

La mediación como estrategia para resolver conflictos dentro del aula

Michelle Stephens Gordon

Soany Williams Blanquicet



Universidad de la Costa

Facultad De Humanidades

Maestría en Educación

Providencia Isla, San Andrés Isla. Colombia

2018

La mediación como estrategia para resolver conflictos dentro del aula

Michelle Stephens Gordon

Soany Williams Blanquicet

Asesor: Alicia Iniciarte González

Coasesora: Alicia Álvarez Pertuz



Universidad de la Costa

Facultad De Humanidades

Maestría en Educación

Providencia Isla, San Andrés Isla. Colombia

2018

Resumen

Con el objetivo de proponer estrategias de mediación encaminadas a la mediación y resolución de conflictos en el aula, se desarrolló esta investigación que se planteó como logros específicos: caracterizar las estrategias más utilizadas por docentes para resolver los conflictos que se presentan dentro del aula, así mismo analizar si son pertinentes para una adecuada mediación y analizar las actitudes que toman los docentes para resolver las confrontaciones durante el desarrollo de las clases. Fue una investigación mixta que combinó técnicas cuantitativas y cualitativas para la consulta y el análisis. Se desarrolló en San Andrés Isla, en la Institución Educativa Brooks Hill, consultó a docente y tomó la acción en el aula, como objeto de investigación. Se apoyó en estudios previos y en teorías sobre la mediación. Se concluyó que los docentes aplican estrategias como diálogo reflexivo, desarrollo y análisis de casos, solicitud de apoyo de los directivos, sacar a los estudiantes de la actividad en el aula. En las estrategias aplicadas, no se evidencian estar acompañadas de una actitud decidida para asumir el conflicto como oportunidad para la mediación, ya que al ser cuestionados, en la mayoría de los aspectos responden que, a veces realizan las acciones pertinentes y que se irritan ante los problemas. Entre las estrategias propuestas para mediar en los conflictos de aula están: diálogo reflexivo, trabajo cooperativo, sistematización de información, seguimiento, desarrollo de capacidades para la comunicación.

Palabras clave: Mediación, diálogo, conflictos de aula.

Abstract

With the objective of proposing mediation strategies aimed at the mediation and resolution of conflicts in the classroom, this research was developed that was proposed as specific achievements: to characterize the strategies most used by teachers to solve conflicts that arise within the classroom, as well as to analyze if they are pertinent for an adequate mediation and analyze the attitudes that the teachers take to resolve the confrontations during the development of the classes. It was a mixed research that combined quantitative and qualitative techniques for consultation and analysis. It was developed in San Andres Island, in the Educational Institution Brooks Hill, consulted the teacher and took the action in the classroom, as an object of investigation. It was supported by previous studies and theories about mediation. It was concluded that teachers apply strategies such as reflective dialogue, development and analysis of cases, request for support from managers, remove students from the activity in the classroom. In the strategies applied, there is no evidence of being accompanied by a determined attitude to assume the conflict as an opportunity for mediation, since when they are questioned, in most aspects they respond that they sometimes carry out the pertinent actions and are irritated by problems. Among the strategies proposed to mediate in classroom conflicts are: reflective dialogue, cooperative work, information systematization, monitoring, development of communication skills.

Keywords: Mediation, dialogue, classroom conflicts.

Contenidos

Lista de tablas y figuras.....	7
Capítulo I	8
Introducción	8
Descripción del Problema.....	9
Interrogantes	111
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Justificación	121
Delimitación.....	143
Capítulo II.	154
Marco Teórico o Referencial	154
Estado del arte.....	14
Conflicto	165
Mediación	177
Conflicto Escolar	210
Marco Legal	254
Operacionalización de las Variables y/o Categorías.....	310
Capítulo III.....	332
Metodología	332
Enfoque de Investigación: Cualitativo.....	332
Tipo de Investigación: Descriptiva- Propositiva.....	343
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	343

Cronograma de aplicación.	37
Capítulo IV	38
Análisis e interpretación de la Información	38
Observación Directa.....	43
Conclusiones	465
Recomendaciones	46
Referencias Bibliográficas	48
Anexos	510

Lista de tablas y figuras

Tablas.

Tabla 1. Operacionalización de variables	310
Tabla 2. Operacionalización de metodología.....	354
Tabla 3. Cronograma	37

Figuras

Figura 1. Causas y Consecuencias de la falta de herramientas adecuadas para resolver conflictos. Elaboración propia de investigadores.	111
Figura 2. El docente cuenta con herramientas para resolver los conflictos escolares	39
Figura 3. Se irrita o se enoja con facilidad al momento fde presentarse una situación conflicto que amerite suspender la clase por momentos	399
Figura 4. Formar de realizar seguimiento de conducta a los estudiantes que reinciden en los conflictos y si aplican el manual de convivencia para la resolución de estos.....	40
Figura 5. Coloca normas de convivencia antes de iniciar las clases magistrales	40
Figura 6. Obligación o presión para suspender de clases al estudiante que cause situaciones conflictivas.....	411
Figura 7. Objetivo o neutral al momento de medir un conflicto.....	411
Figura 8 Recibe capacitaciones o cursos de apoyo encaminadas a la mediación de conflictos en el aula de clases.....	422
Figura 9. Obligado o presionado a suspender clases constantemente para atender situaciones de conflictos entre los estudiantes.....	422
Figura 10. Los directivos garantizan apoyo a los docentes a la hora de entrevistar a todas las partes involucradas en un conflicto antes de tomar decisiones.....	43

Figura 11. Los estudiantes reflexionan sobre situaciones de conflictos orientadas por el docente
..... 43

Figura 12. Resultados de la observacion directa..... 45

Capítulo I

Introducción

El presente proyecto de investigación tiene como propósito acercarnos a las formas adecuadas de resolver conflictos en el ámbito educativo dando paso al mejoramiento del clima escolar y al rendimiento académico de los estudiantes, utilizando la mediación como un método alternativo para arribar soluciones integrales a los problemas que alteran la convivencia dentro del aula.

El primer informe de esta investigación nos permite caracterizar las estrategias o métodos más usados por las docentes para mediar en un conflicto dando respuestas a tipos de actitudes que no favorecen las situaciones que requieren solución, por otra parte los docentes podrán conocer mediaciones específicas para resolver conflictos adecuadamente mejorando sus prácticas pedagógicas y clima de aula beneficiando las relaciones inter personales de los estudiantes.

Esta propuesta surge a partir de las intervenciones inadecuadas que tienen los y las docentes al presenciar un conflicto brindado “soluciones a medias” que dan paso a la trascendencia y a constantes suspensiones de clases con llamados de atención, dificultando el quehacer pedagógico en el aula, Eisner (1994) define la mediación “como un recurso didáctico para facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje, lo cual resalta la importancia de proponer este método como herramienta de resolución de conflictos en el aula”.

Descripción del Problema

En los últimos años en el campo educativo se han venido trabajando diferentes proyectos y programas de convivencia escolar ,ejecutando acciones en post de la disminución de conflictos mediante jornadas deportivas, escuela para padres, reflexiones diarias y juegos dirigidos entre

otras, resaltando en este proceso el trabajo de la orientadora del plante con los estudiantes que requieren mayor atención , sin embargo la falta de tolerancia, violencias físicas y verbales sigue siendo el mayor problema que se presenta en las aulas impidiendo el desarrollo adecuado de la clase y el buen avance académico de los niños y niñas, la mayoría de los docentes no conocen herramientas suficientes para dar tratamiento y seguimiento a los conflictos que se generan en el aula, en base a esto hemos en tenido como resultado un aumento de insuficiencia académica afectando los procesos de enseñanza-aprendizaje y las relaciones inter personales de los estudiantes lo cual preocupa a la comunidad educativa por el índice de violencia que se evidencia en registros (anecdóticos), suspensiones , seguimiento por parte de la orientadora y expulsiones de la institución, todas estas acciones han llevado a que la gran mayoría de los docentes se sientan limitados o atados de manos en acciones para solucionar un conflicto ya que no se cuenta con el apoyo de los padres de familia y autoridades de competentes , quienes hacen caso omiso de las situaciones que se les presenta, lo cual ha traído como consecuencia que algunos docentes no se involucren en los inconvenientes que manifiestan los alumnos, pasando por alto insultos entre pares e impares, incluso agresiones físicas; con el fin de “evitar problemas“ a causa del poco conocimiento para el uso de alternativas integrales que dan soluciones adecuadas a un conflicto como la mediación, en base a esto surge la necesidad de dar a conocer las diferentes formas de manejar un conflicto dando solución adecuada y pertinente según los requiera el caso por medio de la mediación.

El aumento de conflictos en el aula entre el año 2015 al 2017 según los registros de la institución Brooks Hill ha sido significativo donde se han tenido que involucrar padres de familia ,directivos y policías de infancia para dar solución a las situaciones problemas que se presentan durante el desarrollo de las clases en presencia del docente que se ve muchas veces

involucrado con actitudes no pertinentes para ayudar a resolver el inconveniente entre pares , de allí surge la necesidad de orientar y proponer estrategias de resolución de conflictos adecuadamente a los docente ,que permitan mitigar las suspensiones de clases constantemente, mejorando el clima escolar y académico .

A continuación, encontramos un mentefacto (figura) con los problemas y consecuencias que ha generado la falta de herramientas adecuadas para resolver conflictos.

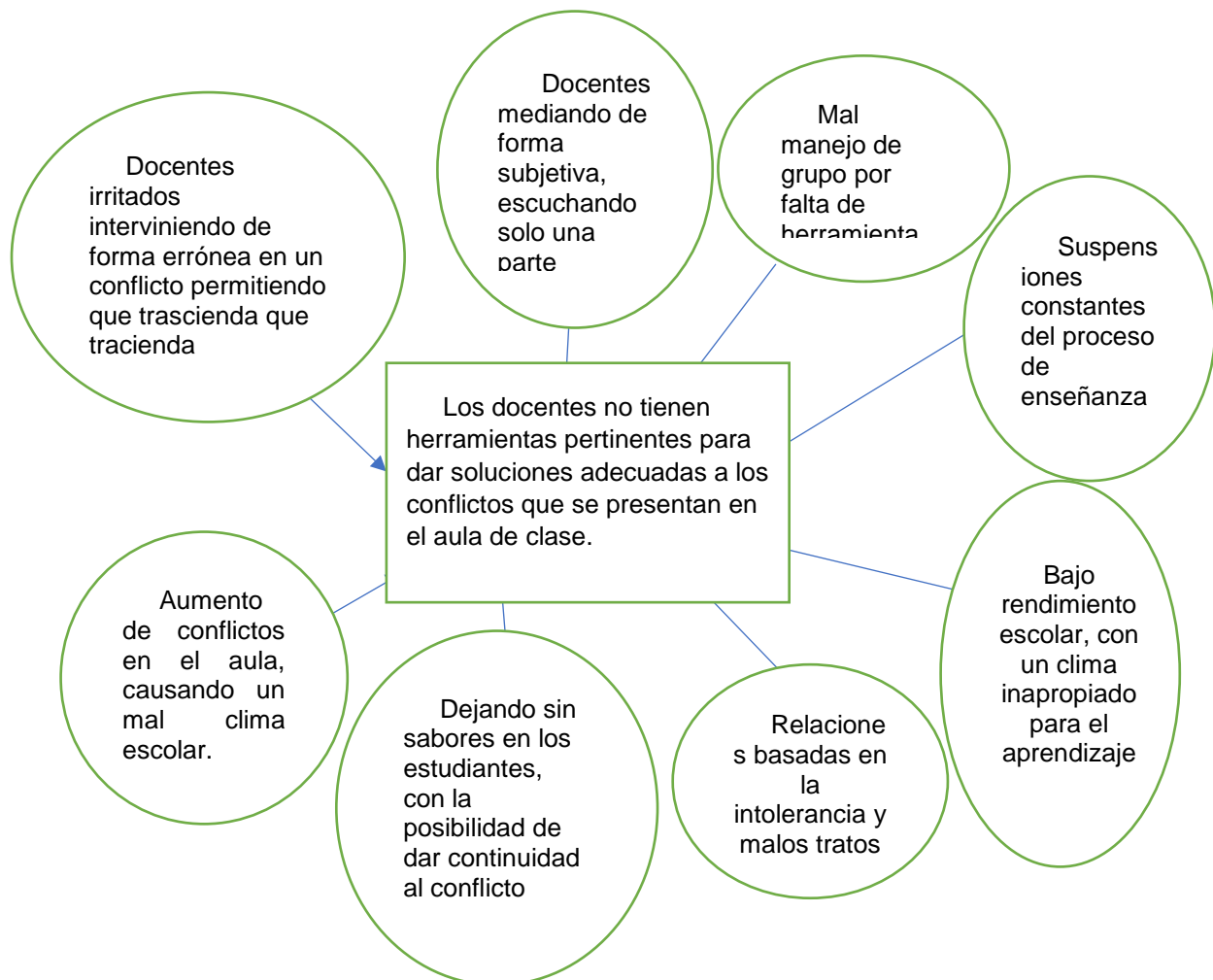


Figura 1. Causas y Consecuencias de la falta de herramientas adecuadas para resolver conflictos. Elaboración propia de investigadores.

Interrogantes

- ¿Qué formación y conocimiento tienen las docentes en cuanto a la mediación?

- ¿Los docentes están preparados para enfrentar los conflictos que se presentan en el aula?

Objetivos

Objetivo general

Proponer estrategias de mediación encaminadas a la mediación y resolución de conflictos en el aula.

Objetivos específicos

1. Caracterizar las estrategias más utilizadas por docentes para resolver los conflictos que se presentan dentro del aula, si son pertinentes para una adecuada mediación.
2. Analizar las actitudes que toman los docentes para resolver las confrontaciones durante el desarrollo de las clases.
3. Diseñar estrategias de mediación encaminadas a la resolución de conflictos en el aula.

Justificación

El presente proyecto de investigación se desarrolla en un contexto educativo, específicamente dentro del aula, basada en las prácticas que utilizan las docentes de primaria para resolver conflictos que se presentan entre pares e impares. Surge de la necesidad de conocer los métodos o estrategias utilizadas por los docentes para resolver conflictos dentro del aula, ya que a pesar de los diferentes programas, proyectos y pactos de convivencia no se ven avances significativos en las relaciones interpersonales de los niños y las niñas de la institución, lo que nos mantiene lejos de tener un buen clima escolar, en el aula de clase no solo deben llevar a cabo un proceso de aprendizaje, si no también, donde deberían desarrollarse integralmente con un alto grado de bienestar, entendiendo ésta como un espacio seguro, donde se brinda confianza para que todos sus miembros se expresen con libertad y exploren sin temor diferentes

posibilidades de pensamiento y de acción, respetando las diferencias y practicando los valores que nos permiten socializar unos con otros.

En las aulas del colegio Brooks Hill donde se desarrollará este proyecto de investigación encontramos aulas en constante desorden, suspensiones de las clases con llamados de atención, agresividad en los estudiantes, falta de manejo de emociones y riñas diarias, eso conlleva a la irritación de los docentes entre gritos, expulsiones del salón de clase y bajos rendimientos académicos.

El presente proyecto, se desarrolla en un contexto educativo partiendo del incremento de conflictos en el aula con suspensiones constantes de la clase y llamados al coordinador para intervenir en las situaciones problemáticas, lo cual obstaculiza o estanca el aprendizaje de los estudiantes y el uso efectivo del tiempo del docente, es preocupante la irritabilidad de los docentes para intervenir o prevenir los conflictos, esto nos muestra la falta de herramientas y de actitudes para mediar adecuadamente durante un altercado específicamente dentro del aula.

La investigación se da en primaria ya que los estudiantes oscilan entre las edades de 5 a 11 años de edad cronológica, estos actúan impulsivamente a sus emociones reaccionando inapropiadamente ante situaciones que generan molestia, en base a esto nos basamos en la teoría de la activación de Cannon en 1927 y Bard en 1938, donde explican las reacciones que activan los niños en las situaciones que se sienten agredidos, resaltando el mecanismo de control de las emociones, por esto es necesario que las docentes asuman un rol de guía y mediadoras en los conflictos para que los estudiantes aprendan a controlar sus impulsos respetando el desarrollo de las clases, de allí surge la necesidad de conocer qué metodologías o lineamientos manejan las docentes para poner fin a los pleitos que se presentan durante el

desarrollo de las clases, haciéndose cada día más frecuentes las agresiones físicas y psicológicas impidiendo el avance académico.

Para la pedagogía, el presente proyecto de investigación presenta suma importancia en cuando aporta al estudio del conflicto humano partiendo de que es una expresión propia que presentan las personas y que es producto y resultado de diferencias y experiencias que posee cada uno. Los conflictos entre los individuos conllevan a la alteración de la paz y de la convivencia en cierta comunidad o sociedad. En los adolescentes, más que en cualquier adulto, las consecuencias de estas vivencias conflictivas se manifiestan de manera más dramática afectando diferentes estancias y sobre todo en torno a la educación. La violencia que se presenta en nuestra sociedad, y que viene encaminada con la misma mecánica de conflictos generados en aulas de clase es producto de la insuficiencia y de la falta de formación en mediación para la resolución de conflicto. El reto de la pedagogía y de la educación es ofrecer desde las aulas y por medio de los docentes la formación necesaria hacer frente a los conflictos.

Delimitación

Esta investigación se desarrollará en la institución educativa Brooks Hill Bilingual School en los grados de transición a undécimo grado, con un total de 46 docentes, Utilizando un tiempo de aproximadamente cinco meses y diferentes métodos e instrumentos que nos permitan conocer, identificar y analizar las estrategias que emplean las docentes para resolver un conflicto en el aula.

Capítulo II

Marco Teórico o Referencial

Estado del Arte

Durante muchos años el conflicto escolar ha existido por diferentes causas y a su vez se han realizado en diferentes países investigaciones sin embargo, no se sabría hasta qué punto este asunto ha sido estudiado en profundidad, sistematizado y los que se han hecho se realizan en universidades que tienen facultades de educación.

A nivel internacional encontramos Vías para abordar los conflictos en el aula (Narejo y Salazar, 2002) donde se plantea que la violencia, el rechazo y la exclusión representan fenómenos que en los últimos años se ha extendido a las aulas.

“En la resolución de conflictos la mejor practica es una buena teoría” (Martínez, 2002) Concluyen que los directivos y docentes son los encargados de mejorar el clima escolar.

En Colombia FECODE ha realizado investigaciones sobre la violencia escolar plasmado en diferentes artículos “los derechos humanos en la escuela: infracción (Martínez y Martínez, 1998), Ser maestro: una profesión peligrosa (Bayona 1987), Escuela y violencia: una reflexión sobre la cotidianidad escolar” (Vallejo 1991)

En la mayoría de investigaciones que se han realizado respecto al tema de la violencia escolar están basados en diferentes perspectivas.

Cabe resaltar que nuestra investigación está basada en las estrategias y metodología que utilizan las docentes en el aula lo cual es un pilar saber o conocer como el que hacer docente resuelve un conflicto ya que esta es la base para mejorar el clima escolar

Surge la necesidad de conocer qué metodologías o lineamientos que manejan las docentes para poner fin a un problema de convivencia, que se presentan durante el desarrollo de

las clases, haciéndose cada día más frecuentes las agresiones físicas y psicológicas impidiendo el avance académico, de igual forma, esto nos permite dar una mirada a las estrategias adecuadas que ayuden resolver conflictos, y no trasciendan y puedan tener un buen desenlace.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta se basa en diferentes teorías citadas a continuación, con el fin, de conocer pautas y formas para resolver un conflicto adecuadamente en un contexto educativo.

Conflicto

Para el alemán Ralf Gustav Dahrendorf (1959) un conflicto es una situación universal que sólo puede solucionarse a partir de un cambio social.

-El conflicto es definido como:

...lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos.

(Vinyamata, 2004, p. 129)

El conflicto en un enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, buscan romper la resistencia del próximo, usando la violencia, la que podría llevar el aniquilamiento físico del otro. (Freund, en Souza Barcelar, 2009)

Christopher Moore (1995), plantea que los conflictos latentes son aquellos en que las tensiones básicas todavía no se han desarrollado por completo. Los conflictos emergentes se

refieren a aquellos en los que las dos partes son identificadas, las dos partes reconocen la existencia del conflicto, pero si no se lleva un procedimiento de regulación se puede producir una fuerte escalada. Ya los conflictos manifiestos son aquellos en los que las dos partes se comprometen habiendo iniciado negociaciones o la regulación del conflicto, aunque no signifique que llegue a una solución. (Moore, 1995 en Souza Barcelar, 2009)

El conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente, es decir, que en el momento del conflicto las partes se perciben antagónicas, y no perciben una salida o respuesta integradora para sus diferencias (Rozemblum, 1998, p.14).

Tal como hemos verificado, la mejor parte de las definiciones tienen algo en común, un hilo conductor que entendemos si entramos en conflicto es una contraposición a alguien o algo. Los autores mencionados, hablan de los conflictos para aludir al hecho de lucha o desacuerdo. Así comprendemos que el término "conflicto" se refiere a las fuerzas o posiciones contrarias que en un determinado momento se encuentran y se chocan, pudiendo ser por interés común o por discrepancias.

En esta parte estudiamos las diferentes posiciones o percepciones que tiene cada autor para definir un conflicto, de lo cual se concluye que el conflicto es propio de las diferencias que tiene el ser humano, sin embargo es necesario dar una buena resolución y manejar estrategias adecuadas para la aceptación y tolerancia de estas diferencias.

Mediación

La Mediación Escolar es un proceso en el que una persona imparcial - el/la mediador/a - facilita las condiciones para que los protagonistas de un conflicto tengan la oportunidad de

analizar sus distintos puntos de vista y llegar a un acuerdo satisfactorio, sin recibir presión alguna.

En el proceso de mediación se busca fundamentalmente un acercamiento entre las partes que les permita llegar a acuerdos justos.

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes (Rozenblum, 1998, p67).

Una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversaria, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación (Holaday, 2002, p. 45).

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento, porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir, pues

la reflexión sobre la mediación ayuda a todos a entender el conflicto y su dimensión ideológica (Shapiro, 2002).

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos, de hecho, podríamos definir el proceso de mediación como el consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que se traigan entre manos. A lo largo de todo el proceso, las partes hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos, y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el conflicto (Suarez, 1996).

Bush y Folger (1994), aportan que la mediación se basa en la actuación pretendidamente neutral, imparcial y sin ningún poder de decisión del mediador, el cual actúa como catalizador en un proceso de negociación, ayudando a las partes a centrarse preferentemente en el presente, con el objetivo de lograr una solución «satisfactoria» al problema o disputa de los clientes e intentando que ellos mismos lleguen a un acuerdo válido, satisfactorio y duradero.

La crítica al punto de vista anterior aparece en la dificultad de llevar a cabo su imparcialidad, ya que el objetivo de resolver conflictos fuerza al mediador a ser directivo y a imponer, de forma más o menos sutil, una solución a las partes, restando «satisfacción» a un acuerdo que es percibido por los mediados como no propio (Williams, 1997).

Modalidades de mediación

En un estudio llevado a cabo por Becker-Haven a principio de los años ochenta y citado por Taylor (1997), se agruparon los roles y modelos seguidos por los mediadores en cuatro modalidades: 1. Modalidad educativa. El objetivo de la mediación de los seguidores de este modelo de intervención es el de facilitar a los clientes información objetiva sobre temas legales,

educativos, psicológicos, de negociación, etc., para que las partes que acuden a la mediación, con el bagaje que les aporta una información que los dos quieren simultáneamente, negocien sus propios acuerdos.

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

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

El instituto ANDALUZ de mediación diseño diferentes habilidades que debe tener un mediador, las cuales queremos resaltar algunas:

- El mediador debe recibir una formación previa que le permita ser parte de un proceso de mediación escolar. Será esa formación la que le permitirá afrontar todo tipo de resoluciones de conflictos de forma satisfactoria.
- El mediador nunca debe olvidar el principio de voluntariedad que implica la mediación escolar para la resolución de conflictos. Las personas afectadas por un conflicto deben decidir con total libertad si iniciar o no un proceso de mediación.
- El mediador debe conocer el reglamento interno del centro para saber qué problemas son susceptibles de solucionar a través de una mediación y cuáles deben sancionarse.

- El mediador debe actuar rápido y con diligencia para que los conflictos en los centros escolares no empeoren.
- El mediador debe encontrar un espacio idóneo para la mediación escolar, un espacio neutral en el que los actores de este proceso se sientan seguros.

En este recorrido conceptual también podemos concluir que una mediación adecuada de un docente puede ayudar a disminuir el conflicto escolar con el fin de mejorar las relaciones interpersonales de los niños y niñas ,resaltando que el rol del docente como mediador es importante en la solución, si tiene las herramientas y estrategias adecuadas para mediar en un conflicto.

Conflicto Escolar

Hay conflictos que suelen aparecer en el contexto escolar y tienen su origen en él, pero también hay otros muchos que provienen de fuera de la escuela y que las alumnas y los alumnos los llevan a ella. Debido a algunos cambios sociales recientes (la llegada y el asentamiento de personas procedentes de otros países) y a los cambios de la propia escuela (el paso de la escuela segregada a la escuela mixta, la ampliación de la escolaridad obligatoria hasta los 16 años, la integración en los centros de alumnas y alumnos con necesidades educativas especiales), en la escuela de hoy conviven alumnos y alumnas entre los que hay una gran disparidad.

A la diversidad de procedencias, culturas, situación económica, social y personal, hay que sumar la propia de un espacio social en el que conviven diferentes generaciones: personas adultas, niñas, niños y jóvenes. Todo ello sin olvidar que previa a todas estas diferencias está la diferencia sexual, que siempre está presente porque siempre hay profesoras, profesores, alumnas, alumnos, padres y madres. Todas estas circunstancias hacen de la escuela un espacio que se caracteriza por la heterogeneidad de quienes lo habitan. Un espacio en el que se hace más

necesario que nunca cuidar las relaciones con el fin de que las diferencias sean una riqueza, una ocasión para el intercambio y el aprendizaje mutuo y, por el contrario, no se vivan como algo que dificulta la labor del profesorado y, en general, la vida escolar.

Si la estructura escolar no tiene en cuenta esta diversidad no facilita que las personas que componen la comunidad educativa tengan los recursos y las mediaciones necesarias para expresar sus expectativas, sus sentimientos o sus necesidades. Una de las expresiones de esta diversidad son las diferentes expectativas y objetivos que las alumnas y alumnos tienen con respecto a la escuela. A menudo, surgen conflictos originados por el sentimiento de alumnas y alumnos que no se sienten aceptados y tenidos en cuenta en la escuela y que se convierten en “conflictivos”. A su vez, estos conflictos se complican por el sentimiento de impotencia del profesorado que, ante la diversidad de sus alumnas y alumnos, no dispone de los recursos necesarios para atenderles.

Estos conflictos, si no se prevén y si no se tratan adecuadamente, se convierten en violencia; una violencia que acaba afectando, en distintos grados y de distintas formas, a toda la comunidad escolar: alumnado, profesorado, familias. Las manifestaciones de esta violencia son muy diversas: enfrentamientos con el profesorado, comportamientos en clase que molestan, “boicoteo” de las clases, acciones agresivas contra las instalaciones que, en muchas ocasiones, sólo se atienden cuando ya es demasiado tarde.

Gran parte del origen de esta violencia está en una falta de concordancia entre lo que el alumno o alumna espera encontrar y lo que realmente vive en la escuela y esta falta de concordancia está siempre mediatizada por las relaciones entre el alumnado y el profesorado. Las relaciones entre el profesorado y el alumnado son de una gran disparidad natural e institucional. Estas relaciones oscilan siempre entre la autoridad y el poder (Jourdan, 1998). La autoridad hace

referencia a la capacidad que el profesorado tiene de enseñar. Y esta capacidad depende de su competencia académica, de su disponibilidad para ponerse en relación con las alumnas y los alumnos y de que ellas y ellos le reconozcan como una persona de la que pueden aprender. Es esta autoridad la que permite enseñar y aprender, mientras que el poder sirve para aprobar y suspender, pero no necesariamente supone un intercambio de conocimiento o un aprendizaje.

De la disparidad entre profesorado y alumnado surgen muchos problemas, por ejemplo el del autoritarismo y el abuso de poder, que son, en sí mismos, formas de violencia. Esto sucede, por ejemplo, cuando se valora al alumnado sólo por sus resultados académicos y las notas se viven como una manera de premiar o castigar. También cuando, a partir de una pretendida homogeneidad del alumnado, se tratan de ocultar o contener posibles conflictos provocados por la diversidad. Esto hace que se intervenga sólo en el momento en el que ya han aparecido problemas graves de comportamiento o de disciplina y que se recurra a sanciones (expulsiones, “sermones”, amenazas, y demás).

Robles Mendoza (2015), le asigna un significado positivo al conflicto, al respecto enfatiza en la potencialidad que tiene para desarrollar procesos que potencien la educación integral, el desarrollo de la personalidad, las relaciones interpersonales, el actuar autónomo, el equilibrio socio afectivo y, en general, el desempeño académico del estudiante.

Hernández Morales y Jaramillo Guijarro (2002), trata los conflictos en el aula desde sus inicios en Sin Violencia, serie de Cuadernillos.

J.Xares (2001, p. 49) entiende la conflictividad en la institución escolar desde la dialéctica entre microestructura del sistema educativo y las políticas generales hacia él orientadas y los procesos micropolíticos que en el seno de cada centro escolar tienen lugar. Este autor apunta las causas de los conflictos desde cuatro tipos de categorías:

- Ideológico-científicas:
 - Opciones pedagógicas diferentes.
 - Opciones ideológicas (definición de escuela) diferentes.
 - Opciones organizativas diferentes.
 - Tipo de cultura o culturas escolares que conviven en el centro.

- Relacionadas con el poder:
 - Control de la organización.
 - Promoción profesional.
 - Acceso a los recursos.
 - Toma de decisiones.

- Relacionadas con la estructura:
 - Ambigüedad de metas y funciones.
 - Celularismo.
 - Debilidad organizativa.
 - Contextos y variables organizacionales.

- Relacionadas con cuestiones personales y de relación interpersonal:
 - Estima propia/afirmación.
 - Seguridad.
 - Insatisfacción laboral.
 - Comunicación deficiente y/ o desigual.

En este aspecto nos muestran todas las líneas para generar un conflicto en el aula dándole un enfoque específico de lo que se encuentra dentro del aula (diferencias) pero Por otra parte, tenemos a Arfelis que nos menciona que la causa de los conflictos es la forma de relacionarse

unos con otros y nos menciona diferentes contextos en los que se interactúa el ser humano como lo son:

Burguet Arfelis (1998, p. 382 en De Souza, s.f.) las posibles causas de la conflictividad escolar son:

- En relación a las familias: Exceso de protección con sentimientos de culpabilidad para no dedicar más tiempo a los hijos, vivir la paternidad como una carga, se educa en la agresividad y la competitividad y egoísmo, modelos de paternidad desde la posesividad.
- En relación a los profesionales de la educación y la estructura organizativa: Desautorización de los educadores en hablar de segundo que, perspectiva crítica de los padres con los educadores, proyección de autoridad inversa a su papel.
- En relación a los medios de comunicación: Programas violentos, difusión de noticias con mensajes parcializadas, sectorizadas.
- En relación a la sociedad: Distancia entre los valores que la sociedad vive y los que demanda a lo profesional de la educación.

Marco Legal

Ley 168 de 2015 Cámara, Colombia:

Artículo 1°. Establézcase la Mediación Escolar, como una estrategia alternativa para la solución de conflictos en las instituciones educativas oficiales de básica primaria, básica secundaria y media del país. El Ministerio de Educación Nacional asumirá la gestión, socialización en las Instituciones Educativas, el seguimiento y asesoría para su implementación, y las labores de coordinación general que requiera la implementación de la presente estrategia.

Artículo 2°. *Objetivo.* La Mediación Escolar busca fomentar espacios de paz y convivencia en la comunidad educativa para generar un ambiente abierto a la solución positiva de los conflictos, evitar los focos de violencia y armonizar las relaciones, a través de la figura del mediador, quien actuará como tercero imparcial buscando un acercamiento efectivo entre las partes en disputa.

La figura del mediador escolar puede asignarse a estudiantes que demuestren el liderazgo necesario, tengan la capacitación y acreditación en mediación escolar.

Las actividades del Mediador en virtud del artículo 39 del Decreto 1860 de 1994 pueden ser válidas para los Grados 10 y 11 como parte del Servicio Social Estudiantil. Por lo tanto cada institución educativa debe asignar una cantidad de cupos por sede y por jornada escolar que permitan contar permanentemente con mínimo un Mediador. Igualmente los alumnos que aspiren a cumplir estas funciones se postularán ante el Comité de Convivencia para la evaluación de los perfiles, desempeño académico e idoneidad para ejercer como Mediadores. Para los Grados 10 y 11, cada alumno Mediador cumplirá la cantidad de horas requeridas en el Servicio Social Estudiantil y el Rector o su delegado certificará la participación en la estrategia alternativa de Mediación Escolar.

Artículo 3°. *Comisión de Mediación Escolar.* Cada institución educativa oficial debe crear una Comisión de Mediación Escolar, la cual será una instancia del Comité de Convivencia que intervendrá en el momento en el que se presente el conflicto. La Comisión de Mediación deberá definir un espacio dentro de la Institución que sea reconocido por toda la comunidad educativa como el lugar donde se llevarán a cabo las mediaciones.

La Comisión de Mediación Escolar estará conformada por:

- Un coordinador.
- El estudiante Mediador.
- Las partes en conflicto.

Artículo 4°. *Conflictos susceptibles de la Mediación.* En cada institución educativa el Comité de Convivencia debe elaborar un diagnóstico participativo para determinar el estado de ocurrencia de conflictos escolares, determinar una tipología concreta y contextual de las situaciones de conflicto que se resolverán en la Comisión de Mediación Escolar.

Parágrafo. Los conflictos que por su gravedad, trascendencia social y aquellos que se encuentren tipificados como delitos dentro de la legislación penal vigente, serán oportunamente denunciados ante las autoridades competentes, y en estos eventos no podrá haber intervención de los mediadores escolares.

Artículo 5°. *Procedimiento.* La Mediación Escolar es un proceso informal, en tanto no implica procedimientos rigurosamente establecidos. Sin embargo, es preciso que quien oficie como mediador emplee recursos y técnicas comunicativas específicas para lograr acercar las partes y persuadirlas para que la solución de sus diferencias sea pacífica.

El Comité de Convivencia como componente de la Gestión Directiva, deberá formular el proyecto institucional de Mediación Escolar, definiendo claramente sus campos de actuación, la tipología del conflicto y los procedimientos a seguir.

En el proyecto Educativo Institucional se deberá definir la estrategia alternativa de Mediación Escolar y su articulación con el Manual de Convivencia. Igualmente deben definirse las estrategias de prevención de los conflictos a través del trabajo interdisciplinar desde las áreas

obligatorias y fundamentales, los proyectos obligatorios y demás programas que sirvan en la institución educativa. La estrategia alternativa de Mediación Escolar no requiere asignación académica, será de carácter transversal y se desarrollará a través de todo el currículo escolar.

Artículo 6°. *Los Mediadores o Terceros imparciales.* La selección de los mediadores debe partir de la motivación intrínseca que tenga el estudiante para participar como tal. El Comité de Convivencia debe realizar una selección rigurosa de los mediadores que intervendrán en los procesos de solución de conflictos, quienes serán alumnos de los grados superiores con capacidad de Liderazgo y promoción de la convivencia pacífica o que se distingan por su desempeño comportamental acorde con los deberes estudiantiles, quienes además recibirán capacitación en solución pacífica de conflictos.

Artículo 7°. *Capacitación para los Mediadores.* Los mediadores y el Comité de Convivencia deberán recibir talleres de formación que les permitan afrontar las diferencias y plantear soluciones. Los talleres podrán estar divididos en módulos sobre conflicto, la importancia de la comunicación, el diálogo, el control de las emociones y temas afines.

La capacitación estará destinada a crear conciencia del conflicto, analizar las propias actitudes frente al mismo, difundir los procedimientos de resolución alternativa de disputas, entre ellas la negociación, la mediación y el arbitraje, analizar herramientas de comunicación, la relación con los diseños curriculares y los temas transversales.

Las capacitaciones deben plantearse partiendo del conocimiento de la realidad institucional, para que las visiones del agente externo tengan sintonía con las situaciones

concretas de la institución. Esto es, que los temas de las capacitaciones sirvan de insumo para comprender y actuar en el contexto comunitario del colegio.

Estos talleres de capacitación serán coordinados por el Ministerio de Educación Nacional y replicados por las Secretarías de Educación de los diferentes Municipios.

Artículo 8°. Calidades de los Mediadores. El mediador es la persona que escucha activamente, identifica el problema, evidencia sus causas y las consecuencias que han generado los diferentes comportamientos de los vinculados a la disputa. Permanece en constante diálogo y promueve soluciones con toda objetividad e imparcialidad; generando confianza y credibilidad.

Artículo 9°. Culminación del proceso de Mediación Escolar. La mediación culmina con la elaboración de un acta que contenga los acuerdos firmados por las partes en conflicto, el mediador y el coordinador. El seguimiento al cumplimiento de los acuerdos logrados estará a cargo de la Comisión de Mediación Escolar. En el caso de que no se cumplan los acuerdos, se deberá presentar mediante forma escrita la remisión al Comité de Convivencia por parte del coordinador y el mediador escolar. Cuando la Institución cuente en su planta de cargos con psicólogos o en virtud de los proyectos externos que se ejecuten en la institución, estos servirán de apoyo terapéutico en clínica individual o grupal, cuando el caso lo amerite.

Estas leyes son establecidas en Colombia con el fin de que se resuelvan conflictos adecuadamente, dando paso a una sana convivencia escolar, sin embargo, no se muestran estrategias puntuales y específicas para un desenlace adecuado de un conflicto.

Como la investigación tiene base cualitativa y trabaja con categorías debe llenar la siguiente matriz:

Operacionalización de las Variables y/o Categorías

Tabla 1.

Operacionalización de variables.

Categoría teórica (Definición nominal)	Categoría teórica (definición conceptual)	Dimensiones de análisis asociadas a cada categoría	Unidades teóricas (conceptos) asociados a cada dimensión y a cada categoría	Propiedades
Mediación	Es un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un profesional imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones con el fin de resolver sus diferencias.	Dimensiones sociológicas, políticas, comunicativas, sociocultural, éticas	Conflicto, mediación, paz, comunicación	Relación inter personal entre alumnos, docentes y demás comunidad educativa
Resolución de conflictos	Es la capacidad que tiene una sociedad, una institución o una persona para mediar en una situación problemática sin recurrir a la violencia y cuyo único objetivo es hallar salidas constructivas un conflicto	Dimensiones sociológicas, política, comunicativa, sociocultural, ética.	Conflicto, sociedad, mediación, paz, violencia, comunicación, política	Manejo de situaciones conflictivas dentro de la institución educativa
Conflictos en el Aula de clase	Son diferentes situaciones en las que los alumnos se ven inmersos en polémicas con otros y tienen posiciones contrapuestas	Dimensiones cognitiva, sociológica, afectiva, comunicativa, sociocultural, ética.	Aula de clases, convivencia, opiniones, mediación, comunicación	Ambiente de enseñanza y aprendizaje

generalmente
negativas y por
consiguiente
amenaza la sana
convivencia en el
aula de clase

Nota: elaboración propia.

Capítulo III

Metodología

La ruta metodológica para el presente estudio investigativo busca la caracterización de las estrategias más usadas por los y las docentes para resolver conflictos en el aula, esta indagación se hizo mediante una encuesta de preguntas cerradas que nos permita identificar las nociones que tienen los educadores frente a la mediación como alternativa de resolución y también se realizaron acompañamientos en aula de la IE Brooks Hill específicamente en la primaria para observación directa durante cuatro (4) días en jornada escolar, con el fin de establecer una relación concreta entre el objeto de estudio (docentes) y el hecho social, que permita recoger datos e información para el desarrollo y conclusiones del proyecto.

Enfoque de Investigación

Se aplicó una investigación de tipo mixto que combinó lo cualitativo y cuantitativo, con la idea de hacer aportes al mejoramiento del clima escolar con actividades sistemáticas que permiten caracterizar una realidad y dar alternativas de soluciones a un problema social que se presenta en el contexto educativo. Torres (1999) concibe el enfoque cualitativo como “la aproximación global de situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva”(p.34), es decir, se parte de la experiencia y de la observación para dilucidar o interpretar la problemática y dar solución.

Basados en este enfoque el presente proyecto investigativo concibe un problema educativo-social que obstaculiza los procesos de enseñanza -aprendizaje y las relaciones interpersonales de los estudiantes, con esta indagación se busca dar a los docentes herramientas adecuadas de mediación como alternativa principal para solucionar los conflictos que se

presentan en el aula durante el desarrollo de las clases y a su vez describir de qué manera se resuelven las situaciones problemas en la escala.

Tipo de Investigación: Descriptiva- Propositiva

Este proyecto de indagación educativa busca describir las particularidades de las acciones de las docentes para dar solución a los conflictos que se presentan en el aula de clase, según el autor (Fidias G. Arias, 2012), define: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.45). Asentado en esto la investigación del proyecto permite describir las acciones conductuales de los educadores para la resolución de conflictos, además es propositiva porque permite plantear y validar herramientas adecuadas para la resolución de conflictos que se presentan en el contexto educativo.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La recolección de información de este proyecto investigativo se hará mediante dos técnicas : la observación directa, la cual permite analizar el comportamiento de los docentes frente a un evento de conflicto con los estudiantes, además se aplicó un formato de caracterización que permite el cotejo del acompañamiento que se realizó en el aula de clase por las investigadoras o autoras de este proyecto investigativo, también se llevó a cabo para la recopilación de datos, una encuesta con preguntas cerradas que permitió interpretar el nivel de conocimiento que tienen las docentes para dar soluciones a los conflictos del aula.

A continuación se presenta la operacionalización de las variables.

Tabla 2.

Operacionalización de metodología.

Objetivos de la Investigación	Categorías o variables de Investigación (definición nominal – nombre de la variable)	Definición conceptual de la categoría variable	Dimensiones o subcategorías, asociadas a cada categoría o variable	Definición operacional de la categoría o variable	Indicadores por dimensión y propiedades o variables	Unidades de Análisis	Técnicas de recolección de información	Instrumentos de Recolección de información
OBJETIVO GENERAL Proponer estrategias de mediación encaminadas a la mediación y resolución de conflictos en el aula. OBJETIVOS ESPECIFICOS - Caracterizar las	Mediación, Resolución de conflictos y conflictos en el aula		Social(con vivencia)		Mediación : neutralidad- acuerdos- reflexiones -manejo de grupo Conflictos : - intolerancia- manejo de emociones - intervenciones inadecuadas	Los protagonistas de este proyecto investigativo son los docentes.	La unidad de recolección de datos será en base a preguntas cerradas y el análisis del documento de cotejo basado en la realidad del aula.	En este proyecto se usa como instrumento de recolección de información una encuesta con preguntas cerradas y la observación directa para el análisis de las herramientas usadas para la resolución de conflicto.

estrategias
más
utilizadas
por los
docentes
para
resolver los
conflictos
que se
presentan
dentro del
aula, si son
pertinentes
para una
adecuada
mediación.
-Analizar las
actitudes
que toman
los docentes
para
resolver las
confrontacio
nes durante
el desarrollo
de las clases.
-Diseñar
estrategias
de
mediación
encaminada
s a la
resolución

de conflictos
en el aula.

Nota: elaboración propia

Cronograma de aplicación.

Tabla 3.

Cronograma

Fecha	Actividad	Responsables
11/13/2018	Aplicación de la encuesta	Soany Williams y Michelle
11/14/2018	Observación directa	Stephens
11/15/2018	Observación directa	
11/16/2018	Observación directa	
11/20/2018	Conclusiones	
11/23/2018	Socialización	

Nota: elaboración propia

En anexos los instrumentos y el apoyo para la validación.

Capítulo IV

Análisis e interpretación de la Información

En este capítulo se presenta la información recolectada y su análisis a través de la encuesta a docentes, se organizó por pregunta que responden a las variables estudiadas; posteriormente se presenta una síntesis de los resultados de la observación directa.

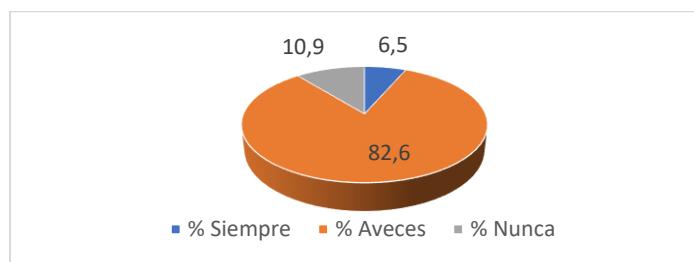


Figura 2. El docente cuenta con herramientas para resolver los conflictos escolares. Nota: Elaboración propia

Los docentes discurren en que ocasionalmente tienen las herramientas o saben cómo resolver los conflictos en el aula, lo que deja claro que no siempre están dotados de éstas para enfrentar los conflictos.

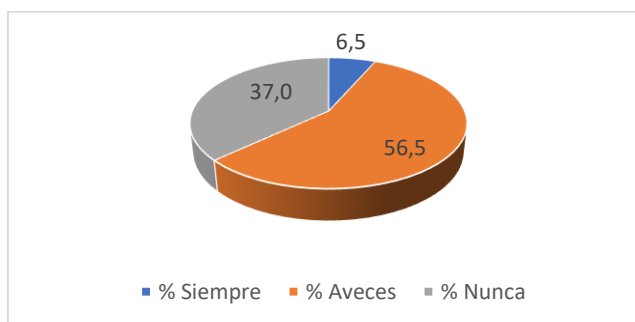


Figura 2. Se irrita o se enoja con facilidad al momento de presentarse una situación conflictiva que amerite suspender la clase por momentos. Nota: elaboración propia

En esta gráfica podemos observar que la mayoría de veces las docentes encuestados manifiestan tener irritabilidad al momento de mediar frente a las situaciones problemas que se presentan en el aula de clase, lo cual les limitan en ofrecer a respuesta adecuada.

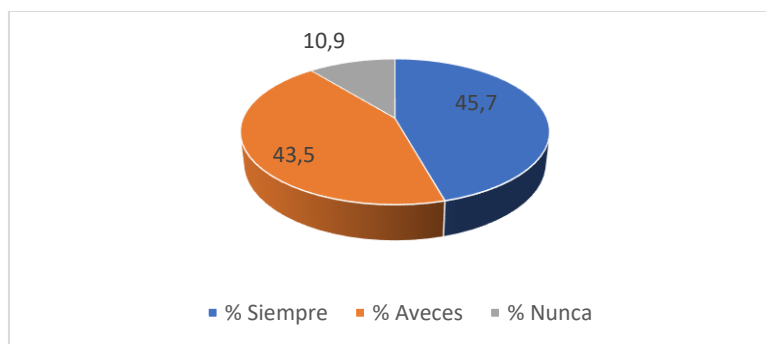


Figura 3. Forma de realizar seguimiento de conducta a los estudiantes que reinciden en los conflictos y si aplican el manual de convivencia para la resolución de estos. Nota: elaboración propia

Como se puede observar, los docentes participantes en su mayoría realizan seguimiento a los estudiantes que reinciden en los conflictos, de igual se muestra un porcentaje bastante cerca a la mayoría, algunos maestros a veces hacen seguimiento y aplicación del manual de convivencia cuando se requiere. Hay un porcentaje menor, pero importante de docentes que manifiestan que no hacen seguimiento, ni aplican el manual, esta es una de las acciones mediadoras fundamentales para enfrentar los conflictos.

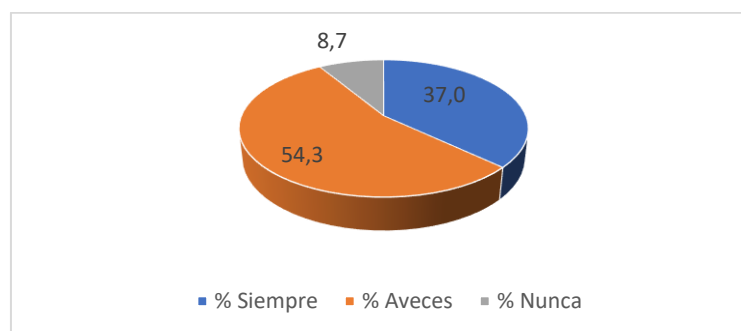


Figura 4. Coloca normas de convivencia antes de iniciar las clases magistrales. Nota: elaboración propia.

En esta gráfica se identifica que hay clases en la que los estudiantes no cuentan con normas de convivencias claras expuestas por las docentes al iniciar la clase. Esta carencia crea dispersión, incertidumbre, falta de orientación y favorece el conflicto al no contar con reglas claras.

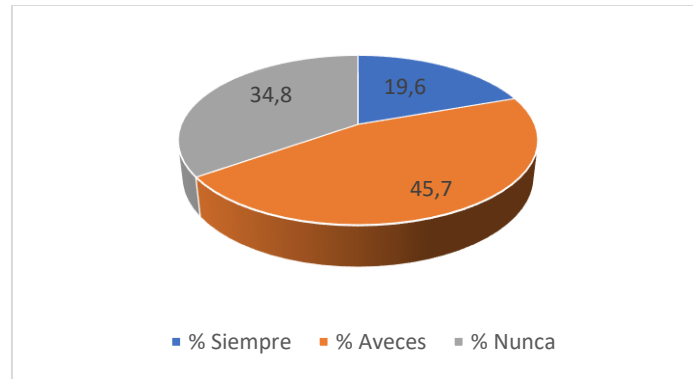


Figura 5. Obligación o presión para suspender de clases al estudiante que cause situaciones conflictivas. Nota: elaboración propia.

La mayoría de los docentes manifestaron que a veces se ven obligados a suspender a los estudiantes participantes del conflicto de las clases. La desatención de los estudiantes incrementa las posibilidades de conflictos.

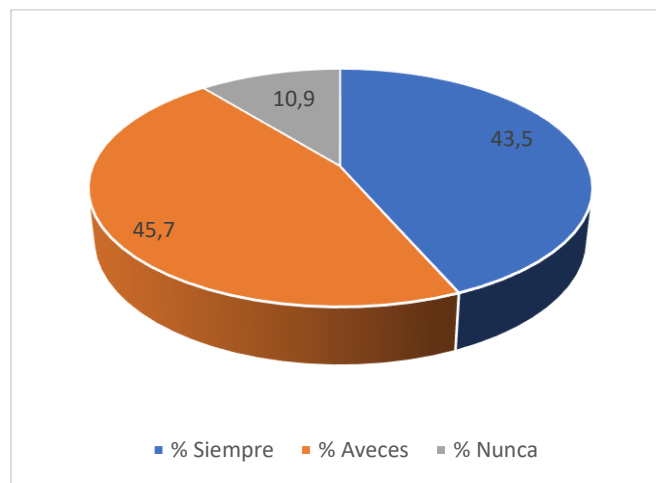


Figura 6. Objetivo o neutral al momento de mediar un conflicto. Nota: elaboración propia

La mayoría de docentes participantes manifiestan en que solo a veces son objetivos y neutrales al momento de resolver conflictos escolares y en un porcentaje muy bajo encontramos a los que siempre son objetivos para mediar.

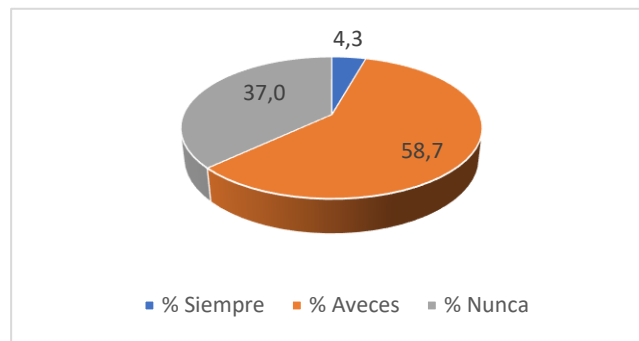


Figura 7. Recibe capacitaciones o cursos de apoyo encaminadas a la mediación de conflictos en el aula de clases.

Nota: elaboración propia

En su mayoría los docentes manifiestan que a veces reciben capacitaciones y cursos encaminadas a la resolución adecuada para resolver conflictos en el aula. Esta es una acción de mejora que debe asumirse como una vía para crear fortalezas y desarrollar capacidades en el área.

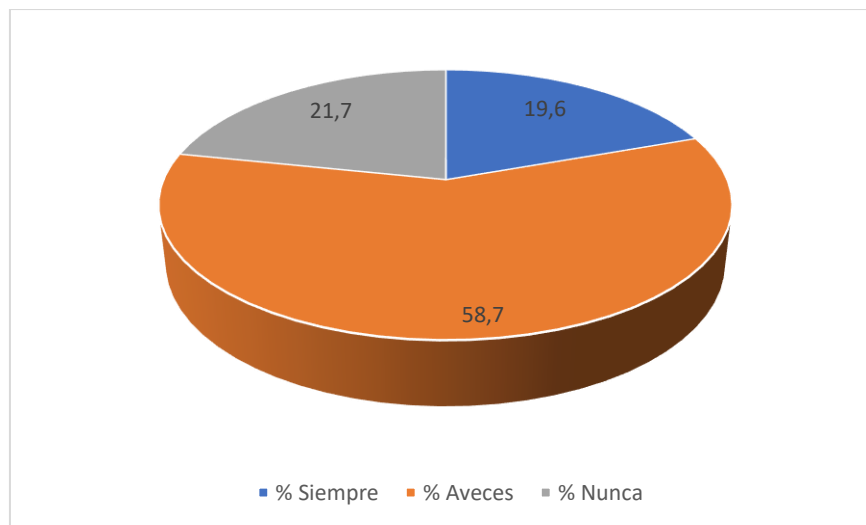


Figura 8. Obligado o presionado a suspender clases constantemente para atender situaciones de conflictos entre los estudiantes. Nota: elaboración propia.

A veces la mayoría de los docentes de la institución educativa Brooks Hill se ven presionados, por las situaciones de conflictos que se presentan en el aula, a suspender clases.

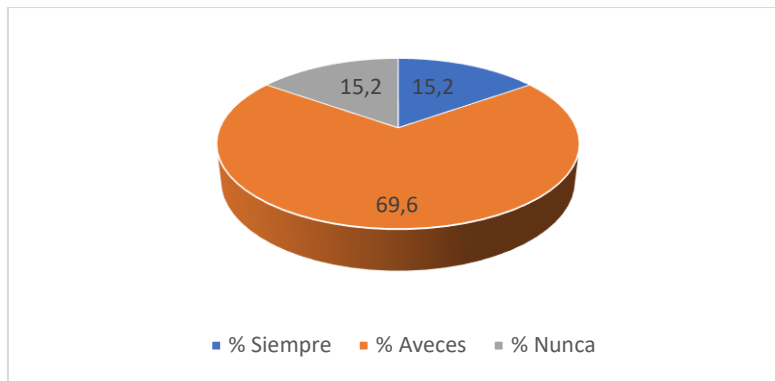


Figura 9. Los directivos garantizan apoyo a los docentes a la hora de entrevistar a todas las partes involucradas en un conflicto antes de tomar decisiones. Nota: elaboración propia.

Se puede observar en la gráfica que un alto porcentaje de los docentes participantes a veces, cuentan con el apoyo de los directivos docentes para dar soluciones adecuadas a los conflictos escolares.

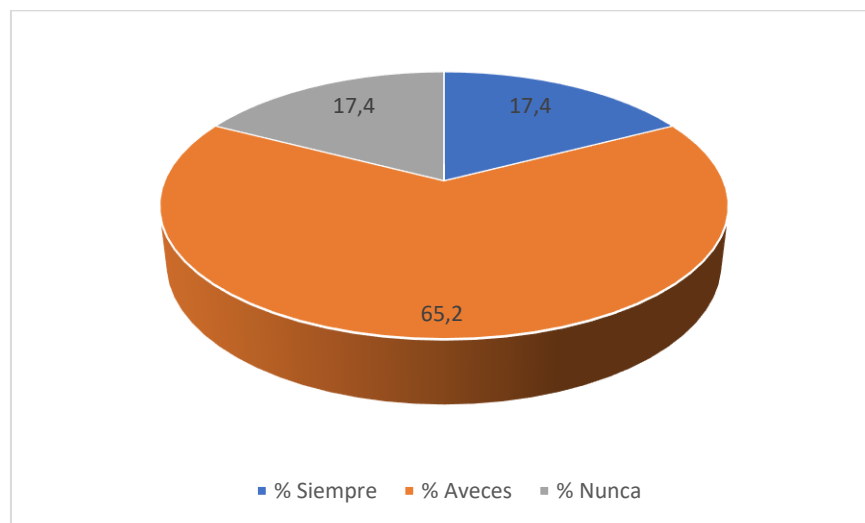


Figura 10. Los estudiantes reflexionan sobre situaciones de conflictos orientadas por el docente. Nota: elaboración propia.

Esta grafica nos muestra que los docentes a veces llevan a sus estudiantes a situaciones de reflexión o realimentación sobre la situación problema. Una de las bases para superar los conflictos es a través de la reflexión y toma de conciencia de los procesos que se deben desarrollar.

De las gráficas anteriores se deduce que los docentes de la Institución Educativa Brooks Hill Bilingual School, algunas veces realizan acciones adecuadas para la resolución de conflictos, esto muestra limitaciones en las competencias para salir adelante en la superación de conflictos en el aula. La ley 168 de 2015 de la Cámara de Colombia, en el artículo 2, enmarca que la mediación escolar busca fomentar espacios de paz y de sana convivencia en la comunidad educativa. De allí, surge la necesidad de este proyecto investigativo, dado a que los maestros deben estar altamente capacitados para intervenir y por consiguiente mediar en las situaciones problemas que se presentan en el contexto escolar. Por ende, el plantel educativo debe generar espacios seguros lejos de la violencia y fomentar las relaciones intra e interpersonales. Por el contrario, se evidencia la falta de herramientas por parte de los docentes para llegar al objetivo.

Observación Directa

Como producto de la observación directa a sesiones en el aula se evidenció:

1. El docente necesita ayuda del coordinador o directivo para mediar durante un conflicto.
2. El docente hace caso omiso a los conflictos que se presentan durante el desarrollo de la clase.
3. El docente saca a los estudiantes del salón para que no interrumpen el desarrollo de la clase.
4. El tono de voz que utiliza el docente es adecuado para solucionar un conflicto.
5. El docente se muestra irritado al momento de mediar en un conflicto.

6. El docente escucha una versión de las partes involucradas.
7. Los estudiantes reflexionan sobre la situación que generó el conflicto.
8. La clase tiene normas claras, conocidas y seguidas por todos. El docente recuerda estas normas cuando corresponde y los estudiantes rectifican su comportamiento.

Estas observaciones se representaron en la figura siguiente:

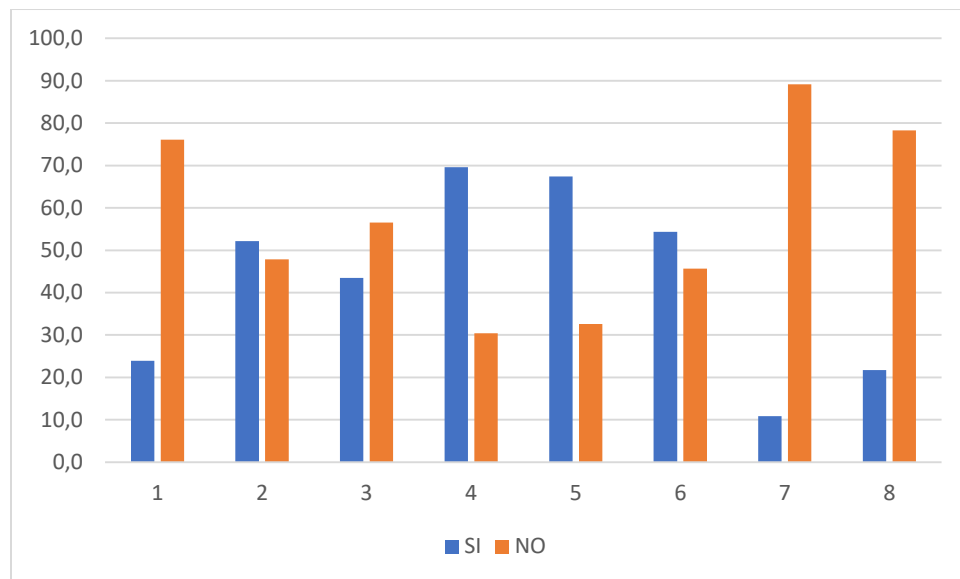


Figura 11. Resultados de la Observación directa. Nota: elaboración propia

Durante los acompañamientos a los docentes en el aula de clases de las instalaciones de la Institución Educativa Brooks Hill Bilingual School se puede observar que se debe fortalecer el manejo de grupo ya que hay un notorio índice de indisciplina que causan conflictos escolares y obstaculizan los procesos de enseñanza y aprendizaje. De igual forma, los docentes deben trabajar el manejo de emociones para evitar en algunas ocasiones irritabilidad que entorpezca la mediación. Según Pérez y Pérez, el conflicto ofrece oportunidad de mejora para el enriquecimiento y el desarrollo personal, pero es preciso que el educador sea capaz de afrontar aportando respuestas adecuadas a las nuevas situaciones.

Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta y el acompañamiento en aula (observación directa) a los docentes de la institución educativa de Brooks Hill Bilingual School, se pueden caracterizar y analizar las formas de actuar más recurrentes para resolver conflictos. Por ende, se puede confirmar que estos no tienen las herramientas necesarias para dar solución a trances que se presentan en el aula durante el desarrollo de las clases, usando como alternativa de estrategia la mediación.

Se concluyó que los docentes aplican estrategias como diálogo reflexivo, desarrollo y análisis de casos, solicitud de apoyo de los directivos, sacar a los estudiantes de la actividad en el aula.

Las estrategias aplicadas por los docentes no se evidencian acompañadas de una actitud decidida para asumir el conflicto como oportunidad para la mediación, ya que al ser cuestionados, en la mayoría de los aspectos responden que, a veces realizan las acciones pertinentes. Otra muestra evidenciada al respecto es que se pudo observar que los docentes se muestran irritados ante una situación de conflicto.

Este proyecto pretendió dar a los docentes herramientas de mediación adecuada para la resolución de conflictos que se presentan dentro del aula. Dicho de otra manera, los docentes podrán obtener y hacer uso de pautas que faciliten sus intervenciones en las situaciones problemáticas.

Recomendaciones

Como parte de las estrategias y acciones a desarrollar ante la situación de conflicto en el aula, se recomienda que:

- Los docentes, antes de intervenir en las situaciones problemas deben controlar sus emociones con el fin de evitar actuar agrandar o empeorar el conflicto.
- Para mediar, el docente debe tener un tono de voz adecuado y desarrollar su competencias de diálogo.
- Para aplicar sanciones a los estudiantes involucrados en conflictos, el docente debe conocer el manual de convivencia de la institución, analizar la situación conflictiva e identificar posibles estímulos para generar reflexión y aprendizaje.
- Tener alta escucha a las dos partes involucradas en el aprieto.
- El docente debe intentar ser objetivo al momento de mediar y aplicar sanciones.
- Hacer seguimiento a los estudiantes que reinciden en las situaciones de conflicto, sistematizar la información, recoger las evidencias y tener al día los registros.
- Buscar apoyo o ayuda especializada en caso de ser necesario.
- Al momento de mediar, el docente debe llevar a los estudiantes a la reflexión de dichas conductas, así mismo promover que las soluciones sean producto de la construcción colectiva.
- El docente debe tener como alternativa primordial una adecuada comunicación, lo que promueve comunidad y trabajo conjunto.
- El docente debe constatar la información suministrada por los estudiantes.
- En caso de ser necesario, involucrar a los padres de familia en la resolución de situaciones problemas.

- La mediación siempre debe estar enfocada a generar acuerdos satisfactorios con el fin de evitar trascendencias.
- Evitar suspender a los estudiantes de clases
- El docente debe dar a conocer las reglas de convivencia durante el desarrollo de la clase.
- Desarrollar capacitaciones, jornadas y otros eventos que permitan al docente formarse y desarrollar capacidades como mediador.

Referencias Bibliográficas

- Bayona, José A. (1987). Ser maestro: una profesión peligrosa. *Revista Educación y Cultura*.(13) pp.60 – 63. Bogotá: FECODE
- Bush, R.A.; Folger, J.P. (1994). The promise of mediation: Responding to conflict to empowerment and recognition. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cannon, W. B. (1927): "The James-Lange theory of emotion: A critical examination and an alternative theory". *American Journal of Psychology*, 39, 106-124
- Dahrendorf, Ralf. (1959). La Clases sociales y su Conflicto en la Sociedad Industrial. Madrid: RIALP
- De Souza, L. (s.f.). Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula. Recuperado de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/causas_conflictos_escolares.html
- Eisner, E. (1994). Procesos cognitivos y currículo. Barcelona, España: Editorial Martínez Roca.
- Hernandez Morales & Jaramillo Guijarro, (2002). Tratar los conflictos en la escuela sin violencia. Málaga: Instituto Andaluz De La Mujer
- Holaday, L. (2002). «Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process». *Negotiation Journal*, 18 (3), p. 191-210
- Jourdan, Clara (1998): Las relaciones en la escuela en Educar en Relación Cuadernos de Educación no Sexista nº6, Instituto de la Mujer, Madrid.
- Martínez, Danial. (2002). En la resolución de conflictos la mejor practica es una buena teoría. *Experiencias, Comunidad escolar*. Recuperado de [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Programas_mediacion_escolar\(EICAME\)4p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Programas_mediacion_escolar(EICAME)4p.pdf)

- Martínez, H y Martínez, E. (1988). Los Derechos Humanos en la Escuela: Infracción
Continuada. *Educación y Cultura* 45, (13), p.35
- Narejo, N. y Salazar, M. (2002). Vías para abordar los conflictos en el aula. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5(4), 4 p. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1034377>
- Robles Mendoza, A. L. (2015). Propuesta de convivencia escolar a través de talleres de
prevención de violencia escolar con perspectiva de género. *CULTURA EDUCACIÓN Y SOCIEDAD*, 6(2).
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/841>
- Rozenblum, S. (1998). Mediación en la escuela. Buenos Aires: Aique.
- Shapiro, D. (2002). Negotiating emotions. *Conflict Resolution Quarterly*, 20 (1), p. 67-82.
- Souza Barcelar, L. (2009). Una mirada genérica de los conflictos. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de www.eumed.net/rev/ccss/04/lb.htm
- Suares, M. (1996). Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Paidós
- Taylor, A. (1997). Concepts of neutrality in family mediation: Context, ethics, influence and transformative process. *Mediation Quarterly*, 14 (3), p. 15-35
- Vallejo, Carlos. (1991). Escuela y violencia: una reflexión desde la cotidianidad escolar.
Educación y cultura. (24). p. 32-38.
- Vinyamata, Eduard (2004) Conflictología. Curso de Resolución de conflictos, Barcelona, Arie

Anexos**ENCUESTA PARA LOS DOCENTES**

Institución Educativa BROOKS HILL

LA MEDIACION: ESTRATEGIA PARA RESOLVER CONFLICTOS DENTRO DEL AULA DE CLASE

Por favor asegúrese de marcar con un visto (✓) en la casilla correspondiente de acuerdo con los siguientes criterios:

A. SIEMPRE**B. AVECES****C. NUNCA**

	SITUACION	A	B	C
1	¿Considera usted que como docente cuenta con las herramientas necesarias/ade cuadas para resolver los conflictos que puedan presentarse en el aula e clase?			
2	¿Se irrita o se enoja con facilidad al momento de presentarse una situación conflictiva que amerite suspender la clase por momentos?			
3	¿Cómo docente realiza seguimiento de conducta a los estudiantes que reinciden en los conflictos y aplican el manual de convivencia para la resolución de estos?			
4	¿Coloca normas de convivencia antes de iniciar las clases magistrales?			
5	¿Se siente obligado o presionado a suspender de clases al estudiante que cause situaciones conflictivas			
6	¿Cómo docente, es objetivo o neutral al momento de mediar en un conflicto?			
7	¿Recibe capacitaciones o cursos de apoyo encaminadas a la mediación de conflictos en el aula de clases?			
8	Se siente obligado o presionad a suspender clases constantemente para atender situaciones de conflictos entre los estudiantes.			

9	¿Los directivos garantizan apoyo a los docentes a la hora de entrevistar a todas las partes involucradas en un conflicto antes de tomar decisiones.			
10	Los estudiantes reflexionan sobre situaciones de conflictos orientadas por el docente.			

-OBSERVACION DIRECTA

**LA MEDIACION: ESTRATEGIA PARA RESOLVER CONFLICTOS EN EL AULA
ACOMPAÑAMIENTO EN AULA IE BROOKS HILL**

Por favor asegúrese de marcar con un visto (✓) en la casilla correspondiente

	CRITERIOS A OBSERVAR	SI	NO
1	El docente necesita ayuda del coordinador o directivo para mediar durante un conflicto.		
2	El docente hace caso omiso a los conflictos que se presentan durante el desarrollo de la clase.		
3	El docente saca a los estudiantes del salón para que no interrumpen el desarrollo de la clase.		
4	El tono de la voz que utiliza el docente es adecuado para solucionar un conflicto.		
5	El docente se muestra irritado al momento de mediar en un conflicto.		
6	El docente escucha una versión de las partes involucradas.		
7	Los estudiantes reflexionan sobre la situación que generó el conflicto.		
8	. La clase tiene normas claras, conocidas y seguidas por todos. El docente recuerda estas normas cuando corresponde y los estudiantes rectifican su comportamiento		