2/art04.pdf>

Cerezo, F. (2009). Bullying: análisis de la situación en las aulas españolas. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(3), 367-378.

Recuperada de: <http://www.ijpsy.com/volumen9/num3/244/bullying-analisis-de-la-situacin-en-las-ES.pdf>

Colombia. Cámara. *Ley 168*. (2, Diciembre, 2015). Por medio de la cual se establece la mediación escolar como una estrategia alternativa para la solución de conflictos en las Instituciones Educativas Oficiales. Recuperado el 6 de Septiembre de

[http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar\\_documento?p\\_tipo=05&p\\_numero=168&p\\_consec=43518](http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=168&p_consec=43518)

Colombia. Ministerio de Educación Nacional. (25, Mayo, 2015). Por el cual se reglamenta la Cátedra de la Paz. Recuperado el 3 de Junio de 2016, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=61735>

Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Recuperada el 20 de Julio de 2016, de [http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR\\_Articulos/resolucion%20pacifica%20de%20conflictos.pdf](http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR_Articulos/resolucion%20pacifica%20de%20conflictos.pdf)

Convivencia escolar. Recuperado el 15 de Abril de 2016, de [http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/doc/201103041353340.Valoras\\_UC\\_Convivencia\\_Escolar.pdf](http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103041353340.Valoras_UC_Convivencia_Escolar.pdf)

Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos. Recuperada el 3 de Agosto de 2016, de <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/abaco-portlet/content/0569edc1-e8cb-4b1d-b043-2b9507b00a79>

Crary, E. (1994). *Creecer sin peleas. Cómo enseñar a los niños a resolver conflictos con inteligencia emocional*. Barcelona: Ed. Integral.

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.

Recuperada de:

[http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09\\_MI\\_LA%20\\_ENTREVISTA.pdf](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num03/09_MI_LA%20_ENTREVISTA.pdf)

Diccionario RAE. Recuperado el 6 de Noviembre de 2016 de <http://dle.rae.es/?id=O4sdJrw>

Enríquez, M. y Garzón, F. (2015). El acoso escolar. *Saber, ciencia y libertad*, 10(1), 219-233.

Estrategias pedagógicas dinamizadoras del aprendizaje por competencias. Recuperado el 23 de Abril de 2016, de [https://docs.google.com/document/d/1qsRgP3tAuuXnCjRo4CXWUKh45\\_-nOCeKJfiePoMu5uA/edit](https://docs.google.com/document/d/1qsRgP3tAuuXnCjRo4CXWUKh45_-nOCeKJfiePoMu5uA/edit)

Estrategias pedagógicas en el ámbito educativo. Recuperado el 8 de Octubre de 2016, de <http://www.mutisschool.com/portal/Formatos%20y%20Documentos%20Capacitacion%20Docentes/ESTRATEGIAPEDCorr.pdf>

Flick, U. (2007) Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Morata Paideia.

Funes, S. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos*, 3, 91-106.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/201067.pdf>

Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 1, 265-278.

Recuperada de: <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>

Gamboa, M., García, Y. y Beltrán, M. (2013). Estrategias pedagógicas y didácticas para el desarrollo de las inteligencias múltiples y el aprendizaje autónomo. *Revista de Investigación UNAD*, 12(1), 104-127.

Recuperado de:

[https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/revistainvestigaciones/Volumen12numero1\\_2013/a06\\_Estrategias\\_pedagogicas\\_y\\_did%C3%A1cticas\\_para\\_el\\_desarrollo\\_de\\_las\\_inteligencias\\_1.pdf](https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/revistainvestigaciones/Volumen12numero1_2013/a06_Estrategias_pedagogicas_y_did%C3%A1cticas_para_el_desarrollo_de_las_inteligencias_1.pdf)

Girard, K. y Koch, S. (1997). *Manual para educadores. Resolución de conflictos en las escuelas*. Buenos Aires: Granica.

Guía para la implementación de la Cátedra de la Paz. Recuperada el 17 de Mayo de 2016, de <http://santillanaplus.com.co/pdf/cartilla-catedra-de-paz.pdf>

Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado*, 17(1), 368-384.

Recuperada de: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev171COL7.pdf>

Lederach, J. (2000). *ABC de la paz y los conflictos*. Madrid: Catarata.

Manuales de Convivencia. Instituciones de educación formal oficiales y privadas. Orientaciones generales. Recuperado el 23 de Septiembre de 2016, de <http://www.educacionbogota.edu.co/archivos/Temas%20estrategicos/Inspeccion/2012/abril/orientaciones%20sobre%20manuales%20de%20convivencia.pdf>

Marco de referencia sobre la gestión de la convivencia escolar desde la escuela pública.

Recuperada el 13 de Octubre de 2016, de:

<http://www.sec.gob.mx/portal/docs/supervisores/2/7/2.7.4%20MARCO%20DE%20REFERENCIA%20SOBRE%20LA%20GESTION%20DE%20LA%20CONVIVENCIA%20ESCOLAR.pdf>

Mediación en la resolución de conflictos. Recuperado el 5 de Septiembre de 2016, de <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/webportal/ishare-servlet/content/2b62cb2a-36cd-4d6a-a86c-8f2ba8ee087b>

Mendoza, B. (2011). Bullying entre pares y el escalamiento de agresión en la relación profesor-alumno. *Psicología Iberoamericana*, 19(1), 58-71.

Recuperada de: <http://www.redalyc.org/pdf/1339/133920896007.pdf>

Mendoza, B. (2014). *Bullying. Los Múltiples rostros del acoso escolar*. Argentina: editorial Brujas.

Narváez, V. y Salazar, O. (2012). Bullying, Matoneo, Intimidación o Acoso Escolar. *Carta de la salud*, 200, 1-4.

Recuperada de: [http://www.valledellili.org/media/pdf/carta-salud/CARTA\\_DE\\_LA\\_SALUD\\_ENERO\\_DIGITAL\\_2013.pdf](http://www.valledellili.org/media/pdf/carta-salud/CARTA_DE_LA_SALUD_ENERO_DIGITAL_2013.pdf)

Nawrath, A. (2012). *Convivencia escolar: mejorando a través de la mediación escolar* (Trabajo de grado). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago, Chile.

Recuperada de:

<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1854/tpeb813.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, G. y Pérez, M. (2011). *Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea.

Prada, J. y López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, 148, 99-116.

Programas y estrategias para la convivencia escolar. Recuperado el 3 de Agosto de 2016, de [http://www.leioa.net/vive\\_doc/guia\\_convivencia\\_cast.pdf](http://www.leioa.net/vive_doc/guia_convivencia_cast.pdf)

Quijano, R. (2012). *Acoso Escolar Y La Mediación Escolar Como Herramienta Para La Solución de Conflictos* (Monografía). Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida, Yucatán, México.

Recuperada de:

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/135952/MEMORIA%20FERNANDA%20QUIJANO.pdf?sequence=1>

Román, M. y Murillo, F. (2011). América Latina: violencia entre estudiantes. *Revista Cepal*, 104, 37-54.

Recuperada de: <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/3/44073/rve104romanmurillo.pdf>

Sinchi, C. (2014). *Mediación Escolar Dirigida a Docentes Para Prevenir El Acoso Escolar* (Trabajo de grado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

Recuperada de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5606/1/TESIS.pdf>

Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Recuperada el 6 de Agosto de 2016, de

<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>

*XII Congreso internacional de teoría de la educación.* (2011). Barcelona, Universidad de Barcelona, s.f.

Recuperado el 26 de Mayo de 2016, de:

<http://www.cite2011.com/Comunicaciones/Escuela/069.pdf>