

*IMPLEMENTACIÓN Y CONFORMACIÓN DE GRUPO DE MEDIACIÓN
ESCOLAR EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS ESTUDIANTES DE
PRIMARIA DE LOS GRADOS CUARTO Y QUINTO, DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SERREZUELITA LOCALIZADA EN EL MUNICIPIO DE FUNZA*

ANGELA LILIANA ALVARADO BARRERA
DIANA MARCELA CORTES MELO

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
BOGOTA 2009

*IMPLEMENTACIÓN Y CONFORMACIÓN DE GRUPO DE MEDIACIÓN
ESCOLAR EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS ESTUDIANTES
DE PRIMARIA DE LOS GRADOS CUARTO Y QUINTO, DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA SERREZUELITA LOCALIZADA EN EL MUNICIPIO DE FUNZA*

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE TRABAJADOR SOCIAL

ANGELA LILIANA ALVARADO BARRERA
DIANA MARCELA CORTES MELO

Tutor de Trabajo de Grado
CAROLINA GOMEZ CRISTANCHO

CORPORACION UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
BOGOTA 2009

DEDICATORIA

Al culminar este proceso de formación profesional y nuestro proyecto de grado, queremos dedicarlo a Dios por brindarnos la posibilidad de finalizar con éxito otra etapa de nuestra vida, enriqueciendo nuestras experiencias como personas y Trabajadoras Sociales al servicio de la sociedad.

A nuestros padres por ser los guías permanentes y los compañeros leales en los momentos mas especiales de nuestra vida, sin importar las dificultades que se presenten brindando siempre su apoyo incondicional en el cumplimiento de nuestros sueños, y porque gracias a su formación somos personas integra capaces de asumir retos que se nos presentan en la vida.

A nuestros hermanos por motivarnos y acompañarnos en las vivencias cotidianas que se presentaron en el transcurso de nuestra formación profesional, siendo amigos y consejeros cuando más los necesitábamos.

A nuestros familiares más cercanos por brindar su confianza y respaldo en la decisión de ser Trabajadoras Sociales, fortaleciendo con sus experiencias el compromiso profesional que adquirimos.

Finalmente dedicamos este trabajo a nuestras parejas por ofrecer su apoyo incondicional en la culminación de esta meta y a nuestras futuras colegas por ser participes de nuestro sueño.

AGRADECIMIENTOS

El proceso de intervención profesional llevado en el área de educación nos ha dejado un sin número de experiencias positivas para nuestra vida personal y el desarrollo integral como Trabajadoras Sociales, donde se ve reflejado la consolidación de un trabajo de esfuerzo y dedicación, encontrando en el camino personas que hicieron parte fundamental en la ejecución del proyecto de grado, donde reconocemos la participación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios por abrirnos las puertas al conocimiento y por brindar espacios de fortalecimiento profesional y social.

Se reconoce el acompañamiento y la colaboración de la docente de práctica profesional Edna Rodríguez, en la consolidación de la propuesta y la coordinación en el proceso de práctica profesional.

Además agradecemos el apoyo y orientación recibida por parte de la tutora de Proyecto de Grado Carolina Gómez que con su experiencia brindó herramientas importantes en la implementación de la propuesta de grado.

Finalmente agradecemos a las directivas de la Institución Educativa Serrezuelita por permitir desarrollar la propuesta, generando espacios de concertación y mediación entre los estudiantes, y a las docentes de los grados cuarto y quinto por el apoyo constante con el grupo de mediación escolar entre pares.

INTRODUCCION

En el proyecto de grado se establece la agresividad en el ámbito escolar como una problemática social que se logro evidenciar en las diferentes Instituciones Educativas donde se lleva a cabo la practica profesional, ya que se considera que este tipo de conductas agresivas constituyen una amenaza en la construcción de relaciones interpersonales solidas y en la adecuación de comportamientos estables de comunicación y tolerancia, percibidas dentro del aula de clases que no permiten generar procesos de integración y adecuación efectivos en los estudiantes del grado 4t° y 5t° de la Institución Educativa Serrezuelita.

El proceso de reconocimiento de la problemática social se logro evidenciar gracias a la observación participante que se tuvo durante la práctica profesional realizada en el segundo semestre de 2008, y donde por medio de la recepción de casos, se estableció que la agresividad era uno de los casos mas recurrentes por los cuales los docentes remitían a los estudiantes y en especial los alumnos del grado 5t° de primaria de la mañana de la Institución Educativa Serrezuelita, afectando las relaciones interpersonales entre los compañeros de clase y hasta con los mismos docentes.

De esta manera lo que se busca es generar espacios de concertación como alternativa de solución frente a las conductas agresivas de los estudiantes de la Institución Educativa Serrezuelita, ya que este tipo de comportamientos generan un ambiente inadecuado para el desarrollo normal en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, por lo cual este tipo de conductas agresivas en ocasiones son intencionales, y pueden causar daño físico o psicológico, conductas como el maltrato físico, la burla, la ofensa, las rabietas, las palabras inadecuadas para llamar la atención de los demás, y muchas veces manifestándose con actitudes de intolerancia y falta de respeto.

Por esta razón se considera necesaria la intervención de Trabajo Social, ya que desde el quehacer profesional se pueden facilitar, orientar y concertar procesos de integración que se hagan evidentes, con la implementación de un programa de mediación escolar en la resolución de conflictos, permitiendo a los estudiantes ser gestores de su propio cambio por medio del reconocimiento de habilidades participativas y comunicativas generadas en la conformación del grupo de mediación, mejorando así las relaciones interpersonales en el aula de clases.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
INTRODUCCION	
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO	9
1.1 Nombre del Campo de Práctica	9
1.2 Nombre del tutor	9
1.3 Modalidad del proyecto	
1.4 Objetivos del proyecto de grado	9
1.5 Objetivo General	9
1.6 Objetivos Específicos	9
2. ANÁLISIS TEÓRICO CONCEPTUAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA MOTIVO DE INTERVENCIÓN	10
2.1 Identificación, definición y justificación del tema	10
2.1.1 Descripción del problema (Identificación)	10
2.1.2 Definición	11
2.1.3 Justificación	12
2.2 Resultados del Análisis Teórico	13
2.2.1 Marco Teórico	13
2.2.1.1 Comportamientos de los niños en la edad escolar	13
2.2.1.2 Desarrollo psicosocial del niño	15
2.2.1.2.1 Estado físico y actitud del cuerpo	16
2.2.1.2.2 Actitud psíquica y social	16
2.2.1.2.3 Los intereses	17
2.2.1.2.4 La memoria	17
2.2.1.3. El desarrollo social en la edad de la escuela media	17
2.2.1.3.1 Contexto escolar y desarrollo de la autoestima	18
2.2.1.4 Desarrollo de la Autoestima positiva en la escuela	19
2.2.1.5 La Agresividad	19
2.2.1.5.1 Aprendizaje de la agresión en el ambiente familiar	20
2.2.1.5.2 Desarrollo de la agresividad infantil	21
2.2.1.5.3 Factores del Desarrollo de la agresión en la infancia	22
2.2.1.6 Conflicto	24
2.2.1.6.1 Fases del Conflicto	24
2.2.1.6.2 La Estructura del Conflicto	25
2.2.1.7 Conflictos Escolares	26
2.2.1.8 Mediación Escolar entre Pares	27

2.2.1.8.1	Características de la Mediación entre Pares	28
2.2.1.8.2	Valores Subyacentes	28
2.2.1.9	Formación de los equipos de mediación	29
2.2.1.9.1	Objetivos de Formación del Grupo de Mediación	30
2.2.1.9.2	Metodología de Formación del Grupo Mediación	31
2.2.1.9.3	Etapas del programa de Mediación Escolar	31
2.2.2	Marco Institucional	33
2.2.3	Marco Contextual	35
2.2.3.1	Descripción Geográfica	35
2.2.3.2	Limites del Municipio	36
2.2.3.3	Descripción Económica	36
2.2.4	Contexto Poblacional	37
2.2.5	Marco Conceptual	37
2.2.6	Marco Legal	41
3.	COMPONENTE DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	41
3.1	Identificación del Grupo Poblacional	42
3.1.1	Perfil de la Población	42
3.2	Método de Intervención	47
3.3	Descripción del Proceso de Intervención	48
3.3.1	Observaciones en las Instituciones Educativas Del Hato, Méjico, Samarkanda y Serrezuelita	48
3.3.2	Desarrollo del proceso de intervención	50
3.3.3	Sistematización del Proceso de Implementación del Programa de Mediación Escolar entre Pares	50
3.3.3.1	Implementación de las Etapas del Programa de Mediación Escolar entre Pares con el grupo	50
3.3.4	Proceso de Implementación del Programa	53
3.3.4.1	Técnicas utilizadas en el Proceso de Intervención	55
3.3.5	Desarrollo de las Etapas de Implementación	57
3.3.5.1	Primera etapa	57
3.3.5.2	Actividades Realizadas	58
3.3.5.3	Segunda etapa	63
3.3.5.4	Tercera etapa	66
3.3.5.5	Cuarta etapa	77
3.3.6	Resultados de la aplicación de la evaluación del Programa	78
3.4	Análisis de Resultados de la Intervención	82
3.4.1	Logros alcanzados con la Institución Educativa	82
3.4.2	Logros alcanzados con la Población Beneficiada	83
3.4.3	Logros alcanzados en la implementación del programa de Mediación Escolar	84
3.5	Productos Específicos del Proceso de Intervención	87

4. APRENDIZAJES TEORICOS Y PRACTICOS	102
4.1 Modelo Praxiologico de Uniminuto	102
CONCLUSIONES	106
BIBLIOGRAFIA	107
ANEXOS	109

1. IDENTIFICACION DEL TRABAJO DE GRADO

1.1 El Trabajo de Grado fue llevado a cabo en el Municipio de Funza, en el frente de educación en la Institución Educativa Serrezuelita, implementando y conformando un grupo de mediación escolar en resolución de conflictos entre los estudiantes de primaria de los grados cuarto y quinto.

1.2 El trabajo de Grado fue realizado bajo la tutoría de Carolina Gómez Cristancho, psicóloga de la Universidad Minuto de Dios.

1.3 MODALIDAD DEL TRABAJO DE GRADO

Sistematización de la práctica profesional

Como proceso participativo dentro de la intervención profesional se reconoce el análisis teórico conceptual que se tiene de las experiencias vividas dentro del campo de práctica y sirve como una herramienta fundamental para la generación de nuevo conocimiento y la continuidad en el proceso de intervención; además, la sistematización permite afianzar los conocimientos adquiridos de una manera reflexiva durante la experiencia en el quehacer profesional.

1.4 OBJETIVOS

1.5 OBJETIVO GENERAL

Implementar el programa de mediación escolar entre pares de la (National Association for Mediation in Education), con los estudiantes de primaria de los grados cuarto y quinto de la Institución Educativa Serrezuelita, como un proceso participativo y reflexivo desde nuestro quehacer profesional.

1.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar un proceso de adaptación del programa de mediación escolar, direccionado a las necesidades de la convivencia estudiantil.
- Conformar el grupo de mediación escolar entre pares, con participantes que reflejen la diversidad social, permitiendo la dinámica grupal entre los estudiantes.

- Evaluar el proceso de formación del grupo de mediación escolar, como mecanismo de autogestión en el funcionamiento del programa.
- Consolidar el proceso de implementación del programa de mediación escolar, a través del reconocimiento de la comunidad educativa al grupo de mediación.

2. ANÁLISIS TEÓRICO CONCEPTUAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA MOTIVO DE INTERVECIÓN

2.1 Identificación, definición y justificación del tema

A continuación se encuentra una descripción del problema, la definición y la justificación del este y el motivo por el cual se implementó la propuesta de intervención en la Institución Educativa Serrezuelita con los estudiantes de 4° y 5° de la mañana.

2.1.1 Descripción del problema (identificación)

En el municipio de Funza las Trabajadoras Sociales en formación logran identificar por medio de un proceso de acercamiento a la población estudiantil llevado a cabo en las Instituciones educativas de primaria (Serrezuelita, Samarkanda, México y Hato), que la problemática social más relevante dentro de las aulas escolares es la conducta agresiva frecuente que se presenta entre los estudiantes, dificultando el proceso de aprendizaje.

Al inicio del proceso de sistematización, las estudiantes tienen como frente de práctica profesional cuatro Instituciones Educativas que acogen a más de 300 estudiantes por cada sede, lo que implica una población bastante considerable. Por ello se cree necesario tener un primer acercamiento con los Coordinadores académicos de cada Sede Educativa con el propósito de reconocer la población docente y estudiantil, y así definir el marco Institucional que desarrolla cada sede educativa.

Después de tener claro el panorama de cada Institución se recurre al apoyo de los docentes para identificar los casos que deben ser remitidos a las estudiantes de Trabajo Social. Dentro de los casos mas frecuentes se evidencia la dificultad de aprendizaje, problemas familiares, violencia intrafamiliar, entre otros; pero la problemática social más recurrente entre los estudiantes indiscutiblemente es la

agresión ya que por medio de la observación que se realizó en algunas aulas de clase, los estudiantes mostraron comportamientos inadecuados frente a los compañeros y hasta con los mismos docentes, pero el caso más evidente se notó en un curso en especial donde la docente de cuarto de primaria de la jornada de la mañana de la Sede Educativa Serrezuelita, remitía varios casos de agresión presentados entre los estudiantes. Es importante tener en cuenta que el proceso de acercamiento fue complejo ya que las necesidades de atención de cada Institución eran diferentes y por tratarse de una población tan grande fue dispendioso el proceso de intervención profesional.

Dentro del reconocimiento de la problemática social se logró evidenciar que los casos más relevantes se dan en el ámbito escolar de la Institución educativa Serrezuelita donde se presentan frecuentes casos de agresión entre los estudiantes de los grados cuarto y quinto que influyen negativamente en sus relaciones interpersonales, en su rendimiento académico y en su formación personal, esto se pudo identificar por medio de un acercamiento a la población involucrada a través de la elaboración e implementación de una **“FICHA DE RECEPCION DE CASO”**, (Ver Anexo N° 1) que sirve como instrumento para el reconocimiento de los casos específicos de agresión, detallando aspectos familiares y sociales que pueden incidir en sus conductas agresivas, además se contó con la colaboración de los docentes en la recolección de la información de cada estudiante y su proceso de aprendizaje en la Institución con el apoyo del observador del alumno.

En la identificación de la problemática también es importante resaltar que por medio de visitas domiciliarias realizadas a algunos de los estudiantes que presentaron una conducta agresiva, se pudo evidenciar que este tipo de comportamiento se puede ver reflejado desde la convivencia familiar, es decir cuando los padres o familiares no reconocen las normas como parte fundamental del proceso de formación del niño y la escasa generación de espacios de comunicación y concertación entre el núcleo familiar.

2.1.2 Definición

A partir de la experiencia adquirida durante la práctica profesional se construye el concepto de agresividad, a través de la observación y la intervención realizada con los estudiantes del grado 4º y 5º de la Institución Educativa Serrezuelita, y la consulta de algunos autores destacados como Train Alan, en sus libros “Niños agresivos ¿Qué hacer?”, Agresividad en Niños y Niñas, ayudas, tratamiento, apoyo en la Escuela y en la Familia”; y Agresividad Infantil de Isabel Serrano entre otros, donde se define la agresividad como un modo de conducta violenta que se manifiesta a través de comportamientos ofensivos que perjudican el bienestar

físico y mental de la persona, obstaculizando así el óptimo desarrollo de la convivencia y las relaciones interpersonales.

Teniendo en cuenta la anterior definición, lo que se busca es llevar a cabo un proceso de mediación escolar entre los estudiantes, donde se faciliten estrategias de comunicación activa y negociación, permitiendo que sean los mismos estudiantes capaces de resolver sus conflictos sin la necesidad de que intervengan terceros, además lo que se pretende con esto es fortalecer la participación y la generación de líderes escolares en el aula de clase.

2.1.3 Justificación

La agresividad en el ámbito escolar de la Institución Educativa Serrezuelita es una problemática social que se ha logrado evidenciar en el transcurso de la experiencia profesional adquirida, por ello es indispensable la intervención desde Trabajo Social, ya que, permite facilitar y orientar el proceso en resolución de conflictos, generando espacios de concertación y negociación entre los estudiantes implicados en las conductas agresivas.

Se considera que uno de los factores que influyen en la emisión de la conducta agresiva en el niño es el factor sociocultural en el ámbito familiar al que se ve expuesto durante la infancia, ya que en ocasiones las interacciones entre padres e hijos no son las adecuadas, y la incorporación de normas y valores es muy débil; además, la falta de comunicación y la conducta hostil que se puede presentar en el núcleo familiar, se ve reflejada en la personalidad agresiva que desarrolla el niño en el ámbito escolar

Con la implementación de un programa de mediación escolar se refleja la importancia de la gestión social que puede efectuar la intervención del Trabajo Social incorporando herramientas y programas adecuados que permitan el fortalecimiento de la convivencia social entre los estudiantes de la Institución Educativa, reconociendo los fundamentos teóricos y prácticos que pretenden dar respuesta al enfoque de proyección social de Uniminuto, donde se reconoce la praxis como instrumento base en la intervención profesional.

Por lo tanto, se considera necesaria la implementación de un programa de mediación escolar entre pares en resolución de conflictos que permita la conformación de un grupo de mediadores escolares entre los estudiantes de los grados 4º y 5º donde se generen procesos participativos que permitan establecer acuerdos pacíficos en el aula de clase y los resultados se verán reflejados de forma positiva en la convivencia, comunicación y el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre los estudiantes.

2.2 Resultados del análisis teórico

A continuación se lleva a cabo un proceso de acercamiento del análisis teórico y la revisión documental realizada durante la experiencia, donde se abordaran temas importantes como la agresividad, conflictos, fases del conflicto, comportamiento en la edad escolar, conformación de un grupo de mediación, entre otros que darán una visión más clara del proceso de intervención realizado con los estudiantes, al igual se reconocerán el marco Institucional y marco contextual donde se lleva a cabo el proceso de intervención.

2.2.1 Marco Teórico

2.2.1.1 Comportamiento de los niños en edad escolar

La fase de las operaciones concretas (niños de 9 a 12 años)¹

En esta fase Piaget reconoce que el niño alcanza un nuevo nivel de pensamiento, a saber, el pensamiento operacional. Este se refiere a la capacidad mental de ordenar y relacionar la experiencia como un todo organizado. Piaget separa el pensamiento operacional en dos fases diferenciadas: pensamiento operacional concreto y formal. Las operaciones concretas presuponen que la experimentación mental depende todavía de la percepción de los 7 a los 11 años, el individuo no puede ejecutar operaciones mentales a menos que consiga percibir concretamente su lógica interna.

Al pasar revista a las pautas organizativas del pensamiento concreto, las pautas de conducta serán consideradas aquí como un proceso total. La asimilación y la acomodación pasan a ser una experiencia de “equilibrio móvil”, más que una experiencia de presiones contradictorias. Esto último responde en parte a la nueva perspectiva que el niño tiene del tiempo. Con anterioridad a este nivel de madurez, la asimilación y la acomodación siempre compitieron por el predominio; sin embargo, la nueva capacidad de considerar simultáneamente varios puntos de vista y de retornar cada vez al estado original, indica la existencia de progresos organizativos fundamentales. El niño puede explorar varias soluciones posibles de un problema sin adoptar necesariamente una cualquiera de ellas, porque en todo momento esta en condiciones de regresar a un enfoque original. El conocimiento de múltiples enfoques de un objeto confiere elasticidad al suyo propio, que antes era rígido e intuitivo, y le permite ordenar sus datos sensoriales en dos niveles de pensamiento cognoscitivo.

¹ MAIER, Henry w., Tres teorías del desarrollo del niño: Erickson, Piaget y Sears. Editores Amorrortu. Buenos Aires. 1984

Primero, una vez conocidas las partes de un todo, el niño las estudia y las clasifica en su mutua relación; más tarde ellos desembocaran en una comprensión del todo. Esta forma de comprensión se origina en el campo de la experiencia; sin embargo, la experiencia con el medio físico y social, y las abstracciones que el niño aprende a elaborar a partir de experiencias concretas con objetos, la conducen a métodos matemáticos de conceptualización.

La capacidad de ordenar experiencias y de tener conciencia de su mutua y real relación contribuye a crear una idea de certidumbre. El niño puede explicar sus experiencias o pensamientos en relación con otros. Puede ordenar su experiencia como le parece adecuado. En este momento, todo ordenamiento le debe ser ofrecido en forma única, con la ayuda de un modelo concreto. Si se le ofrece elegir, el niño es incapaz de hacerlo a menos que puede ponderar cada posibilidad y percibir las relaciones entre ellas. Piaget destaca que el niño primero domina la seriación de agregados reducidos con pequeñas unidades cuantitativas de clases familiares. El ordenamiento mediante la seriación implica la manipulación activa de símbolos u objetos en nuevas jerarquías irreversibles; con su enfoque actual, puede empezar a razonar sobre la base de una jerarquía objetiva.

Lo fundamental es que en este punto el niño pasa de un modo de pensamiento inductivo a otro deductivo. En todas sus operaciones mentales, su razonamiento se basa en el conocimiento de un conjunto más amplio y en la relación lógica que hay en él; una adquisición de desarrollo que tiene importancia para su aprendizaje y su relación con el mundo social e ideacional. Lo que es más importante, el niño encuentra explicaciones que se vinculan con los objetos y los hechos. El sol ya no “sale de las nubes”. Su mundo pasa de lo mitológico a lo científico. A medida que el niño se acostumbra al pensamiento operacional, puede concebir dos hipótesis y comprender la relación que existe entre las misma, si bien ello no implica que sea capaz de comunicar esta comprensión mediante palabras o actos. Nuevamente, aquí el conocimiento precede a la capacidad de verbalizarlo y aplicarlo.

Los contactos de un niño con su ambiente físico son más productivos. Primero, el aumento de la acomodación estimula un deseo real de verificación del proceso acomodativo, que se acelera a causa de una disminución de la egocentricidad. Segundo, una percepción más exacta y una conciencia del proceso de la percepción amplían la comprensión actual de su experiencia con el ambiente. Parte de estas ampliaciones están vinculadas con un aumento de la comprensión de las dimensiones múltiples de un objeto y de su permanencia en el espacio y en el tiempo. Sobre todo, el niño aplica, con conocimiento de ello, su interpretación de lo que percibe, tiene ciertos puntos de referencia y puede fundar sus experiencias en un sistema racional y comunicable. Ya no es el centro de sus propias experiencias de vida.

El reconocimiento de la seriación y la jerarquía del encajamiento también sitúan la comprensión que el niño tiene de su familia en una nueva perspectiva, pues ahora entiende que la familia está formada por aquellos que se hallan relacionados inmediatamente por la “sangre”; esto significa que los animalitos domésticos pierden su status inmediato como miembros de la familia inmediata. La comprensión de las relaciones interpersonales y de “sangre” proporciona el esquema de este nuevo conocimiento.

En general, los niños de 9 a 12 años están interesados en la existencia de reglas que regulen sus actividades mutuas. Examinan todos los detalles de las reglas. Indagan el significado de las partes, con el fin de establecer relaciones verificables y de garantizar para sí mismos un sentido de permanencia. La reciprocidad social conduce a un sentido de igualdad que se extiende a los conceptos de castigo justo.

“La igualdad en el castigo, para compensar exactamente el daño inferido o para hacer a otro exactamente lo que este nos hizo, constituye un juicio justo. Un sentido de la igualdad apunta a un sentido de la autonomía. El niño se ve a sí mismo y ve a los otros como personas autónomas que actúan de modo independiente. Se esfuerza por alcanzar una objetividad total en la aplicación de las reglas y las medidas disciplinarias”² “

Un varón o una niña en edad preadolescente insisten en modificar el peso de la autoridad adulta; es énfasis se desplaza al respecto de todos por los criterios de los pares. La violación de la reciprocidad parece el peor de los crímenes. Además, se definen objetivamente las mentiras. Estas son peores cuando más se intenta con ellas a engañar y negar el respeto mutuo. Dicha actitud representa una inversión de las concepciones sustentadas por el niño más pequeño. Al mismo tiempo, a los ojos de los adolescentes es permisible mentir un poco a los adultos.

2.2.1.2 Desarrollo psicosocial del niño en la edad escolar media

En esta etapa del desarrollo se considera como “la plena niñez”, comprendida entre las nueve y doce años, en donde el niño desarrolla características típicamente infantiles, desde todos los puntos de vistas como físico, psíquico y espiritual, para así poder completar la personalidad infantil de esta etapa. Es necesario dar a conocer los aspectos que atribuyen al niño en este proceso de su desarrollo, como:

² Ibíd. pág. (67-70)

2.2.1.2.1 Estado físico y actitud del cuerpo

La personalidad infantil se presenta muy llamativa en lo físico. Las inarmónicas de las anteriores fases de estirón ceden el puesto a una relación equilibrada de las extremidades entre sí y de ellas con el tronco, así como de la cabeza con el tronco y las extremidades.

La actitud y los movimientos del cuerpo son equilibrados, puesto que los niños adquieren la capacidad de controlar los movimientos del cuerpo, y en general son ágiles y mantiene equilibrio, por lo que ayuda aprender nuevas formas de movimiento como por ejemplo, montar en bicicleta, patinar, trepar, nadar, etc. La actitud del cuerpo del niño depende, de la edad, de la estatura, del tipo constitucional y de sexo.

2.2.1.2.2 Actitud psíquica y social

“Se puede observar la relación del niño con su medio ambiente como la relación entre las diversas funciones dentro de la personalidad, el niño ha trascendido situaciones y momentos desde su nacimiento hasta el punto de su edad escolar, por lo tanto, el niño se ha desarrollado en su medio natural y social, y se ha creado una forma del mundo de acuerdo con su forma de vida; pero, esta abierto a las cosas de su medio, por lo que se puede desprender de sus deseos y propósitos subjetivos y considerar el mundo de una manera objetiva. Es por eso, que al permanecer en un contexto como la escuela facilita que el niño este dispuesto a recibir información que le ayuda a construir su forma de vida, puesto que, la escuela favorece esa disposición espiritual al enseñar por separados algunas materias del curso escolar, especialmente las ciencias naturales”³.

La percepción se considera importante en los primeros años escolares, pues produce conocimientos exactos y diferenciados de las cosas. Y junto con la tendencia a la objetividad del mundo, lo llevan a experimentar y por conocer lo detallado, por lo que genera preocupación por no alcanzar a conocer todo; por eso, interviene el estilo del resumen y la síntesis para poder agarrar todo. La percepción se manifiesta por categorías, siendo estas un sistema de referencia de la clasificación perceptiva, ahora los esfuerzos del niño se encaminan a lograr una nueva estructura unitaria

No obstante, una cualidad fundamental del niño en esta etapa es la de tener una actitud crítica, pero de forma “ingenua”, es decir, no quieren solo experimentar las cosas, sino por el contrario descubrirlos de su “de donde”, su “por qué” y su “para qué”. Esto opera en un cambio que consistente en la estabilidad de los intereses,

³ HEBSH, G. Clauss. Psicología del niño escolar. Editorial Grijalbo. México 1996

empiezan a especializarse y conocer intereses propios los cuales pueden conservarse para toda la vida.

En la vida social del niño se observa el aumento de la capacidad de distribuirse en grupo y de llevar una vida social infantil con cierta rivalidad entre los grupos infantiles. Y por lo general tienden a desligarse de los vínculos que atan a la familia, los niños ayudan un poco más a cuidarse que sus hermanos menores.

2.2.1.2.3 Los intereses

Están orientados hacia el mundo de las cosas y empiezan a especializarse. En la escuela el maestro puede observar que los niños se interesan de una manera especial por algo específico, como por asignaturas determinadas. Cuando se observa a un niño y un interés muy persistente, se debe proceder con prudencia antes de formar juicios.

Los niños en esta etapa empiezan a orientarse por lecturas con sucesos reales, buscando en cada contenido su correspondiente hecho de la realidad. Por lo tanto, asimila la simpatía que genera los héroes en las lecturas, razón por la cual, quisiera parecerse al héroe del cuento, hacia el aspecto físico y las hazañas que realiza, pero no hacia el carácter del héroe. Es importante aclarar que el niño cuando lee, pone mucha atención en el contenido de la lectura, y en cambio muy poca en la forma literaria. Prefieren las personas abiertas, a las que se puedan comprender con facilidad y se distinguen por sus rasgos característicos positivos, como el valor, la fuerza, la habilidad y el sentido de la justicia. Y finalizando esta fase empieza a dominar el interés por las aventuras.

2.2.1.2.4 La memoria

En esta edad comienza la memoria para los objetos perceptibles que tienen sentidos, y con ella comienza a predominar la grabación lógica sobre la demás funciones de la memoria y se alcanza alrededor de los doce años. El cambio que se produce en la niñez de una grabación más mecánica que lógica a otra más lógica que mecaniza debe considerarse como una ley del desarrollo de la memoria; pero investigaciones señalan que el hecho que las leyes del desarrollo psíquico y espiritual pueden ser alterados para bien o para mal, por las circunstancias a que pueden estar sometidos los niños.

2.2.1.3 El desarrollo social en la edad de la escuela media

Al ingresar el niño a la escuela empieza poco a poco a independizarse de la familia, para establecer contactos con sus compañeros de su misma edad, sin dejar totalmente el apego con sus padres y hermanos.

“En el período preescolar los niños no diferencian las vivencias con la familia, de las actividades y grupos libres en el jardín, puesto que, el despegue es una ruptura temporal. Pero, con la enseñanza y el aprendizaje, tiene el niño la vivencia de que la forma social de la clase es distinta a la de la familia. Por tal motivo, la clase escolar es para el niño la primera vivencia de una forma social secundaria. La familia representa la forma social primaria. Mientras mayor va siendo el niño tanto más vive él en esa forma secundaria”.⁴

Se entiende por grupos primarios la familia porque es donde primero viven los niños, basándose en lo natural con sus relaciones de parentesco, y las posiciones de su padre, madres, tíos, abuelos, están fijadas de antemano y no son intercambiables. En cambio, en los grupos secundarios se encuentra una variedad entre las respectivas posiciones que ocupan los miembros del grupo.

2.2.1.3.1 Contexto escolar y desarrollo de la autoestima⁵

La autoestima y autoconcepto afecta de manera importante el desarrollo del contexto escolar para la salud mental y buen desarrollo afectivo de los escolares, en tanto los niños y sus familias, puesto que tendrán efectos significativos que inciden durante la vida adulta del niño.

Un descubrimiento especialmente interesante es que señala la actividad como elemento de autoevaluación sufre un cambio significativo hacia los 7 años, pues los niños se describen en relación a una comparación entre lo que hace y lo que hacen los otros. Estas actitudes vistas desde el ámbito escolar se reflejan en el desplazamiento de las cosas que suele hacer hacia aquellas cosas en las que es bueno.

El análisis que hace Erik Ericsson (1979) en su teoría del desarrollo psicosocial, de la forma en que el ingreso a la escuela puede afectar la autopercepción del niño. Según este autor, en la edad escolar se oponen en el niño las fuerzas de la industria y la inferioridad. Por una parte, el niño se ve impulsado a poner en práctica las habilidades adquiridas en el práctica escolar, pero siempre enfrentando el miedo de sentirse inferior que el resto de sus compañeros. En esta edad es cuando el niño comienza a tener mayores parámetros de comparación con los niños de su edad y esto puede provocar un efecto determinante en su autoestima.

“El niño se pone constantemente en comparación con sus semejantes y va adquiriendo, en base a su desempeño dentro del grupo, un sentimiento de competencia para enfrentar las tareas escolares, o bien un sentimiento de

⁴ Ibíd. pág. 2

⁵ ARANCIBA, Violeta. Psicología de la ecuación. Editorial Alfa Omega grupo edito. México D.F. 2007

inferioridad y de incapacidad para salir victorioso de la situación escolar. En este último caso, lo que se producirá será una actitud de inercia, donde el niño va poniendo cada vez menos interés en las tareas escolares, puesto que ha perdido la confianza en que será capaz de salir victorioso de ellas.”⁶

Por otro lado, el aspecto social de las escuelas no sólo influye en la autoestima de los niños a través de la comparación con otros, sino también al poner en tela de juicio un nuevo conjunto de habilidades que hasta entonces el niño había tenido poca oportunidad de evaluar, las habilidades interpersonales o habilidades sociales. Según Bernstein (1980, en Damon y Hart, 1982), además de evaluar lo físico a lo psicológico, las descripciones de sí mismo van variando con la edad desde los aspectos conductuales, emocionales y situacionales, hacia características de la personalidad social, tales como capacidad para hacer amigos o aceptación de las normas sociales. Esto potencializa al niño para desarrollar buenas habilidades sociales.

2.2.1.4 Desarrollo de la autoestima positiva en la escuela⁷

Maris (1993) indica los siguientes aspectos para tener en cuenta en la escuela para manejar la autoestima con los niños:

- Orientación hacia la progresiva construcción de una personalidad autónoma, tomando conciencia de la importancia del desarrollo de un locus de control interno.
- Planificación de estrategias docentes que requieren de la participación activa de los alumnos y a la vez que controlen el proceso de aprendizaje.
- Proponerse como objetivos educativos de la formación de hábitos relativos al trabajo intelectual, hábitos que a la vez comprometen y exigen la esfera volitiva – valorativa, íntimamente ligada a la toma de conciencia de los propios logros y dificultades involucrados en el proceso de aprender.
- Diversos autores han desarrollado programas destinados a orientar a los profesores acerca de la forma que es posible brindar a los alumnos experiencias útiles para el desarrollo de una buena autoestima.

2.2.1.5 AGRESIVIDAD

“La palabra agresividad viene del latín "agredi" que significa "atacar". Implica que alguien está decidido a imponer su voluntad a otra persona u objeto incluso si ello significa que las consecuencias podrían causar daños físicos o psíquicos, la agresividad es un trastorno que, en exceso, y si no se trata en la infancia,

⁶ Ibíd. pág. 4

⁷ Ibíd. pág. 5

probablemente originará problemas en el futuro, cómo el fracaso escolar, la falta de socialización, dificultad de adaptación, etc.”⁸

2.2.1.5.1 Aprendizaje de la agresión en el ambiente familiar⁹

La agresión es una respuesta humana muy difundida; se le encuentra casi universalmente, aunque con grados diferentes, en todas las culturas humanas. Por consiguiente, algunos teorizadores sostienen que los impulsos agresivos son inherentes o instintos en los humanos; otros opinan lo contrario y la cuestión aún es controvertida. Cualquiera que sea su fuente, la agresión es una respuesta común, normal o “natural” a ciertas clases de situaciones, como la de la frustración. Puede inferirse que muchos individuos se portarían más agresivamente de lo que hacen si no hubiesen sido socializados para controlar su agresión, es decir, sino hubiesen adquirido algunas inhibiciones contra la expresión, los sentimientos y los motivos agresivos.

Las respuestas agresivas pueden manifestarse desde la infancia en adelante. El desarrollo y la modificación de la conducta agresiva están regulados, en gran medida, por los padres, ya que son estos los que controlan muchas de las experiencias de satisfacción o de frustración de sus hijos, refuerzan o castigan las expresiones precoces de agresión y sirven de modelos a las conductas agresivas.

La agresión parece ser una característica bastante estable, al menos en los varones; los niños que son relativamente más agresivos que la mayoría de sus iguales cuando tienen entre 6 y 10 años de edad tienden más a encolerizarse y manifestar agresión cuando llegan a adultos que los demás.

Los estudios realizados por (Gerald Patterson y sus colaboradores en el Oregon Research Institute) nos proporcionan ejemplos excelentes del valor social práctico de la investigación sobre los determinantes y la regulación de la agresión en la niñez. Estos investigadores se preocuparon especialmente por descubrir la manera en que las interacciones familiares inician y perpetúan la conducta agresiva de un niño; luego, trataron de utilizar sus descubrimientos para resolver el problema de reducir tal conducta.

Los descubrimientos mostraron claramente que los niños agresivos crecen en un medio agresivo: los miembros de la familia estimulaban y perpetuaban las conductas agresivas de cada uno de ellos. Todos los miembros de la familia del niño agresivo, así los padres como los hermanos y hermanas, exhibieron una mayor frecuencia de conducta agresiva. En la mayoría de los casos, la conducta

⁸ HANKE Barbara, GUNTER Hunder, MANDL Heinz, El niño agresivo y desatento, Editorial Kapelusz. 1979. Buenos Aires. 159 p.

⁹ GUTIERREZ, Pérez Francisco, Mediación Pedagógica para la educación popular, (1994) Ed. Radio Nderland

agresiva del niño problema era una respuesta a la que los teóricos del aprendizaje social llaman estímulos aversivos, como los de pegar, censurar, exigir, hacer burlas y desdeñar, todos los cuales pueden considerarse frustraciones.

En comparación con otros padres; las madres y los padres de los niños problemas se mostraron incongruentes en el manejo de las respuestas agresivas de sus hijos. Por otra parte, reforzaron estas acciones al aprobarlos, prestarles atención, satisfacer los deseos de los niños o al reírse de sus actos. Por otra parte, estos mismos padres propendían más a castigar a sus hijos severamente con fuerzas azotinas después de sus estallidos de agresión. Los castigos intensos han mostrado a menudo su efectividad para reducir la probabilidad de que los niños repitan respuestas agresivas cuando dichos castigos se han impartido coherentemente. Sin embargo, los padres de los niños problema se mostraron característicamente erráticos en el uso del castigo. De echo, “la mayor parte de sus castigos pareció consistir en amenazas e imprecaciones rara vez respaldadas por actos”. En cambio, cuando los padres de niños que no se constituían problema amenazaban con castigar la agresión, comúnmente cumplían sus amenazas.

Otros investigadores han mostrado también que los niños que se disciplinan incongruentemente al recompensarlos unas veces y otras veces castigarlos por una conducta agresiva, “persistieron en su conducta agresiva por un periodo más prolongado que los chicos que previamente no habían experimentado un tratamiento incongruente esta clara la implicación: El agente socializador que utiliza un castigo de manera inconsecuente da lugar a la formación de resistencias a los intentos futuros tanto de suprimir la conducta anómala como de suprimirla ante un castigos consecuentemente administrado”.

“De manera semejante, Patterson y sus colegas encontraron que el castigo aplicado inconsecuentemente por los padres no tenían eficacia para reducir la conducta agresiva del niño problema; y de echo, servía a menudo para acelerar la conducta agresiva que se estuviese efectuando. En notable contraste con esto, la conducta agresiva de los niños que no constituían problemas por lo común disminuyo considerablemente después del castigo.”¹⁰

2.2.1.5.2 Desarrollo de la agresividad infantil

En la etapa de la infancia la agresividad se manifiesta de diversas maneras según su desarrollo evolutivo, aunque es necesario aclarar que estos comportamientos agresivos son propios de la edad y pueden parecer inapropiados en otros momentos. A continuación se presenta de manera resumida las características de los diferentes momentos evolutivos de la agresividad.

¹⁰ Ibíd., pág. 59

Aspectos evolutivos de la violencia (De Bolman, 1974)¹¹

Edad	Tipo	Objeto	Finalidad	Otras cualidades
De 1 a 3 años.	Rabia dirigida, enojo.	Habitualmente hacia la madre o algún hermano.	Control o dominio del objeto frustrante; propósitos sádicos; lastimar, etc.	Se aplica el principio del talión (diente por diente), cobran importancia el control y el dominio del objeto amado.
De 2 a 5 años.	Rabia modificada y rabietas ambivalencia, celos, envidia.	Objeto admirado, en general los padres.	Resolución de mezclas conflictivas de amor y de odio.	Intento de imitar a los padres e identificarse con ellos; de ahí que sea común la negación y el desplazamiento del enojo.
De 4 a 7 años.	Enojo, celos, envidia.	Como el caso antepuesto	Como el caso antepuesto	Comienza la internalización de las normas morales, abundan los juegos agresivos.
De 6 a 14 años.	Enojo, fastidio, disgusto, celos, envidia, codicia, deseo, censura.	Padres, hermanos, compañeros, el mismo sujeto.	Ganar, competir asegurar la "justicia", dominar los sentimientos.	La racionalidad el autocontrol cobran cada vez mayor eficacia; los niños pelean físicamente, las niñas verbalmente; son típicas las sustitución, la competencia.
De los 14 años a la edad adulta	Toda la gama de sentimientos modificados de agresión.	Se vuelven dominantes las actitudes referidos a uno mismo.	Mantenimiento del equilibrio emocional, en especial en relación con la autonomía.	Aparece la capacidad de empatía con los demás y también la capacidad del pensamiento abstracto.

2.2.1.5.3 Factores del desarrollo de la agresión en la infancia

✓ Factores Ambientales

Como primera medida este factor incide en el ambiente familiar, siendo allí el espacio en donde los niños toman conductas de sujeto de manera predominante. Reconociendo los estudios y conclusiones de Patterson, Capaldi y Bank (1991),

¹¹ CERREZO, Ramírez Fuensanto. Conductas Agresivas en la Edad Escolar. Ediciones Pirámide. 1997 (Págs. 52-55)

afirman que las conductas antisociales que se conciben entre los miembros de la familia, son modelos que luego se constituirán en conductas agresivas, puesto que este proceso comienza con la imitación de modelos coercitivos de la familia, buscando tomar estas conductas en las relaciones interpersonales con independencia del lugar y los sujetos que interactúan.

En tanto en el ambiente escolar, se identifican tres momentos: el primero el niño muestra claramente conductas agresivas, como peleas, pequeños hurtos, desobediencia, etc., como consecuencia de esto son excluidos de los grupos de compañeros, y finalmente el niño fracasa en la escuela. Estos tipos de comportamientos conllevan un deterioro progresivo por un lado en los problemas de relación entre iguales, y a su vez, en el bajo rendimiento académico escolar.

Poder observar las conductas que tiene los niños fuera de casa, como es en la escuela, se puede evidenciar la alta relación que influye la convivencia familiar en los momentos de rechazo de los padres hacia los hijos, los castigos agresivos hacia los niños y la carencia de identificación con los padres; generando así problemas a la hora de resolver conflictos en las relaciones interpersonales.

“Por lo tanto, cada individuo parece desarrollar un nivel específico de agresividad, sin importar el contexto con el que un niño nace, la agresión es una forma de interacción aprendida. “Si tenemos en cuenta que la parte del entorno que más significativa para el niño durante los primeros años de edad es la familia, y especialmente los padres, podemos pensar que las conductas agresivas se generan en el ambiente familiar, es más, que los padres enseñan a sus hijos a ser agresivos quizá de manera no premeditada.”¹²

Por tal motivo, entre las variables que implican a la etiología familiar de la agresión infantil se aluden: la carencia de estructuras que sirven de marco de referencia dando pautas claras a los miembros y proveer la cohesión al grupo; las prácticas de disciplina inconsistentes, es decir, cuando uno de los cónyuges lo apruebe y el otro lo repruebe; el empleo de la violencia en la resolución de conflictos de pareja, escenario que sirve como modelo de conducta para el niño; el empleo de castigos corporales; la carencia de control por partes de los padres y la historia familiar de conductas antisociales; siendo estas situaciones un influencia directa en el desarrollo de las relaciones sociales del niño cuando se involucre a otros lugares de socialización.

¹² Ibíd. págs. 52-55

✓ Factores cognitivos y sociales

Se puede decir que los sujetos agresivos no tienen en su repertorio respuestas a situaciones adversas que no sean agresivas, por lo cual el niño agresivo se muestra menos reflexivo y considerado hacia los sentimientos, pensamientos e intenciones de los otros niños. Estos déficit socio-cognitivos inciden de manera decisiva puede mantener e incluso aumentar la conductas agresivas. Se puede concluir que: “la conducta agresiva es el resultado del rechazo que sufre un individuo por su grupo social que lo lleva al aislamiento.”

2.2.1.6 CONFLICTO

“Es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos, sobre objetivos o recursos limitados, percibidos como mutuamente compatibles o realmente incompatibles. En ocasiones tiene como meta causar daño físico o psicológico a la contraparte.” (Boulding, 1982. Smart y Mayer, 1985)

Definimos un conflicto como un proceso de enfrentamiento entre dos o más partes ocasionado por un choque de intereses, valores, acciones o direcciones. Es una construcción social, propia del ser humano, diferenciada de la violencia, que puede ser positiva o negativa según como se determine, con posibilidades de ser conducida, transformada y orientada por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros.”

2.2.1.6.1 Fases del conflicto¹³

El conflicto tiene un carácter dinámico, esto quiere decir que esta en permanente cambio, evolución o transformación y que, en consecuencia, se pueden identificar ciertas fases que muestran dicha transición.

FASES DEL CONFLICTO	
Inexistente	Entre las personas no existen ningún tipo de problema desacuerdo
Incipiente	Se produce una situación que causa desacuerdo entre las personas. (En este primer momento no existe conciencia de tal situación)
Latente	Las partes admiten que existe un desacuerdo entre ellas.
Manifiesto	Las diferencias son visibles y abiertas, aparecen comportamiento con diferentes grados intensidad (escalada del conflicto) ¹⁴

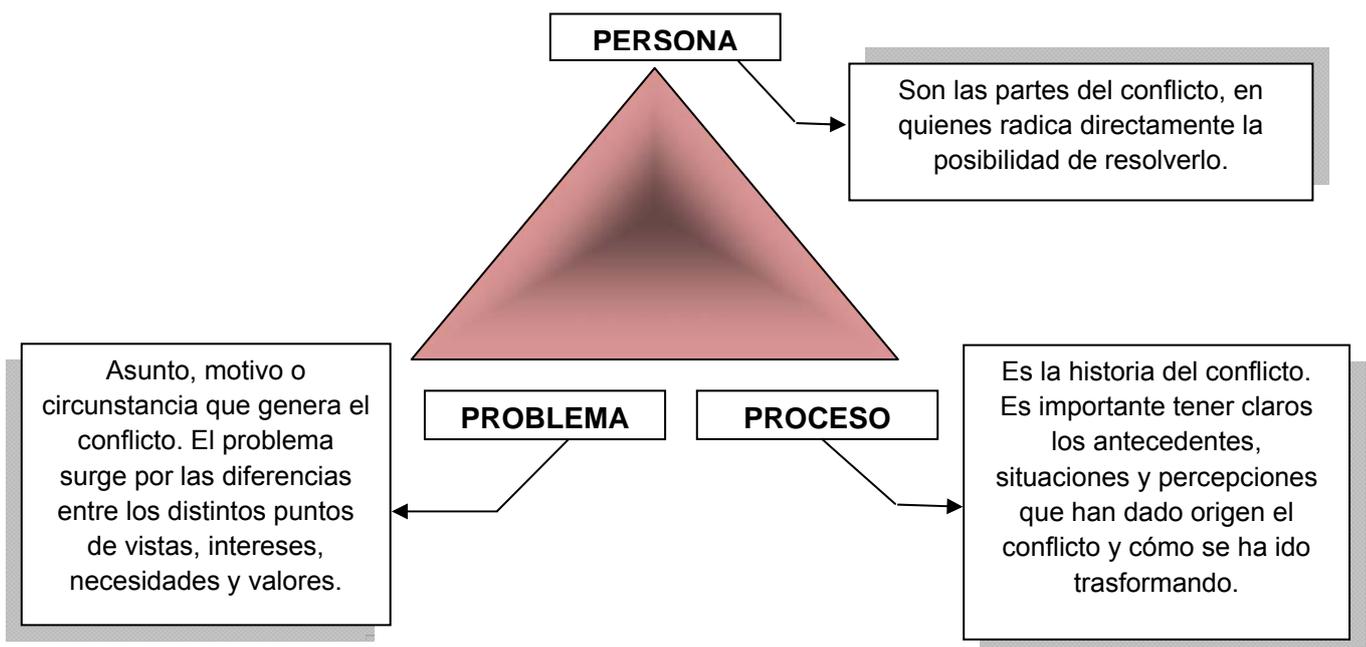
¹³ RESTREPO, Luis Carlos. Manual del Multiplicador. (2004). Ed. Ilustraciones Urazàn. (págs. 37). Colombia

¹⁴ Ibíd. págs. 39-40

ESCALADA DEL CONFLICTO	
Discusión	Existen diferencia entre las partes, pero estas se comunican. Las percepciones del otro son adecuadas y existen posibilidades de llegar a un acuerdo.
Polarización	Entre las partes existe una distancia emocional importante, hay dificultades para comunicarse, surgen estereotipos, el respeto disminuye y hay dificultades para establecer acuerdos.
Segregación	La distancia emocional es intensa pudiendo llegar a producirse una ruptura comunicativa total, las partes se ven como enemigas y quienes las rodean toman partido.
Ejercicio violento	La amenaza y la enemistad esta presentes y en muchas ocasiones se recurren a distintas formas de violencia.
Destrucción	Se intenta acabar con el conflicto por medio de la eliminación del oponente.

2.2.1.6.2 La estructura del conflicto

En el conflicto se identifican varios aspectos que construye la estructura del conflicto, siendo importante estas variables en el momento de sus análisis, estos son: las personas, el problema y el proceso. A continuación se presenta un esquema explicando la estructura del conflicto.



2.2.1.7 Conflictos Escolares

Dentro de la institución educativa el conflicto escolar se presenta en dos aspectos que contribuyen al desarrollo del conflicto. El primero es el desajuste entre los objetivos educativos de la institución y los logros que apremia el estudiante; el segundo aspecto es la dificultad del alumno para establecer relaciones sociales dentro de la institución educativa, en donde se identifican problemas de aprendizaje y conductas que perturban la convivencia dentro del aula escolar.

No obstante, la interpretación de estos problemas conllevan a la institución educativa a plantear alternativas de solución generalizando su intervención en el problema, por lo tanto no se logra disminuir la falta de resolución de conflictos dentro del aula escolar.

Frente a esta percepción Bernard Charlot realiza una propuesta en donde distingue cuatro fenómenos: violencia: se manifiesta en golpes o ofensas graves; indisciplina: es el desacato al reglamento interno; incivildades: ataques a las buenas maneras; y la indiferencia hacia el que enseña.

En base a lo anterior se proponen las siguientes conductas de acuerdo a la percepción del conflicto escolar:

- a. Conductas de rechazo al aprendizaje:** Son los comportamientos realizados para evitar la enseñanza/aprendizaje propuestas para los estudiantes; como por ejemplo, no asistir a la institución continuamente, no participar en el desarrollo de la clase, no realizar los trabajos y tareas asignadas.
- b. Conductas de trato inadecuado:** Son comportamientos relacionados a la falta de respeto a las normas de urbanidad. Esta conducta se puede ver reflejado en el tipo de comportamiento aprendido desde la casa, es decir, que el estudiante no pretende incomodar a sus compañeros y/o docentes.
- c. Conductas disruptivas:** Son los comportamientos objetivamente no agresivos, es decir, no pretende hacer daño a terceros, pero interrumpe el proceso de enseñanza y aprendizaje, como por ejemplo, levantarse sin permiso, hablar mientras que el profesor explica en clase. Estas conductas se interpretan como dificultades para adaptarse al medio, por eso es necesario llamar la atención y obtener un estatus de poder en el aula.
- d. Conductas agresivas:** Son comportamientos para causar intencionalmente daño a otro persona y que provoque placer al realizarlo. Según este autor se identifican dos tipos de conductas agresivas. La primera conducta de agresión emocional reactiva u hostil, en donde se produce un

daño a la víctima; y la segunda conducta agresiva instrumental, el agresor pretende obtener algún beneficio adicional.¹⁵

2.2.1.8 Mediación Escolar Entre Pares¹⁶

En general se puede decir que es un procedimiento en el cual, las partes, ayudado por un tercero que no tiene facultades de decisión, intentan resolver un conflicto. Una definición sería: “la mediación es un proceso para negociar que con dirección de un tercero neutral, que no tiene autoridad decisional, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes, a partir del control e intercambio de la información, favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas”.

La mediación escolar entre pares se da en grupos de estudiantes de la misma edad que facilitan la resolución de disputas entre dos personas o pequeños grupos. Este proceso ha demostrado ser efectivo en escuelas alrededor de Latinoamérica, cambiando la forma en que los estudiantes entienden y resuelven conflictos en sus vidas. Los cambios incluyen una mejora de la autoestima, habilidades para escuchar y pensar críticamente, y un clima escolar para aprender, así como también la reducción de acciones disciplinarias y menos peleas. Estas habilidades son transferibles fuera del salón de clases.

En la actualidad, se espera que las escuelas asuman una responsabilidad activa en enseñar a los niños destrezas útiles para la vida, que contribuyan a su desarrollo social y personal. Un foco primordial de estos esfuerzos se ha puesto en la enseñanza de habilidades para manejar los conflictos. Varios son los tipos de programas que abordan estas habilidades pero los más comunes (y según algunos, los más viables) son los que involucran la mediación entre pares.

Las mejores experiencias con la adecuación de este programa se refleja en la experiencia estadounidense en la materia de programas de mediación entre pares, pues ella apunta a algunos principios fundamentales para la instrumentación y mantenimiento de programas exitosos, que pueden aplicarse en otros países y sociedades, sujetos del (PMPF) Proyecto de Mediación entre Pares.

¹⁵ CALVO, Ángel. Problemas de convivencia en los Centros Educativos: Análisis e intervención. (2003) Ed. EOS (págs. 26-29) Buenos Aires

¹⁶ SCHNITMAN, Dora. SCHNITMAN, Jorge. Resolución de conflictos, nuevos diseños nuevos contextos. (2000) Ed. Granica. (págs. 31-40) Buenos Aires

2.2.1.8.1 Características de la mediación entre pares ¹⁷

La mediación entre pares es un proceso que incluye a uno o dos estudiantes que actúan como terceros neutrales, ayudando a sus pares en el manejo de sus conflictos. Es un proceso voluntario que permite a los disputantes llegar por sí mismos a un acuerdo sobre el modo de manejar el conflicto. Con este propósito, los mediadores utilizan habilidades de comunicación y mediación para facilitar que las partes puedan dialogar con mayor eficacia sobre su conflicto y se involucren en procesos de resolución de problemas.

Iniciados a fines de la década del setenta y comienzo de la siguiente por los cuáqueros, en escuelas de la ciudad de Nueva York, como proyectos a favor de la no violencia, estos programas se hicieron extensivos a otras comunidades gracias al surgimiento de organizaciones como Educadores para la Responsabilidad Social y la Asociación Nacional para la Mediación en la Educación (National Association for Mediation in Education, Name) (Jones, 1994).

La cantidad de programas, que a comienzos de la década del ochenta eran aproximadamente en trescientos y cuatrocientos, se incremento exponencialmente y a principios de la década del noventa ya eran más de ocho mil (Baker, 1996).

2.2.1.8.2 Valores subyacentes

Estos programas valoran el “empowerment”, la mayoría de los educadores interesados en la mediación entre pares la ven como un medio de potenciar (empower) a los estudiantes de modo que asuman un mayor control de sus capacidades y de su vida y, por cierto, de sus conflictos. Esta implícita la idea de que dentro de límites razonables es mejor que los estudiantes manejen sus propios problemas, aunque ello signifique que los docentes y directivos deban sacrificar partes del control que ejercían sobre determinados conflictos y su manejo. Esta concepción entiende al conflicto como algo inevitable y esencial, que brinda oportunidades y desafíos para el crecimiento. Percibir el conflicto como algo negativo que debe ser erradicado es contrario al concepto de mediación entre pares.

Los programas de mediación entre pares no son aplicables a todos los contextos, ni adecuados para todo tipo de disputas. Un sello distinto muy importante de cualquier programa es su capacidad de establecer criterios que permitan diferenciar en que casos es aplicable la mediación y en que otros no lo es. Los criterios sobre los conflictos potencialmente mediables pueden establecerse de un

¹⁷ *Ibíd.*, Pág. 37

modo acorde con el de otras medidas y procedimientos disciplinarios, sino complementarios. Por ejemplo, la mayoría de los establecimientos educativos establecen en sus políticas que la mediación queda excluida en los siguientes casos: peleas físicas como uso de armas, ataques sexuales, ataques físicos graves con o sin uso de armas, disputas en que cualquiera de los disputantes se vea disminuido a raíz del consumo excesivo de alcohol o drogas o aquellas disputas en que uno de los bandos revele incapacidad psíquica o emocional para controlar sus actos.

2.2.1.9 Formación de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos escolares

“La formación de los miembros de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos es una de las condiciones previas más importantes para fomentar el manejo adecuado de los conflictos, la capacidad para tomar decisiones, el desarrollo de estrategias para incidir positivamente en la convivencia. Todo ello constituye el “equipaje” de quienes apuestan por culturas de paz, por estructuras de justicia, y esto no es algo que simplemente se produzca con el tiempo sino que ha de enseñarse y practicarse, Galtung lo afirma que son las personas preparadas quienes desmantelan las estructuras violentas y construyen la paz. Otras razones justifican la realización de la formación”¹⁸

- ✓ La necesidad de comprender los contenidos que precisan para sus intervenciones, de conocer herramientas que les permitan actuar con conocimiento de causa y de practicar las estrategias y habilidades que requerirán sus intervenciones para hacerlas más eficaces.
- ✓ El trabajo sobre los principios éticos que guiarán sus actuaciones, especialmente cuando deban mediar formal o informalmente.
- ✓ La contribución de la metodología y el clima socioafectivo que se crea durante la misma para la creación del equipo.
- ✓ La información que aporta para la constitución y puesta en marcha del equipo de mediación y tratamiento de conflictos.

De lo expuesto se deduce que el entrenamiento de los componentes del equipo de mediación ha de contemplar, al menos, contenidos teóricos sobre el conflicto y sus claves de transformación, sobre la comunicación, la escucha, las emociones,

¹⁸ TORREGO, Juan Carlos, Modelo integrado de la convivencia, Estrategias de mediación y tratamiento del conflicto, (2006) Ed. Grau, Barcelona

la mediación y otras técnicas y herramientas para tratar los conflictos, favorecer las relaciones y mejorar la convivencia.

Toda la formación ha de asegurarse, al principio unos mínimos en el dominio de dichos contenidos e ir avanzado en ellos permanentemente. Por ello, la formación inicial ha de continuar con la autoformación del propio equipo, y la ampliación y profundización en los contenidos, los principios, las habilidades y las herramientas.

Por otra parte, la metodología debe ser coherente con los presupuestos de la formación y ha de haber consistencia entre ambos. No sólo enseñar a construir paz sino que la paz sea el camino. Tampoco se comprendería que se creara un equipo artificial, sin lazos entre sí, desarticulado, para promover la interrelación y la cooperación. Si estos “ingredientes” no estuvieran en él, ¿qué podría ofrecer, qué credibilidad tendría? Asimismo, las interacciones que se producen durante el proceso formativo, las dinámicas que se incluyen, la metodología y las actividades han de dirigirse a lograr la conexión y cohesión de los participantes para llegar a formar grupo y hacer equipo.

Un equipo de mediación y tratamiento de conflictos contempla el conflicto con apertura, sin miedo, considerándolo connatural a las diferencias, a la diversidad, a las dinámicas relacionales. Sabe tratarlo sin violencia. Pretende aprender de él, aprovechar la oportunidad que ofrece y dirigirlo hacia la construcción de una paz positiva, abriendo el diálogo, fomentando la empatía, desarrollando creatividad, facilitando encuentros, curando heridas y abriendo horizontes de cooperación.

2.2.1.8.1 Objetivos de formación del grupo de Mediación Escolar¹⁹

La formación inicial pretende alcanzar una serie de objetivos que han de estar presentes a lo largo de todas las sesiones. Cada sesión, cada módulo cuenta con objetivos específicos, que tratan de reforzar los objetivos generales.

- ✓ Fomentar un clima socioafectivo agradable que permite la creación de “equipo”.
- ✓ Identificar el conflicto, ser capaces de analizarlo y detectar las claves para su transformación no violenta.
- ✓ Desarrollar las capacidades de escucha y practicar las técnicas que ayudan a desarrollarlas
- ✓ Conocer los elementos más relevantes de la comunicación asertiva.
- ✓ Ser capaces de poner nombre a las diferentes emociones y ayudar a atender y transformar las emociones. Contribuir a desarrollar empatía.

¹⁹ Ibíd. pág. (71-72)

- ✓ Conocer y practicar la mediación informal como formular de atención a los conflictos en sus primeras fases.

2.2.1.8.2 Metodología de formación del grupo de Mediación Escolar

Un equipo de mediación y tratamiento de conflictos escolares está conformado por miembros de la comunidad educativa como docentes, padres de familias y alumnado. Este hecho tiene que tenerse en cuenta en la metodología para atender a un grupo tan heterogéneo por su formación, necesidades, expectativas, edades y sensibilidades. Por lo tanto, la metodología será predominantemente práctica, con dinámicas de conocimiento, “mezclas”, confianza y distensión, dirigidas a la creación de grupo, al desarrollo de las capacidades y a la práctica de las habilidades requeridas por un miembro de un equipo de mediación y tratamiento de conflictos. No se desdeñan los contenidos teóricos sino que se insertan en las prácticas y vivencias que los hagan más comprensibles.

Se potencia partir de la experiencia y de las emociones y conocimientos personales para conseguir una metodología activa y participativa. Asimismo, se favorece el trabajo en pareja, pequeño grupo y gran grupo. Con todo ello buscamos el conocimiento mutuo, el aprendizaje basado en la experiencia socioafectivo, la creación del equipo.

Todas las sesiones incluyen en distintos momentos, especialmente al inicio, al final o acompañando la temática que se trate, juegos cooperativos, mezcladores, de presentación, de confianza, etc., que permiten crear el ambiente necesario para la realización de las dinámicas comunicativas. Además, el planteamiento de las actividades potencia un aprendizaje por descubrimiento incorporando los contenidos teóricos como apoyo a las reflexiones extraídas por los propios participantes de las propuestas prácticas realizadas.

2.2.1.8.3 Etapas del Programa de Mediación Escolar entre Pares

a. Primera etapa: Difusión y Análisis

Para aplicar el programa de mediadores escolares en una o varias instituciones educativas es de vital importancia empezar por brindar la información precisa y clara sobre los beneficios: para el director o coordinador puesto que facilita la gestión en el manejo de conflictos, impidiendo pérdidas de tiempo y estableciendo herramientas para prevenirlos; para los docentes optimizará el área laboral, ya que habrá menos indisciplina entre los estudiantes y menos casos de conflictos escolares; y por último para los estudiantes mejorará el clima de estudio,

facilitando un crecimiento personal con la toma de sus decisiones y menos sanciones.

b. Segunda etapa: Abordaje

En esta etapa se integra a los estudiantes por medio de charlas, talleres, actividades, promoviendo el programa de mediación escolar y creando espacios de reflexión y formación

La mayoría de las escuelas seleccionan al grupo de mediadores, ya sea a través de una nominación de sus compañeros, un ponderamiento de los profesores o directivos, o a través de algún método aleatorio que reduzca la cantidad de mediadores a la magnitud necesaria, como no es conveniente seleccionar como mediadores solo a los “mejores” alumnos, es preferible elegir a diversos alumnos, concentrándose en quienes ejercen algún liderazgo informal sobre sus pares, de modo que, a través de toda la escuela, los alumnos puedan identificarse con los mediadores y estén mas interesados en emularlos.

c. Tercera etapa: Formación y capacitación del grupo de mediación escolar

En esta etapa se impartirá teoría del conflicto, técnicas de comunicación, negociación, resolución de conflictos y mediación, como parte de la capacitación para ser mediadores escolares.

Se presentan el esquema de organización de las sesiones que se utilizara en la capacitación de formación de grupo de mediación escolar, adoptando metodologías, técnicas, contenidos y temas en relación al programa de mediación entre pares. La descripción detallada de cada una de ellas, señalando su duración total, los tiempos a dedicar a los distintos temas y la distribución de contenidos y técnicas.

El mecanismo de funcionamiento al existir un conflicto entre estudiante, se desarrolla de la siguiente manera: al producirse un conflicto se requiere de una mediación. “para ello se formula la solicitud al adulto responsable del proyecto, quien evalúa si el caso es “mediable”. Si así lo considera, la otra parte acepta, designa a los alumnos mediadores que intervendrán. Se pacta, con los actores del conflicto, “no innovar” en la situación hasta que se lleve a cabo la reunión en la que se realizara la mediación. Si, una vez realizada ésta, se llega a un acuerdo, éste es redactado; en caso contrario, se deja constancia de no haberlo logrado. Es importante que el adulto responsable se encuentre disponible para el apoyo y

consulta de los mediadores, así como prever encuentros periódicos para evaluar el trabajo”²⁰

d. Cuarta etapa: Evaluación del programa

La evaluación del programa debe ser continua, para recibir la retroalimentación y realizar los ajustes necesarios. Para la evaluación del programa se establecen los siguientes criterios:

- ✓ Opinión de los estudiantes.
- ✓ Opinión de los docentes.
- ✓ Opinión de los directivos.
- ✓ Resultados en cuanto a tiempo, recurrencia y satisfacción de las partes.
- ✓ Sugerencias.

2.2.2 Marco Institucional



Ilustración 1 Institución Educativa Serrezuelita

El trabajo de grado se lleva a cabo en la Institución Educativa Serrezuelita, ubicada en el Municipio de Funza en el barrio Serrezuelita, es de carácter público Departamental con la modalidad de básica primaria que ofrece educación de grado 0 a 5º, en la jornada de la mañana y la tarde. Cabe resaltar que hay un

²⁰ MARTINEZ, Daniel. Mediación Educativa y resolución de conflictos. Modelo de implementación. Disputas en instituciones educativas: El lugar del otro. Ediciones Novedades Educativas. 2005, págs. 103-104.

promedio de 35 estudiantes por cada curso, tan solo que en el grado 0 solo se encuentran 20 estudiantes.

La Institución educativa cuenta con una planta física de 6 salones que están adecuados para los estudiantes, tienen una sala de sistemas con alrededor de 17 computadores, y cuentan con un restaurante donde algunos estudiantes tienen la posibilidad de comprar el almuerzo, cabe resaltar que aunque la Institución cuenta con un patio de descanso no ofrece el suficiente espacio para el sano esparcimiento de los estudiantes, además no cuentan con una biblioteca adecuada a las necesidades de los estudiantes.

En cuanto al cuerpo docente que trabaja en la Institución, cabe resaltar que algunos llevan varios años de experiencia allí, también es importante tener en cuenta que de los 12 profesores solo 1 es hombre, ya que predominan las mujeres, además gran parte de ellos residen en Bogotá y fueron seleccionados a través de concurso.

Por otra parte la Institución Educativa cuenta con el apoyo de estudiantes del grado decimo y once del Colegio Departamental de Funza para refuerzo y acompañamiento con los docentes, además en ocasiones se promueven campañas sobre el cuidado del agua por parte de la empresa privada Grival del municipio de Funza y el acompañamiento por medio de talleres de convivencia ciudadana por parte de Auxiliares Bachilleres de la policía de este municipio.

Dentro de los principios fundamentales de esta Institución se reflejan en la visión, misión y filosofía del proyecto educativo institucional que se desprende del Colegio Departamental de Funza.

MISIÓN

La Institución Educativa, ofrece al estudiante una educación integral, basada en la formación del ser humano desde el preescolar hasta el nivel de medio vocacional. En este proceso los conocimientos están encaminados a comprender, explicar y transformar su entorno, con el fin de lograr un ambiente democrático en donde se recree el saber, asumiendo un compromiso para mejorar su calidad de vida, afrontando las diferentes situaciones de la realidad y contribuyendo a dar soluciones productivas y participativas.

Formar a los estudiantes a partir de la interdisciplinariedad científica, logrando hacer de ellos sujetos competentes, reflexivos, críticos, investigativos, con valores académicos, morales, sociales y de producción, que les permita la convivencia armónica y la construcción de una nueva sociedad.

VISIÓN

La Institución Educativa en el 2010, se proyectara como un ente motor en la formación integral de la juventud Funzana, con responsabilidad, frente al compromiso social de todo ser humano, al reto que el acontecer histórico proyecta en lo tecnológico, científico, deportivo, ético, social, cultural y político, al igual que el acceso de los estudiantes a la educación superior.

SEDES DE PRIMARIA

En el año 2003 mediante resolución 005570 de diciembre 3, se integran al establecimiento las sedes de la sección primaria con la actualmente cuenta la institución: Méjico, Serrezuelita, Hato, Samarkanda, Ricardo Duque y Cerrito. El servicio por parte de las Trabajadoras Sociales en formación se ubicaran en: Méjico, Serrezuelita, Hato, Samarkanda, y a continuación se relata un poco el comienzo de la sede Serrezuelita para servicio de la comunidad de Funza.

La sede Serrezuelita se inicia como tal en el año 1963, en las instalaciones de la finca Rosa Linda, posteriormente la Junta de Acción Comunal del sector, gracias al aporte hecho por le Consejo Municipal adquiere los terrenos para la construcción de la sede, obra llevada a feliz término en el año 1964 gracias al apoyo decidido de la Licorera de Cundinamarca.

2.2.3 Marco Contextual

2.2.3.1 Descripción geográfica:

“Funza esta ubicada en la provincia de sabana de Occidente a 15 Km de la ciudad de Bogotá, limita al norte con Madrid y Tenjo, al Oriente con Cota y Bogotá, al Sur con Mosquera y al Occidente con Madrid. Tiene una extensión urbana de 4 kms² y una extensión rural de 66 kms², para un total de 70 kms². Su altura sobre el nivel del mar es de 2.548 m, y su altitud de 4° 43´. El suelo de Funza por su capacidad de uso a sido clasificado en la clase agrológica 11 hc -1 de uso y manejo, drenaje natural moderado e imperfecto, susceptibles a heladas e irregular distribución de la lluvia, con una temperatura de 14°C. La fuente principal de abastecimientos de agua superficial del municipio, son los ecosistemas de los humedales, los cuales abarcan un área de 186.4 hectáreas del total del área del Municipio, representando el 2.7% de la superficie total. Otra fuente importante es el distrito de riego La Ramada, el cual riega y drena terrenos dedicados a la agricultura y a la ganadería, permitiendo el desarrollo agropecuario en zonas de

alto potencial para la producción. Y también se cuenta con un gran porcentaje de agua subterránea, que abastecen la zona rural con más de 200 pozos en uso.”²¹

2.2.3.2 Límites del municipio:

- **Norte:** Madrid y Tenjo
- **Oriente:** Cota y Bogota
- **Sur:** Mosquera
- **Occidente:** Madrid
- **Extensión total:** 70 Km2 Km2
- **Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar):** 2.548 metros
- **Temperatura media:** 14°C° C

2.2.3.3 Descripción Económica

La base económica de la cabecera municipal está conformada especialmente por el comercio al por mayor y al por menor, los servicios y las industrias manufactureras. En la tabla se observa el número de establecimientos, su clasificación y participación porcentual en las ramas de actividad.

- Ramas de la actividad según número de Establecimientos.

Ramas de actividad	Numero de Establecimientos	Participación
Industrias manufactureras	154	12.2%
Comercio y servicio	1098	87.3%
Servicios financieros	6	0.5%
Total	1258	100%

En el sector comercial predominan las tiendas con el 35.9% que equivale a 393 establecimientos, y el comercio al detal con el 36.4% que corresponde 398 negocios. La demanda para los productos ofrecidos por estas unidades económicas se centra en la población que habita el municipio.

En cuanto a la rama de los servicios predominan los restaurantes, las fruterías, las cafeterías y las peluquerías, representando el 13.4% del total de establecimientos. Respecto de las industrias manufactureras, su participación es del 12.2% con 154 unidades económicas. Y existen 6 organizaciones financieras que representan el 0.5% sobre el total de establecimientos.

²¹ Alcaldía de Funza, Secretaria de Planeación, Plan Básico de Ordenamiento Territorial.

2.2.4 Contexto Poblacional

La población sujeto de intervención se reconoce entre niños del grado cuarto y quinto de la Sede Serrezuelita de la jornada de la mañana, donde las edades promedio oscilan entre los 8 a 12 años de edad, la mayoría de niños provienen de un tipo de familia nuclear y extensa, ya que conviven con otros familiares como abuelos o primos, también se reconoce que el estado civil de los padres que más predomina es la Unión Libre o la separación ya que la mayoría de padres de familia optan por organizarse con su pareja y formar una familia, aunque en algunos casos se reorganizar con otra persona, y los niños conviven con su padrastro o madrastra.

En cuanto a la ocupación de los padres estas se distribuyen en tareas como: conductores, comerciantes, trabajo en flores y otros, mientras que las madres se desempeñan en labores como: amas de casa, trabajo en flores, estilistas y otros, esto significa que la entrada económica de la mayoría de las familias es variable ya que en algunos casos los trabajos son temporales y no cuentan con prestaciones sociales que cubran servicios de salud u otros; así mismo el horario de trabajo es extenso ya que algunos padres de familia laboran de 5 de la mañana a 4 de la tarde, y esto a su vez dificulta compartir más tiempo con los hijos.

En el núcleo familiar se evidencia la falta de comunicación, la falta de apropiación de valores como el respeto, la responsabilidad, la tolerancia, la integración entre otros, que se convierten en parte fundamental de la construcción de relaciones sociales solidas.

El tipo de contexto en el que se encuentran estos niños, se delimitan por barrios aledaños a la Institución Educativa entre ellos Provivienda, Serrezuelita, y Porvenir que se caracterizan por altos índices de inseguridad representados en la conformación de pandillas, expendio y consumo de sustancias psicoactivas.

El entorno donde conviven los niños esta caracterizado por viviendas de interés social, o viviendas en arriendo en condiciones habitacionales inadecuadas, además los niños tienen que convivir con otras familias y en la mayoría de los casos tienen que compartir la habitación con sus hermanos, donde no cuentan con espacios necesarios para recrearse, ya que en estos barrios no hay suficientes parques y las vías por donde transitan están congestionadas por el tránsito masivo de vehículos particulares y de transporte público.

2.2.4 Marco Conceptual

A continuación se encuentran los conceptos más significativos dentro del proceso de intervención y la integración de estos en la conformación del grupo de

mediación escolar entre pares que sirvieron como marco de referencia durante la experiencia con los estudiantes.

- **Acción Social:** “Conjunto de actividades que realiza un trabajador (a) social a los mismos ciudadanos, para influir sobre personas, grupos o comunidades con el fin de alcanzar determinados resultados.”²²
- **Aceptación:** “Es uno de los principios de trabajo social que significa situarse ante los demás recibéndolos tal y como son, lo que no equivale a aprobar su comportamiento, sino a entender al otro dentro en el contexto en el cual se desenvuelve y es lo que posibilita una adecuada relación profesional.”²³
- **Agresividad:** “Tendencia o tendencias que se actualizan en conductas reales manifestadas por un comportamiento hostil, destructivo y ofensivo. Este acontecimiento contra otro u otros puede adoptar diferentes formas, desde la acción violenta a la ironía, puede ser verbal o gestual, activa o pasiva, manifestada o disfrazada.”²⁴
- **Alternativas:** “Son las posibilidades de que dispone cada parte para retirarse de la negociación si no llega algún acuerdo. Éstas son las acciones que una parte u otra pueden practicar por cuenta propia sin necesidad de que se este de acuerdo o se negocie. Para evitar malos resultados y lograr mejores acuerdos se debe determinar y desarrollar la mejor alternativa (plan B) y compararla con las propuestas que surjan durante la negociación (opciones)”²⁵
- **Autoevaluación:** “Se refiere a la evaluación a cargo de aquellos que están implicados directamente en la ejecución o realización de determinado problema o proyecto, en donde se valoran y enjuician sus propias actividades.”²⁶
- **Compromisos:** “Son los planteamientos verbales o escritos que especifican lo que cada una de las partes hará o dejará de hacer., Es muy importante que las partes conozcan cuáles son las condiciones finales del

²² MONTOYA CUERVO, Gloria H., Diccionario Especializado de Trabajo Social. Universidad de Antioquia. Medellín, 2002.

²⁴ Ibíd. Pág. 28

²⁵ Ibíd. pág. 28

²⁶ Ibíd. pág. 29

acuerdo, que acepten que las pueden llevar a cabo y especialmente que satisfagan los intereses de ambas partes”²⁷

- **Conducta:** “Es toda manifestación del ser humano que promete su totalidad como ser. Sólo puede ser comprendida en función de un medio social”²⁸
- **Concertación:** “La concertación es el modo de instrumentar acuerdos entre diferentes actores sociales involucrados directos o indirectos, para el logro de determinados objetivos en relación con los cuales se tienen diferentes intereses.”²⁹
- **Concientización:** “Proceso de develar la propia realidad en sus causas históricas, es afrontar con plena conciencia el propio destino y plantearse claramente los problemas que resultan de la justa relación con sí mismo, con los demás y con el mundo.”³⁰
- **Conciliación:** “Acción de conducir a las partes que intervine en una controversia o en un conflicto jurídico o no, a la aceptación de una determinada propuesta, ante un funcionamiento competente. Las personas enfrentadas, llegan a un arreglo que solucione total o parcialmente la controversia.”³¹
- **Conflicto:** “Desde la psicología, el termino hace referencia a la situación individual que se vive como consecuencia de la existencia simultánea de dos tendencias u objetos que se excluyen mutuamente. El conflicto puede surgir a diferentes niveles de la vida afectiva, en las pulsiones y a nivel simbólico, cuando dos ideas contrarias crean una disonancia colectiva.”³²
- **Conflicto social:** “Especie de oposición social en la que el objetivo inmediato consiste en el daño que pueda causarse a uno o más de lo individuos o grupos opuestos, en su captura o en los perjuicios que puedan producirse a su propiedad o valores culturales.”³³
- **Comunicación:** “Relación entre individuos encaminada a la transmisión de significados mediante el lenguaje u otros signos, señales o símbolos de

²⁷ Ibíd. pág. 33

²⁸ Ibíd. pág. 38

²⁹ Ibíd. pág. 40

³⁰ Ibíd. pág. 43

³¹ ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario Trabajo Social. Editorial Lumen

³² Ibíd. pág. 89

³³ Ibíd. pág. 92

cualquier clase. La comunicación permite un intercambio cultural y de información recíproca, donde los individuos logran el entendimiento y pueden llegar a un acuerdo sobre intereses y aspectos que vinculan al grupo.”³⁴

- **Cooperación:** “Forma de trabajo en la que dos o más personas o grupos actúan o colaboran para realizar una tarea común, con el fin de alcanzar un mismo objetivo.”³⁵
- **Grupo:** “Conjunto de personas que forman una unidad social, consistente en un número de individuos que tiene conciencia definida de su relación de “status” y de roles entre sí y que posee un conjunto de valores y normas propias, mediante las cuales se regula la conducta de los miembros individuales en materias que son de incumbencia para todos”³⁶
- **Grupo de apoyo:** “Término genérico que abarca un amplio rango de modalidades específicas de intervención, promovidas o iniciadas por profesionales y que se basan en los beneficios terapéuticos que se producen al compartir experiencias similares. Las metas de los grupos de apoyo son incrementar las habilidades para enfrentar problemas por parte de sus miembros, mediante el esfuerzo positivo, la empatía y el apoyo, la mejora de las habilidades y de la comprensión personal y la educación.”³⁷
- **Liderazgo:** “Proceso de interacción que, orientada a través del proceso de comunicación, permite a los grupos definir los límites dentro de los cuales sus miembros tienen la capacidad de controlar situaciones reales o potenciales, tomar decisiones, asumir responsabilidades o asegurar la participación de todos.”³⁸
- **Mediación:** “Un método para resolver los problemas y conflictos entre las personas. Consiste en hablar, voluntariamente y con respeto, las personas que tienen el problema y los mediadores. Los mediadores intentarán ayudar a quienes tienen un problema a llegar a un acuerdo.”³⁹
- **Negociación:** “Es un método para llegar a un acuerdo en presencia de elementos tanto competitivos como cooperativos”⁴⁰

³⁴ Ibíd. pág. 94

³⁵ Ibíd. pág. 95

³⁶ Ibíd. pág. 98

³⁷ Ibíd. pág. 102

³⁸ Ibíd. pág. 105

³⁹ Ibíd. pág. 108

⁴⁰ Ibíd. pág. 111

2.2.5 Marco Legal

Ley General de la Educación:

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 73 y 87 de la Ley 115 de 1994, todos los establecimientos educativos deben tener como parte integrante del Proyecto Educativo Institucional -PEI-, un reglamento o manual de convivencia.

“Como marco legal se pueden referenciar el manual de convivencia que tienen establecido en las diferentes Sedes Educativas, que sirve como herramienta indispensable para establecer pautas para la vida en comunidad, para la resolución de conflictos, que orientan y regulan el aprendizaje individual y colectivo con miras a un crecimiento integral de la comunidad educativa. Solo en el marco de la ley es posible encontrar el respeto de los derechos universales y la integración de principios como: la tolerancia, la autonomía, la igualdad, solidaridad, justicia, libertad sentida de pertenencia, tendiente a desarrollo bio-psico-social de la persona”.⁴¹

Para la Corte Constitucional es claro, que la ley asigna a los establecimientos educativos, un poder de reglamentación dentro del marco de su actividad. Los reglamentos generales de convivencia, como de la esencia de los actos reglamentarios, obliga a la entidad que los ha expedido y a sus destinatarios, esto es, a quienes, se aplican porque una fuerza jurídica y vinculante deviene en forma inmediata de la propia ley inmediata de la Constitución Política.

La corte constitucional en su fallo “Sí a la disciplina de los colegios”, manifiesta: “los colegios no están obligados a mantener en sus aulas a quienes en forma constante y reiterada desconozcan las directrices disciplinarias. “Esta sala es enfática en señalar que el deber de los estudiantes radica desde el punto de vista disciplinario en respetar el reglamento y las buenas costumbres y la obligación de mantener las normas de presentación en los colegios”, así como los horarios de entrada y salidas de clases, recreos, salidas y asistencias, y el debido comportamiento y respeto con sus profesores y compañeros

Además hacen parte del marco legal del presente Manual de Convivencia todas las disposiciones legales que se hayan producido de la educación hasta la fecha. Como MANUAL establece canales y procedimientos a utilizar en el manejo adecuado de todo tipo de situaciones, sobre todo aquellas que tienen que ver con comportamientos conflictivos y erróneos para así obtener un ambiente sano y agradable para el crecimiento personal y el de la comunidad.

⁴¹ Manual de Convivencia Institución Educativa Serrezuelita

Ley 1098 de 2006: La cual hace referencia a que este es un manual jurídico que establece las normas para la protección de los niños, niñas y adolescentes y tiene como fin garantizarles su desarrollo integral para que crezcan en el seno de su familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. La familia, la sociedad y el Estado deben garantizar el cumplimiento de los derechos de manera integral, con el fin de que vivan la niñez y la adolescencia plenamente, libre de dificultades que impidan el libre desarrollo físico y emocional. Cabe resaltar que en esta ley los menores son sujetos de derechos y antes simplemente el Estado los tenía en cuenta para protegerlos.

3. COMPONENTE DE SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Identificación del grupo poblacional



Ilustración 2Foto Estudiantes Cuarto y Quinto

3.1.1 Perfil de la población

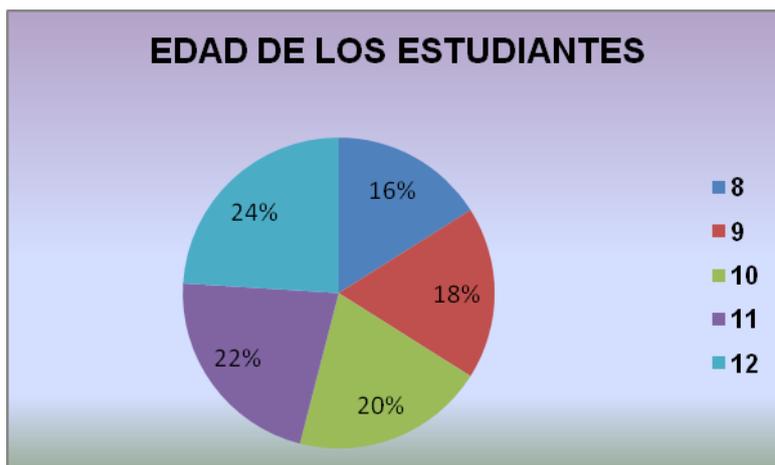
Para recolectar la información necesaria sobre la caracterización de la población se aplicó una ficha de perfil de la población que permitió identificar aspectos relevantes y comunes entre la población sujeto de intervención. Se realizaron 15 preguntas de las cuales se escogieron 9 de ellas y están enfocadas al reconocimiento de algunos aspectos que pueden incidir en la conducta agresiva de los estudiantes con sus compañeros. (Anexo N° 2)

Los estudiantes con los que se llevó a cabo la propuesta de grado se dividieron así: 35 estudiantes del grado 4^{to} y 34 estudiantes del grado 5^{to} donde predominan

los niños sobres las niñas, además inician su jornada escolar de 6:30 a.m a 12:00 p.m.

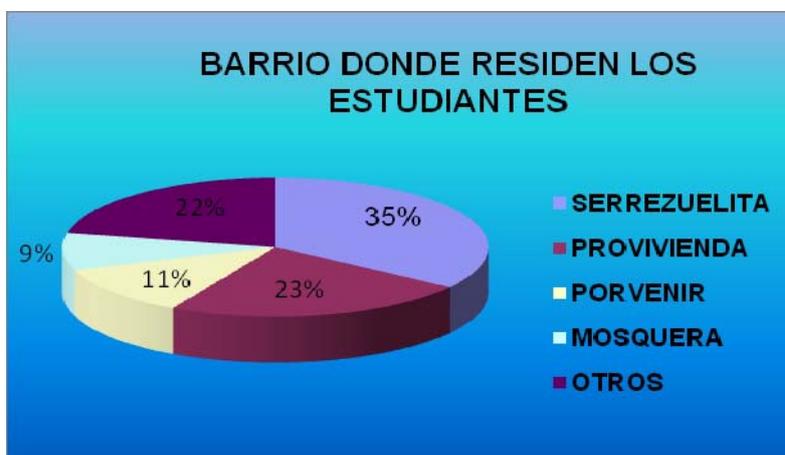
Cabe anotar que aunque se trabajo con los 69 estudiantes el tema de resolución de conflictos, la propuesta de grado se llevo a cabo con un grupo de 10 estudiantes de los grados 4^{to} y 5^{to}, donde se implemento el programa de mediación escolar entre pares.

GRAFICO 1



Se estima que el 22% de los estudiantes de los grados 4^{to} y 5^{to} de la Sede Educativa Serrezuelita de la jornada de la mañana, tienen una edad promedio de 11 años, mientras que el 20% de los estudiantes tienen 10 años de edad, lo que indica que su proceso de socialización se establece con niños de la misma edad, facilitando así su desarrollo psicosocial dentro del contexto de la escuela, siendo este el segundo espacio de transición en la formación de sujetos integrales para la sociedad.

GRAFICO 2



Se estima que el 35% de los estudiantes de los grados 4^{to} y 5^{to} de la Sede Educativa Serrezuelita de la jornada de la mañana, residen en el barrio

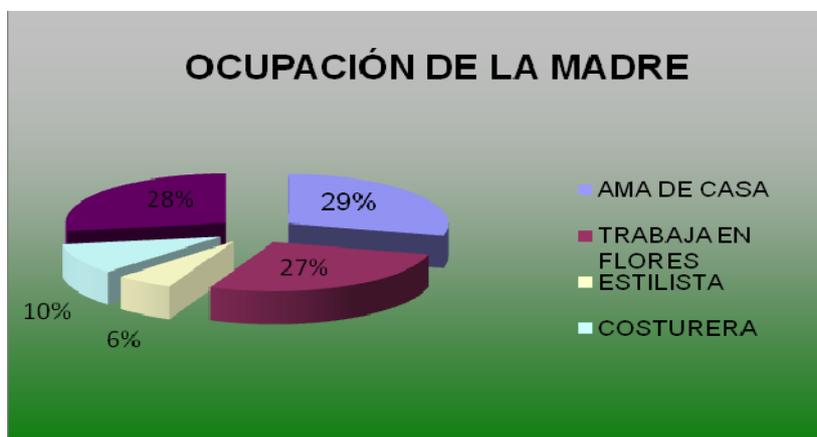
Serrezuelita lo cual facilita su desplazamiento hasta la sede escolar, mientras que el 23% vive en el barrio Provivienda, en estos barrios se pueden evidenciar altos índices de inseguridad por la conformación de pandillas integradas por jóvenes adolescentes, en donde algunos ya terminaron sus estudios de bachiller, y otros no alcanzaron a culminar sus estudios, por lo cual su tiempo libre lo dedican a hacer parte de estos grupos; cabe destacar que en esta problemática social se reconoce una relación indirecta entre estos grupos y algunos estudiantes de la institución.

GRAFICO 3



Se estima que el 36% de los padres de los estudiantes de los grados 4t° y 5t° de la Sede Educativa Serrezuelita de la jornada de la mañana se ocupan como conductores, mientras que los demás laboran como mecánicos y otro tanto son comerciantes y una minoría se encuentra laborando en el sector de las flores, cabe destacar que las jornadas de trabajo de la mayoría de padres es extenuante, lo que indica que el tiempo que le dedican a sus hijos se ve fragmentado por la labor económica, afectando la comunicación y la convivencia familiar. También se reconoce que algunos estudiantes adoptan expresiones y actitudes inadecuadas provenientes del espacio de ocupación del padre.

GRAFICO 4



Se estima que el 29% de las madres de los estudiantes de los grados 4t° y 5t° de la Sede Educativa Serrezuelita de la jornada de la mañana, se ocupan como amas de casa, lo cual indica que la mayor parte de su tiempo la pasan en el hogar, teniendo la posibilidad de establecer una relación cercana y apoyar el desarrollo de sus hijos en esta etapa tan importante de su crecimiento personal; mientras que algunas de ellas trabajan en el sector de las flores, ya que existen varias floristerías en el municipio de Funza.

GRAFICO 6



Se estima que el 35% de las familias de los estudiantes de los grados 4t° y 5t° de la Sede Educativa Serrezuelita, tienen una composición familiar extensa, mientras que el 26% de las familias se encuentran reconstruidas, esto debido a que hay estudiantes que tienen la figura de padrastro y además tienen hermanos de alguno de sus padres, por lo cual se presenta algunas alteraciones en las convivencia familiar, como la comunicación, reconocer la aceptación de un nuevos integrantes dentro de su contexto familiar.

GRAFICO 7



Se estima que el 49% de los padres de los estudiantes los grados 4^{to} y 5^{to} de la Sede Educativa Serrezuelita de la jornada de la mañana, discuten de vez en cuando, mientras que el 29% lo hace casi siempre y la mayoría de veces delante de los niños, esto se ve reflejado en la personalidad de alguno de los niños, ya que se demuestran introvertidos, tímidos y muchas veces agresivos con sus compañeros.

GRAFICO 8



Se estima que el 44% de las reacciones de los estudiantes de la Sede Educativa Serrezuelita de la jornada de la mañana, al presentarse conflictos entre sus padres prefieren evadir la situación, por lo tanto, la iniciativa por parte de los estudiantes para resolver un conflicto dentro de su aula de clase es un poco, por evidenciar la falta de comunicación en el hogar para resolver sus diferencias; y solo el 20% de los padres dialogan para arreglar sus diferencias.

GRAFICO 9



Se estima que el 42% de los estudiantes de Sede Serrezuelita de la jornada de la mañana resuelven los conflictos dentro del aula escolar con agresiones verbales, mientras que el 30% lo hacen mediante agresiones físicas lo cual indica un alto grado de conductas agresivas entre ellos; esto puede considerarse como una consecuencia en el manejo inadecuado de la resolución de conflictos desde la familia, y su manera de percibir la realidad que esta conviviendo.

3.2 Método de Intervención

Trabajo Social de Grupo:

“El trabajo Social con Grupos se ha definido como un método de Trabajo Social, que fomenta el desempeño social de las personas, a través de experiencias grupales con objetivos específicos. El desarrollo de las personas hacia su propio potencial, el mejoramiento de sus relaciones y las competencias para un desempeño social y acción social son los propósitos reconocidos de trabajo Social con Grupos. Años más tarde Konopka afirma que el Trabajo Social con Grupos es un método que ayuda a las personas a mejorar su desempeño social a través de experiencias de grupo deliberadamente estructuradas y a manejar mejor sus problemas personales, grupales y comunitarios.”⁴²

En la propuesta de intervención se considera necesaria la implementación del método de Trabajo Social de Grupo ya que este permite fomentar y propiciar un desempeño social adecuado entre los estudiantes de los grados Cuarto y Quinto a través de experiencias grupales que permitan llevar un proceso donde los estudiantes sean sujetos activos de su propio cambio; siendo reconocidos por la comunidad educativa como líderes innatos, capaces de aportar al desarrollo de la convivencia social dentro y fuera del aula de clase. Para ello se tendrá en cuenta el tipo de grupos de resocialización que buscan remediar la conducta de sus miembros, que es considerada como desviada y así mejorar su desempeño social; en este caso la agresividad.

Dentro de implementación del programa, el grupo educativo será denominado como “Grupos de Mediación Escolar entre pares”, siendo este un equipo de trabajo conformado por los mismos estudiantes inmersos en conductas agresivas y conflictivas que representen algún tipo de riesgo hacia sus mismos compañeros y docentes. Es importante que las partes en conflicto estén dispuestas a colaborar para resolverlo, y a llegar a unos acuerdos que ambas propongan. Lo que se habla durante el proceso de mediación será confidencial para el mismo grupo y el

⁴² GENECCO De Ruiz Maria Teresa, Trabajo Social con Grupos Fundamentos y Tendencias, Editorial Kimpres Ltd., 2005, p. 41

objetivo principal es mediar entre las partes en conflicto, haciendo participe clave a los propios estudiantes donde se puedan generar espacios de convivencia y promover la construcción de procesos de socialización.

3.3 Descripción del Proceso de Intervención

A partir de la experiencia que se logro en la práctica profesional durante un año, llevado a cabo en la Institución Educativa Serrezuelita se aplicaron diversas técnicas de grupo que permitieron reconocer pautas dentro de la problemática social evidenciada y de esta manera formular alternativas de cambio con los estudiantes.

3.3.1 Observaciones en las Instituciones Educativas del Hato, Samarkanda, Méjico y Serrezuelita del municipio de Funza (Segundo Semestre de 2008)

Al iniciar el proceso de práctica profesional I en el mes de Agosto, las estudiantes de Trabajo Social se reunieron con la psicóloga del Colegio Departamental Adriana Corona y el Coordinador Académico de las sedes Serrezuelita y Samarkanda Carlos Deaza, que son los interlocutores directos entre las Instituciones Educativas y las Trabajadoras Sociales en formación, por medio de ellos se reconocieron los casos de los estudiantes que necesitaban seguimiento en cada una de las Sedes educativas donde se llevaría a cabo el proceso de intervención profesional.

En compañía del coordinador académico se realizo un recorrido por cada Institución Educativa, donde se llevo a cabo una presentación con todos los docentes, generando el primer acercamiento con el frente de práctica. De acuerdo a las necesidades evidenciadas por los docentes, se establecido que se tendrían a cargo 4 sedes educativas con un horario de atención de lunes, martes y jueves, llegando a acuerdos concretos de atención y seguimiento de caso.

Al llegar a cada Institución se reconocieron las problemáticas sociales mas relevantes dentro de las aulas escolares, por ello se hizo necesario la implementación y aplicación de una ficha de descripción de caso que permitiera recepcionar aquellos casos que presentaran aspectos relevantes donde se obstaculizara el desarrollo psico social del estudiante. Entre los casos mas desatacados se encuentran la agresividad, abandono, maltrato intrafamiliar, problemas de aprendizaje entre otros.

Esto permitió reconocer que la problemática más relevante entre los estudiantes de las diferentes sedes educativas es la agresividad entre compañeros y la

ausencia de parámetros de comportamiento dentro del aula de clase, por ello fue indispensable llevar a cabo un proceso de acercamiento con los estudiantes que presentaban este tipo de comportamiento, se identificó que esta problemática se generaba con mayor frecuencia en el grado cuarto de la jornada de la mañana de la sede educativa Serrezuelita.

Para confirmar este tipo de conductas de los estudiantes, se optó por observarlos durante el recreo para reconocer las actitudes y comportamientos entre ellos, concluimos que en el grado cuarto algunos estudiantes se mostraban ofensivos con sus palabras y actos, utilizando expresiones inadecuadas como groserías, términos vulgares; además se golpeaban unos a otros con patadas, empujones y en raras ocasiones llegaban al término de amenazarse por no dejarse intimidar de su compañero.

Al observar este tipo de comportamiento, se realizaron varias actividades con los estudiantes que presentaban estas conductas agresivas con mayor frecuencia, buscando reconocer los factores que incidían negativamente en su comportamiento, esto permitió un acercamiento con los estudiantes generando espacios de socialización y negociación frente a los conflictos que se suscitaban entre sus compañeros de clase y establecer compromisos de buen comportamiento que permitieran una mejor convivencia en el aula de clases. Además se observó que no todos los estudiantes adaptaban conductas adecuadas, y por el contrario reincidían en la forma de solucionar sus conflictos con actos ofensivos, dificultando las relaciones interpersonales con sus compañeros y en ocasiones con su docente.

Por estas razones, se plantearon algunas estrategias de resolución de conflictos como alternativas de solución frente a la problemática observada, por ello, se crea la necesidad de implementar y ejecutar un programa de mediación escolar entre pares, que facilite la generación de líderes participativos, permitiendo el acercamiento entre los estudiantes agresivos y los mediadores escolares llegando a acuerdos unilaterales con intereses mutuos que se manifiesten en el comportamiento individual y así apropiarlo en la convivencia escolar.

Para esto, se requiere de la participación de los estudiantes del grado cuarto, en donde se presenta mayores casos de agresividad; y además la colaboración del grado tercero que facilitara la continuidad del programa de mediación escolar entre pares.

Para reconocer el proceso que se tiene sobre la implementación del programa de Mediación con el grupo fue necesario planificar las etapas y actividades que se llevarían a cabo para cumplir con los objetivos de la propuesta de intervención, utilizando una serie de técnicas que permitan el óptimo desarrollo del grupo y así mismo evaluar dicho proceso.

3.3.2 Desarrollo del proceso de intervención

De acuerdo a lo planteado en la propuesta de grado es indispensable conocer las etapas del proceso de implementación del programa de mediación entre pares que se adoptaron en la conformación de grupo, ya que como se menciona esta propuesta se desarrollo con algunos de los estudiantes de 4º y 5º y nació de la necesidad de generar alternativas de solución en la resolución de conflictos, ya que la problemática social mas relevante que se evidencio durante el proceso fue sin duda la agresividad presentada al interior de las diferentes Instituciones Educativas y que de acuerdo a lo evidenciado durante la experiencia de práctica profesional, esta problemática se reconoció a través de un proceso de acercamiento, y el seguimiento de los múltiples casos de agresividad que se daban entre los estudiantes de la Institución Educativa Serrezuelita.

Además cabe resaltar que esto también fue posible con el apoyo brindado por parte de los docentes y el asesoramiento que brindo la Psicóloga Adriana Corona del Colegio Departamental de Funza que considero necesario la implementación de un programa que promoviera la convivencia social entre los estudiantes.

Por esta razón se considero importante implementar un programa o modelo en resolución de conflictos que permitiera generar espacios de confrontación y tolerancia para estimular la convivencia de los estudiantes dentro del aula de clase y así motivar su crecimiento personal como seres integrales de la sociedad.

3.3.3 Sistematización del Proceso de Implementación del Programa de Mediación Escolar Entre Pares

3.3.3.1 Implementación de las etapas del programa de mediación escolar entre pares con el grupo de mediación

a. Primera etapa: Difusión y Análisis

En el inicio de la implementación del programa de mediación escolar es indispensable brindar la información precisa y clara sobre los beneficios, al coordinador, a los docentes y estudiantes.

Para dar cumplimiento de esta etapa se trabajo con las siguientes fases:

- ✓ **Evaluar las necesidades:** Identificar los objetivos y los recursos con que cuenta la Institución, evaluando el grado de interés y adhesión potencial del

programa por parte de los alumnos, del personal y de los miembros de la comunidad.

- ✓ **Orientar al personal:** Dar detallada información sobre la índole de la mediación entre pares y los resultados de la evaluación de las necesidades a todo el personal, realizando debates abiertos sobre la utilidad del programa y el modo en que puede adaptárselo a la escuela. Además, aclarar las expectativas del personal en cuanto a su participación y apoyo.
- ✓ **Promoción Publicitaria del Programa:** Es menester que exista algún mecanismo para publicitar el programa de mediación entre pares, entre otros miembros de la escuela o en la comunidad externa. Si los maestros o alumnos no conocen el programa, es improbable que le deriven casos y no prosperara. Hay muchas formas innovadoras de publicidad, entre las cuales cabe mencionar los afiches, volantes, camisetas, anuncios en el establecimiento, reuniones de orientación, exhibiciones explicativas en el salón de actos o en las aulas, programas de radio o establecimientos que cuenten con la tecnología necesaria, artículos en los boletines o periódicos escolares, concursos para “elegir el nombre del club de mediadores” cuanto mas publicite el programa, mas probabilidad hay de que tenga éxito.

b. Segunda etapa: Abordaje

Para llevar a cabo esta etapa se deben cumplir las siguientes fases:

- ✓ **Orientar a los estudiantes:** Exponer el programa a los estudiantes, con el fin de estimular su interés y capacitarse como pares mediadores, brindándoles las herramientas necesarias para cumplir ese rol con sus compañeros.
- ✓ **Selección de mediadores:** Debe disponerse de un cuadro de estudiantes dispuestos a ser instruidos como mediadores y a actuar luego de ese carácter. El modo en que se realiza su selección es por medio de la postulación de candidatos que quieran pertenecer al grupo y que consideren que cumplan con el perfil de mediador, su elección se da a través del ejercicio de votación donde los estudiantes escogen a los representantes de su curso.

c. Tercera etapa: Formación y capacitación del grupo de mediación escolar

Las fases para el cumplimiento de la tercera etapa se evidencian en los temas de cada sesión.

Organización de las sesiones

Primera sesión: El conflicto

- ✓ Qué es el conflicto
- ✓ Fases del Conflicto
- ✓ Escala del conflicto

Segunda sesión: La negociación escolar

- ✓ Elementos en una negociación
- ✓ Pautas para una negociación del conflicto

Tercera sesión: Actitudes y técnicas de comunicación

- ✓ Comunicación verbal-no verbal.
- ✓ Respuestas típicas y escucha activa

Cuarta sesión: Habilidades de comunicación y emociones

- ✓ Mensaje en 1.^a persona
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Hacer y recibir críticas
- ✓ Reflejar Sentimientos

Quinta sesión: Procedimiento para la mediación entre pares

- ✓ Introducción
- ✓ Contar la historia
- ✓ Identificar los hechos y sentimientos
- ✓ Generando Opciones
- ✓ Acuerdo
- ✓ Rodaje y seguimiento del acuerdo

d. Cuarta etapa: Evaluación del programa

En esta etapa se evaluará la implementación del programa y el proceso de formación del grupo de mediación, retroalimentando cada etapa ejecutada para cumplir con los objetivos de cada fase. Esto se realizará a medida que se vaya abordando los temas para tener en claro el rol del mediador dentro de la institución educativa.

Para reconocer los logros obtenidos en cada etapa, se evaluará por medio de actividades que identifiquen las potencialidades de cada estudiante y sus conocimientos frente a la percepción de los contenidos del programa y su aplicación en el aula de clase.

Finalmente, la evaluación de la implementación del programa se hará a través de una socialización que realizara los integrantes del grupo de mediación con sus compañeros, docentes y coordinador, que se evidencie lo resultados de la capacitación y den a conocer sus experiencias, aprendizajes y la manera de apropiar su papel como mediador escolar.

3.3.4 Proceso de implementación del programa de mediación escolar

Para reconocer el proceso que se llevo a cabo durante la implementación y conformación del grupo de mediación escolar entre pares, es necesario planificar las etapas y actividades que se realizaran para cumplir con los objetivos propuestos en el proyecto de grado, utilizando una serie de técnicas que permitan el óptimo desarrollo del grupo y así mismo evaluar dicho proceso.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE MEDIACION ESCOLAR ENTRE PARES CON EL GRUPO DE MEDIADORES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA “SERREZUELITA”			
ETAPA	OBJETIVO	METODOLOGIA	ACTIVIDAD
DIFUSIÓN Y ANÁLISIS	Dar a conocer las ventajas que aportan la implementación del programa de mediadores escolares con la comunidad educativa	REUNIÓN INFORMATIVA	-Se facilita la información sobre la mediación escolar al cuerpo docente y su coordinador de la institución, por medio de una reunión dando a conocer las herramientas y beneficios del programa dentro del aula.
		PUBLICITAR EL PROGRAMA	- Elaboración de una campaña de divulgación sobre la importancia de la medición escolar dentro de la institución educativa.
	Orientar a los estudiantes y docentes sobre la necesidad de la apropiación de las diferentes herramientas que facilita la mediación escolar en la resolución de conflictos.	TALLER “CRECIENDO EN CONVIVENCIA SOCIAL”	- Realización de un taller de sensibilización con los estudiantes, sobre la apropiación de los valores en la resolución de conflictos.
		GRUPOS DE CONFRONTACIÓN “RESOLVIENDO NUESTRAS DIFERENCIAS”	- Reunir a los estudiantes para llegar a una confrontación sobre las dificultades y conflictos que se presentaron en el taller (Creciendo en convivencia social). Y presentar en cada grupo una alternativa de solución frente a las conductas inadecuadas.
		TALLER “LA COLABORACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN”	-Se organiza a los estudiantes para trabajar la negociación, con la elaboración de dos tipos de tarjetas; una de ellas con el oso hormiguero y la otra con una hormiga. Los estudiantes de rotan para negociar la tarjeta correspondiente con unas reglas específicas. Al culminar la actividad de intercambian opiniones sobre lo ocurrido.

		TALLER “BUSCANDO EL SÚPER HÉROE DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR”	- Incentivar a los estudiantes en la creación de un personaje como símbolo de la mediación escolar, donde se reflejen los valores y la convivencia social, buscando estimular la creatividad de los participantes
ABORDAJE	Exponer el programa a los estudiantes, con el fin de estimular su interés a formarse como pares mediadores por medio de una convocatoria.	MESA REDONDA MEDIACIÓN ENTRE PARES	-Presentar y explicar a los estudiantes de los grados cuarto y quinto el programa de mediación entre pares y reconocer el interés de ellos para formarse como mediadores. Realizar una convocatoria, dando a conocer los criterios para ser parte del comité de mediadores.
	Seleccionar a los estudiantes que van hacer parte del comité de mediación entre pares	POSTULACIONES Y SELECCIÓN DEL GRUPO DE MEDIADORES	-Elegir a los estudiantes que cumplan con los criterios para ser mediadores escolares.
FORMACION DEL GRUPO	Realizar una inducción con el grupo de mediadores, dándoles a conocer los contenidos, estrategias, habilidades y compromisos.	DINAMICAS DE GRUPO	-Integrar a los estudiantes de cuarto y quinto reconociendo sus expectativas frente a la conformación del grupo, y asignando funciones específicas dentro de este. Además se dará a conocer el contenido de cada sección.
	PRIMERA SESION: EL CONFLICTO <ul style="list-style-type: none"> • Qué es el conflicto • Fases del Conflicto • Escala del conflicto 	GRUPO T	-Se inicia haciendo una presentación del contenido de la sesión, dando bases específicas sobre el conflicto, donde los integrantes darán su punto de vista. Se Continúa con una dinámica donde se desarrollaran habilidades para negociar, por ultimo se realizara una reflexión y evaluación sobre el tema. Además se asignaran tareas dependiendo de las funciones.
	SEGUNDA SESION: LA NEGOCIACION <ul style="list-style-type: none"> • Elementos en una negociación ✓ Pautas para una negociación del conflicto 	GRUPOS DE ENCUENTRO	-Inicialmente se hará una retroalimentación del tema anterior y se socializaran las tareas asignadas. Esta sesión se dividirá en dos partes, en la primera se reconocerá el contenido del tema abordando las problemáticas de la Institución; y en la segunda parte se realizara una actividad llamada el muro medianero, donde se pondrán en practica las habilidades para negociar, posteriormente se hará la reflexión y la evaluación.
	TERCERA SESION: ACTITUDES Y TECNICAS DE COMUNICACIÓN <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación verbal-no verbal. ✓ Respuestas típicas y escucha activa 	ESCENIFICACIÓN	-Inicialmente se hará una retroalimentación del tema anterior y se socializaran las tareas asignadas. Se reconocerán las técnicas de comunicación por medio de un mural y/o collage que los integrantes del grupo de mediación realizaran para hacerlo visible dentro de la Institución. Además se hará la reflexión y evaluación del tema

	<p>CUARTA SESION: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y EMOCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensaje en 1.^a persona • Imparcialidad • Hacer y recibir críticas • Reflejar Sentimientos 	<p>OBSERVACION PARTICIPANTE</p>	<p>Esta sesión se dispondrá para que el grupo de estudiantes logre evidenciar las distintas formas de comunicación que expresan sus compañeros de clase en la hora de descanso y así analizar cada situación frente al contenido del tema, igualmente se evaluará la sesión.</p> <p>Se dispondrá un buzón de conflictos escolares en cada salón.</p>
	<p>QUINTA SESION: PROCEDIMIENTO PARA LA MEDIACION ENTRE PARES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Contar la historia • Identificar los hechos y sentimientos • Generando Opciones • Acuerdo • Rodaje y seguimiento del acuerdo 	<p>GRUPO DE DISCUSION</p>	<p>Se socializa el contenido del tema dando pautas para el proceso de mediación entre pares. En base a los conflictos encontrados en los buzones, cada integrante del grupo propondrá distintas alternativas de solución poniendo en práctica las fases de mediación entre pares.</p>
<p>EVALUACION DEL PROGRAMA</p>	<p>Evaluar de manera periódica, al concluir cada sesión y al finalizar la capacitación cómo funciona el programa si es preciso modificar algo y si hay interés o posibilidades de expandirlo.</p>	<p>ENCUESTAS</p>	<p>Se aplica técnicas de investigación tales como: encuestas, entrevistas, buzón de sugerencias, formatos de evaluación, en donde se refleje la efectividad del proceso de conformación del grupo de mediación escolar entre pares.</p>
<p>GRADUACION DEL GRUPO DE MEDIACION ESCOLAR ENTRE PARES</p>	<p>Consolidar el proceso de implementación del programa de mediación escolar, a través del reconocimiento de los estudiantes involucrados por parte de la comunidad educativa.</p>	<p>RECONOCIMIENTO DEL GRUPO DE MEDIACIÓN ESCOLAR</p>	<p>Se realiza una reunión con los estudiantes de los grados cuarto y quinto, padres de familia y docentes de la Institución, reconociendo su participación en el grupo de mediación, donde se les brindará un certificado que los acredite como mediadores escolares.</p>

3.3.4.1 Técnicas utilizadas en el proceso de intervención

Dentro de las Técnicas que se utilizarán se encuentran:

- Técnicas de grupo como:
 - ✓ Grupo de confrontación
 - ✓ Talleres
 - ✓ Grupo de Sensibilización
 - ✓ Mesa Redonda
 - ✓ Grupo de Discusión
 - ✓ Grupo T
 - ✓ Grupo de Encuentro
 - ✓ Escenificación
 - ✓ Proceso Incidente

- Observación Participante
- Entrevistas
- Encuestas

- a. **Grupo de Confrontación:** “Todas las personas reciben estímulos, tanto desde dentro como de fuera; muchas de sus reacciones se deben a motivaciones internas, ya sean conscientes o inconscientes, y muchas otras son respuestas a estímulos externos que bombardean la personalidad y la hacen reaccionar. A través de los grupos de confrontación, es posible lograr que el sujeto distinga su mundo interno de su mundo externo, con lo cual se favorece su salud mental y su rendimiento.”
- b. **Taller:** “Un taller consiste en la reunión de un grupo de personas que desarrollan funciones o papeles comunes o similares, para estudiar y analizar problemas y producir soluciones de conjunto. Entre las ventajas del taller se encuentran las de desarrollar el juicio y la habilidad mental para comprender procesos, determinar causas y escoger soluciones prácticas.”
- c. **Grupo de Sensibilización:** “Es un grupo inestructurado, que se centra en problemas de tipo afectivo y en el cual se minimizan los factores intelectuales y didácticos. Estos grupos tienen como objetivos para sus participantes: el entendimiento de sí mismos, el ser sensitivos a los otros; el ser capaz de escuchar, de comunicarse, de entender y diagnosticar los problemas del grupo, de contribuir efectiva y apropiadamente al trabajo en equipo, de entender las complejidades de la acción intergrupala y los problemas internos de la organización.”
- d. **Mesa Redonda:** “Esta técnica consiste en que un grupo de personas sostienen puntos de vista divergentes o contradictorios sobre un mismo tema el cual exponen ante el grupo en forma sucesiva y cuenta con un director y un coordinador que brinda la palabra.”
- e. **Grupo de Discusión:** “Un número reducido de personas, entre cinco y veinte, que se reúnen para intercambiar ideas sobre un tema de manera informal, aunque con un mínimo de normas, constituye un "Grupo de

Discusión". Se trata, pues, de un intercambio "cara a cara" entre personas que poseen un interés común para discutir un tema, resolver un problema, tomar una decisión o adquirir información por el aporte recíproco."

- f. **Grupo T:** "Es un grupo relativamente inestructurado en el cual los individuos participan para aprender". El aprendizaje está enfocado al mismo individuo, a los demás participantes, a las relaciones interpersonales, a los procesos de grupo y a los sistemas sociales mayores."
- g. **Grupo de Encuentro:** "Un grupo de encuentro consiste en un conjunto de personas que quieren interrelacionarse sobre aspectos de sus potencialidades. Algunas personas hablan en relación a las experiencias de grupos de encuentro como una re-educación emocional, en la que se está aprendiendo a reconocer, experimentar y, en última instancia, a controlar las propias emociones. Una sesión de encuentro requiere tomar un riesgo que resulta un contacto con algo que se desconoce."
- h. **Escenificación:** "La escenificación tiene como objetivo hacer un juicio crítico más real, representando una situación de la vida real o de la historia, asumiendo los roles o papeles necesarios con el objeto de que pueda ser comprendida y tratada por el grupo."
- i. **Dinámicas de Grupo:** "Las dinámicas de grupo son una respuesta a la demanda social del uso más adecuado de los conocimientos sobre la conducta humana para fines didácticos. Las dinámicas de grupo son un buen medio para encadenar los conocimientos a la práctica."⁴³

3.3.5 Desarrollo de las etapas de implementación del Programa de Mediación entre Pares

Para la implementación del programa de mediación entre pares, se hace necesario cumplir con ciertas etapas que ayudaran a lograr los objetivos de la propuesta:

3.3.5.1 Primera Etapa: Difusión y Análisis

En esta etapa se reconocerán y brindarán los elementos básicos sobre la importancia de la mediación escolar para la Institución Educativa, para ello se establecerán ciertos principios orientadores que ayudaran a cumplir dicha etapa.

Objetivo de la etapa:

1. Dar a conocer las ventajas que aportan la implementación del programa de mediadores escolares en la comunidad educativa.

⁴³ GRETEL García y Eduardo Torrijos, A jugar con canicas, Editorial Selecto, Buenos Aires

2. Orientar a los estudiantes y docentes sobre la necesidad de la apropiación de las diferentes herramientas que facilitan la mediación escolar en la resolución de conflictos.

✓ **Orientación del programa de mediación a la institución Educativa.**

Se facilita la información sobre la mediación escolar al cuerpo docente y el coordinador de la institución, por medio de una reunión dando a conocer las herramientas y beneficios del programa dentro del aula.

Para dar a conocer esta información, se realizó una Reunión en presencia del Coordinador de la Institución y los docentes de la jornada de la mañana, allí se generó un primer acercamiento donde las estudiantes de Trabajo Social manifestaron la importancia de implementar el programa de mediación escolar entre pares en los grados 4º y 5º, como alternativa de solución para enfrentar los casos de agresividad en el aula escolar de la Sede Serrezuelita. Este espacio sirvió para que los docentes fueran participantes dentro del proceso de reconocimiento del programa y lograran evidenciar a grandes rasgos los objetivos de la propuesta.

Esta reunión dio lugar para reconocer las inquietudes y sugerencias que manifestaron los docentes frente a nuestro desempeño como orientadoras del programa, además se llegaron a mutuos acuerdos, donde se faciliten los espacios para multiplicar el programa.

✓ **Elaboración de una campaña de divulgación sobre la importancia de la mediación escolar dentro de la institución educativa.**

La campaña de divulgación en la Institución Educativa se llevó a cabo con todos los grados de la jornada de la mañana, pasando por cada salón, brindando información precisa sobre la mediación escolar y escuchando las inquietudes de los estudiantes, además se entregaron volantes con el himno de la mediación escolar para incentivar a los estudiantes, y se repartieron folletos informativos a los docentes. Esta campaña se complementó con avisos, carteleros y mensajes alusivos a la mediación escolar a la vista de la comunidad educativa.

3.3.5.2 Actividades Realizadas

➤ **“CRECIENDO EN CONVIVENCIA SOCIAL”**

OBJETIVO: Promover el interés en los estudiantes sobre la importancia de los valores y su apropiación, buscando mejorar la convivencia con sus compañeros en el aula de clases.

METODOLOGIA (TALLER)

- ✓ Se da a conocer a los estudiantes de los grados 4º y 5º los objetivos y las indicaciones propuestas para llevar a cabo el taller.
- ✓ A cada estudiante se le hizo entrega del carnet “negociando el conflicto” que lo acreditaba como miembro activo del proceso de mediación escolar.
- ✓ El curso se dividió en grupos de 8 estudiantes, donde se busco integrarlos con niños que no se conocían muy bien, esto con el objetivo claro de lograr una mejor integración del grupo.
- ✓ Se integra a los estudiantes y con la ayuda visual de la estructura de una casa que contenía valores que reflejan la convivencia del hogar, se explico a los estudiantes que es un valor, y la clasificación de estos; además se tomo en cuenta la opinión de los estudiantes sobre el tema.
- ✓ Por grupos se eligió un representante que fuera el vocero de sus compañeros y pasara al frente para hablar en nombre de todos sobre la importancia de los valores y como los relacionaban en sus relaciones interpersonales. También se pidió a cada grupo que escogiera un valor que los representara.
- ✓ En la segunda parte del taller cada grupo se ubico en una parte del patio, como norma del juego todos los integrantes se debían atar los pies con los cordones de los zapatos, fomentando el trabajo en equipo. Cada grupo debía encontrar bombas que contenían las partes del rompecabezas, donde encontraban un mensaje alusivo a los valores, para después explicar ante todo el curso lo que entendían del mensaje.

LOGROS

- Los estudiantes apropian conceptos claves de los valores, clasificación y su aplicación en la convivencia escolar.
- Se interioriza la importancia de conocer los valores que deben desarrollarse dentro de la familia, como base para su vida.
- Se rescata el trabajo en equipo, donde los estudiantes aportan sus habilidades para el desarrollo del grupo.
- En algunos grupos se evidencian características como la cooperación, el liderazgo, coordinación en las tareas al cumplir la actividad.
- Se reconoce entre los estudiantes algunos aspectos negativos que se dieron dentro de la actividad, permitiendo así la retroalimentación de las funciones de los valores en la convivencia escolar.

RESULTADOS: Durante la actividad realizada se evidencio que la percepción que tienen los estudiantes frente a los valores es poca, ya que su conocimiento en relación con el tema es escaso, generando así inquietudes

sobre el manejo de los valores en el hogar y con sus compañeros, por tal motivo se reconoce que una de las posibles causas de la agresión en el salón de clases, se debe a la falta de reconocimiento y apropiación de los valores desde su formación integral. Se recomienda que el tema de los valores se retome en la clase de ética para fomentar la convivencia social.

➤ **“RESOLVIENDO NUESTRAS DIFERENCIAS”**

OBJETIVO: Generar en los estudiantes la capacidad de confrontar sus diferencias y conflictos, dando a conocer alternativas de solución frente a las conductas inadecuadas.

METODOLOGIA (GRUPOS DE CONFRONTACIÓN)

- ✓ Al iniciar la actividad se dan pautas a los grados 4º y 5º sobre la mediación escolar y su implementación en el aula de clase, promoviendo alternativas de solución frente a sus conflictos escolares.
- ✓ Se divide a los estudiantes en los mismos grupos de la actividad anterior (Creciendo en Convivencia Social), para que identifiquen las dificultades y conflictos que se presentaron en la actividad.
- ✓ A cada grupo se le hace entrega de marcadores, hojas y colores, en donde plasmaron mediante un dibujo la dificultad que más se evidencio dentro de la actividad y la posible solución al que el grupo llega por medio la participación de todos los integrantes.
- ✓ El curso se divide en dos grupos cada uno con un líder, este hará la función de representarlos dando argumentos de los problemas y soluciones que establecieron todos los integrantes; confrontando sus ideas frente a la importancia de la medición dentro del salón de clase.

LOGROS

- Se demuestra el interés de los estudiantes para llegar a un consenso frente a las opiniones de los compañeros, permitiendo integración de ideas.
- Se logra evidenciar las potencialidades de algunos de los estudiantes como líderes, identificando sus habilidades para conformar el grupo de mediación escolar entre pares.
- Se generan espacios de reflexión frente a las diferencias que hubo entre los grupos y la manera como se puede manejar un conflicto escolar.
- Los estudiantes admiten los errores frente a los compañeros, siendo capaces de aplicar los valores en su crecimiento personal.

RESULTADOS: Se puede evidenciar que los estudiantes son poco tolerantes al recibir críticas constructivas frente a su comportamiento y su manera de percibir su realidad, también se observó que los estudiantes presentan dificultades para trabajar en equipo y poder llegar a un acuerdo colectivo. Se sugiere a la docente tener en cuenta el trabajo en equipo como herramienta de cooperación donde se pueda evidenciar la confrontación de ideas.

➤ **“LAS OFENSAS LAS TRAMPAS Y OTRAS VIOLENCIAS”**

OBJETIVO: Reflexionar sobre las alternativas de concertación como medio en la resolución de conflictos y comprender su dinámica social en el ámbito escolar.

METODOLOGÍA (TALLER)

- ✓ Se realiza una caminata por el salón, un estiramiento y reconocimiento del espacio y las personas que están alrededor.
- ✓ Se ubica a los estudiantes en el patio, para iniciar la actividad, se les pide que se hagan en grupos de 10 integrantes, para que a su vez se dividan en dos equipos, se traza una línea que divida el territorio en dos (diferencia de intereses y perspectivas) se reúnen y se colocan un nombre (identidad compartida) y piensan estrategias para ganar el otro terreno (competencia).
- ✓ Se hacen dos filas, una frente a la otra quedando en la mitad la línea divisoria, se da un minuto para que todo el grupo trate de pasar al otro territorio, al escuchar la señal se vuelve trazar la línea para ver que tanto avanzaron.
- ✓ Se da espacio para que los grupos identifiquen las estrategias y se da una señal para que intenten pasar otra vez al otro territorio. Hasta que exista un grupo ganador.
- ✓ Después se reúnen en los grupos para discutir unas preguntas: ¿qué sintieron con el ejercicio?, ¿qué comportamientos se desencadenaron?, ¿qué muestra el ejercicio sobre el manejo del Conflicto?
- ✓ Por último se hace la plenaria y se sacan las conclusiones.

LOGROS

- Con la realización de la actividad los estudiantes comprenden las diferentes formas de abordar los conflictos.
- Se nota el trabajo en equipo y la participación de todos los estudiantes para encontrar la estrategia para ganar.

- Se reconoce entre los estudiantes que los obstáculos son una forma de superar las dificultades y por ello no es necesario recurrir a la violencia para solucionar un problema.

RESULTADOS: Durante el ejercicio se identifica que los estudiantes muestran debilidad al enfrentar sus conflictos buscando alternativas de solución pacíficas, como el dialogo y la negociación, también se evidencio la poca creatividad de algunos estudiantes para proponer estrategias de cooperación y coordinación para no recurrir a la violencia. Se recomienda a los estudiantes el afianzamiento del tema por medio del compromiso del buen trato con sus compañeros y docentes en el aula de clases.

➤ “LA COLABORACIÓN EN LA NEGOCIACIÓN”

OBJETIVO: Lograr que los estudiantes comprendan y practiquen los principios de negociación colaborativa.

METODOLOGIA (TALLER)

- ✓ Se logra reunir a los estudiantes para tratar los principios que deben implementarse en la negociación escolar.
- ✓ Se divide el grupo en parejas y se entregan dos tarjetas a cada participante. Una tienen el dibujo de una hormiga y la otra el de un oso hormiguero.
- ✓ Se indica a los estudiantes que el objetivo de la actividad es de cada jugador es hacer la mayor cantidad de puntos posibles, por lo tanto los puntajes deben ser registrados por los participantes.
- ✓ Se inicia el juego y se hacen cinco jugadas seguidas (primera ronda). Para empezar cada jugada el multiplicador cuenta “¡uno, dos y tres!” y cada persona debe poner sobre la mesa o mostrar a su pareja solo una de las tarjetas según su elección (hormiga u osos hormiguero). El jugador debe anotar los puntos ganados en cada jugada según la tabla de puntajes que se presenta al final de esta dinámica.
- ✓ Se indica a los estudiantes que no se permitirá hablar ni escribir nada (que no sea su puntaje) ni hacer sonido alguno, durante las jugadas. Para hacer cumplir la regla, el multiplicador hará las veces de tigre.
- ✓ Se deja en claro que si se escucha a algún jugador hablando, el tigre lo descubrirá y se lo comerá, con lo cual el jugador no podrá participar en esa ronda y perderá todos los puntos ganados.

LOGROS

- Los estudiantes determinaron la importancia de tener en cuenta los principios de la negociación escolar como alternativa para resolver un conflicto con sus compañeros.
- Los estudiantes se sienten motivados a expresar sus reacciones frente a un conflicto con sus compañeros, exponiendo las alternativas que utilizarían para enfrentar este tipo de situaciones.
- El grupo demuestra su interés en buscar estrategias para ganar el juego, cumpliendo las reglas y comprendiendo los principios de una negociación.
- Se genera un ambiente de entusiasmo y participación, donde se demostró la organización y el interés por llegar a acuerdos.
- Cada participante es consciente de que no siempre el más fuerte y el más tramposo siempre es el ganador.
- Los estudiantes expresan la importancia de seguir instrucciones y cumplir con normas en cualquier situación que se les presente.

RESULTADOS: En la actividad se observa que los estudiantes no establecen claramente el concepto de negociación, ya que tienden a relacionarlo con el intercambio de productos, pero con la actividad logran identificar el propósito de la negociación escolar como alternativa de solución frente a los conflictos y que se presentan, además se sintieron motivados con la metodología con la que se realizó el taller y propusieron retomar el taller en otro espacio. Se recomienda a los estudiantes y orientadoras la profundización del tema de negociación escolar en el aula de clases.

3.3.5.3 Segunda Etapa: Abordaje

➤ “MEDIACIÓN ENTRE PARES”

OBJETIVO: Exponer el programa a los estudiantes, con el fin de estimular su interés a formarse como pares mediadores por medio de una convocatoria.

METODOLOGIA (Mesa Redonda)

- ✓ Organizar a los estudiantes de los grados cuarto y quinto en una mesa redonda para tomar en cuenta la opinión de cada uno de ellos frente a la importancia que tiene la mediación escolar en el aula de clase.
- ✓ Presentar y explicar a los estudiantes el programa de mediación escolar entre pares identificando las características, concepto y el perfil del mediador escolar, reconociendo así el interés de los estudiantes para formarse como mediadores escolares.

- ✓ Realizar un ejercicio que halla demostrado una conducta agresiva en el salón de clases, para que los estudiantes apropien los conceptos y den alternativas de solución frente a este tipo de comportamiento.
- ✓ Explicar en detalle el perfil que debe tener el mediador escolar, para integrar el grupo de mediación y así participar en la capacitación del mismo.
- ✓ Convocar a los estudiantes de los grados cuarto y quinto que consideren que cumplen con el perfil de mediadores para representar a sus compañeros.

LOGROS

- La mayoría de estudiantes tomo iniciativa para dar su punto de vista frente a la mediación y como esta se puede apropiar en el salón de clases.
- Los estudiantes se muestran receptivos frente al tema, y demuestran su interés para cumplir con el perfil del mediador.
- Los participantes logran apropiar los conceptos adquiridos y relacionarlos con el ambiente escolar.
- Los estudiantes participan activamente en la postulación como mediadores escolares generando un espacio de reflexión frente al tema.

RESULTADOS: Se reconoce entre los estudiantes las habilidades para socializar los conceptos dados con el ambiente escolar y la capacidad de participación e interés por integrar el grupo de mediación, aunque cabe resaltar que el comportamiento durante la actividad no fue el adecuado por parte de algunos estudiantes.

➤ **“SELECCIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO DE MEDIACIÓN”**

OBJETIVO: Elegir a los estudiantes que cumplan con los criterios para ser mediadores escolares y poder cumplir con la conformación e implementación del programa de mediación escolar entre pares.

METODOLOGÍA: (Elección por votación)

- ✓ Se organizo el grupo de estudiantes para elegir a los posibles candidatos que harán parte del grupo de mediación.
- ✓ Se refuerza el concepto que debe cumplir el mediador escolar para que los estudiantes los tengan en cuenta en el momento de la votación.
- ✓ Los estudiantes se postulan como posibles candidatos en la conformación del grupo.

- ✓ Se reparte entre los estudiantes tarjetas de votación donde escriben el nombre de su candidato y las razones por las cuales lo eligen, y proceden a introducir su voto en la urna de mediación.
- ✓ Se escribe en el tablero los nombres de los candidatos y se da a conocer la votación obtenida por cada uno de ellos, conociendo los argumentos de sus votantes.
- ✓ Finalmente se conoce el resultado de los estudiantes que conformaran el grupo de mediación, dejando en claro los compromisos que adquieren al pertenecer a dicho grupo.

LOGROS

- Los estudiantes muestran su interés y expectativas frente al ejercicio electoral como mediadores escolares.
- Se identifica la organización y disponibilidad con la que los estudiantes efectuaron la actividad, y la armonía para llevar a cabo la elección.
- Fue de vital importancia conocer los argumentos que suministraron los estudiantes en el momento de elegir su candidato, respetando la opinión de los demás en un ambiente de tolerancia.
- Se demuestra el compromiso de los estudiantes elegidos como mediadores por escolares para la resolución de conflictos en el salón de clase.

RESULTADOS: Los estudiantes realizan la actividad adecuando parámetros de respeto, participación y tolerancia que hacen posible llevar a cabo la elección de los participantes, considerando este como un ejercicio interesante que demuestra las habilidades de los niños para argumentar posturas frente a sus preferencias, además los estudiantes elegidos reconocieron su compromiso de aportar su habilidades y potencialidades en el éxito del programa.

3.3.5.4 Tercera Etapa: Formación del Grupo



Ilustración 3 Grupo de Mediación Escolar

GRUPO DE MEDIACIÓN ESCOLAR
Participantes
Gaitán Sierra Helios
García Vigués David
Gutiérrez Incapie Hamerson David
León Leguizamón César Steven
Martínez Medina Luisa Fernanda
Peñuela Páez Soranyi Tatiana
Pira Maldonado Marlon Steven
Rivera Cortes Ana Marcela
Rivera Cortes Jerson Arley
Yepes Rozo José Manuel

➤ **PRESENTACION DEL GRUPO DE MEDIACION**

OBJETIVO: Realizar una inducción con el grupo de mediadores, dándoles a conocer los contenidos, estrategias, habilidades y compromisos que se establecerán durante la implementación del programa de mediación escolar entre pares y así mismo se dará un primer acercamiento entre los integrantes para que se conozcan e interactúen.

METODOLOGIA: (DINAMICAS DE GRUPO)

- ✓ Se da una bienvenida a los estudiantes del grado 4t° y 5t° que harán parte del grupo de mediación y se explicara el objetivo del programa.
- ✓ Se realiza una presentación de todos los integrantes del grupo de mediación escolar y las coordinadoras del programa, reconociendo las expectativas que los estudiantes tienen frente al grupo.
- ✓ Se explican las normas que se establecen dentro del grupo como: la puntualidad, la participación, el compromiso, el respeto por el otro, y sobre todo dejar en claro la responsabilidad que tiene cada estudiante como representante de su grupo frente al éxito de la implementación del programa de mediación.
- ✓ Se realiza una dinámica grupal llamada “soldado, escopeta, león” que consiste en conformar dos bandos con igual numero de integrantes que se pondrá de acuerdo para escoger uno de los tres objetos mencionados durante la actividad, formando una línea recta y contra la espalda de sus contrincantes, establecerán una estrategia que les permita ganar el juego que cinco rondas.
- ✓ Se da un receso y se compartirá una merienda, mientras se hacen reflexiones de la actividad realizada.
- ✓ Se da a conocer el contenido de cada sesión y se asignara una tarea para la siguiente actividad.

LOGROS

- Los estudiantes demuestran interés y participación frente a conformación del grupo de mediación escolar.
- Los integrantes reconocen su capacidad de integración al presentarse con el grupo.
- Se establecen normas colectivas entre todos los integrantes del grupo en pro del buen funcionamiento del este.
- Se logra identificar algunas habilidades de estudiantes que pueden brindar mucho apoyo como mediadores escolares.

- Los estudiantes identifican la importancia de implementar este tipo de programas como alternativa de solución de comportamientos agresivos, entre sus compañeros.
- Se genera un ambiente de sana convivencia en donde todos los integrantes se comprometen a formarse como líderes escolares, fomentando los valores como el entendimiento, la tolerancia y el dialogo que permitan el acercamiento entre sus compañeros.

RESULTADOS: Por tratarse del primer acercamiento con los integrantes del grupo de mediación escolar se logra evidenciar el interés frente a el programa, por lo tanto se reconoce la integración, reconociendo las expectativas y la metodología utilizada, pero cabe anotar que de los doce integrantes faltaron dos de ellos y algunos llegaron unos minutos tarde, por ello es importante dejar en claro la importancia de la puntualidad ya que solo se cuenta con una hora y media por cada sesión y lo que se quiere lograr es cubrir todos los temas con la mayor seriedad.

➤ **PRIMERA SESION: EL CONFLICTO**

OBJETIVO: Dar a conocer al grupo de estudiantes el concepto del conflicto, fases y escalas, reconociendo la incidencia que este comportamiento tiene sobre la conducta del ser humano y como se ve reflejado en el aula de clases.

METODOLOGÍA (GRUPO T)

- ✓ Se inicia haciendo una presentación del contenido de la sesión, informando las actividades de la misma.
- ✓ Se realiza una exposición concreta sobre el conflicto, las fases, y la representación de su escala.
- ✓ Cada integrante da a conocer en que momento de la escala del conflicto se encuentra los compañeros del aula escolar.
- ✓ Se retroalimenta la sesión evaluando el comportamiento del grupo, y escuchando las experiencias que cada uno a tenido con sus compañeros, dando además sugerencias para las próximas sesiones.
- ✓ Se realiza una dinámica en donde el grupo escucha una historia relacionada con el conflicto a continuación los estudiantes se dividen en dos subgrupos para que en una dramatización den a conocer una posible solución frente al caso.
- ✓ Finalizando la sesión se entregan las guías correspondientes al tema y además se asignaran tareas para la próxima sesión.

LOGROS

- En esta sesión los estudiantes reconocieron como se desarrolla el conflicto, conociendo las fases que contiene este.
- En esta segunda sesión el grupo puede familiarizar el tema reconociendo sus vivencias en su aula escolar.
- El grupo demostró participación e interés por el tema, en relación a las actividades realizadas.
- Los estudiantes manifestaron posibles alternativas para mediar entre sus compañeros cuando se manifieste algún tipo de conflicto.
- Se reconocieron algunas habilidades de los estudiantes para lograr ser líderes.

RESULTADOS: Durante la primera sesión se observó que los estudiantes lograron identificar los problemas que se evidencian dentro del salón de clases, brindando la información con mayor detalle del conflicto presentado. Por otro lado, el comportamiento que se evidenció en una parte de la actividad no fue el adecuado ya que algunos participantes no respetaban la palabra de sus compañeros al momento de dar opiniones lo cual dificultó el desarrollo de la misma, pero, por ello como sugerencia con los mismos estudiantes, se realizara un control como mecanismo para cumplir el objetivo propuesto para la sesión correspondiente y se nombrara un panelista para dar la palabra.

➤ SEGUNDA SESION: ESCALA DEL CONFLICTO

OBJETIVO: Adquirir fortaleza en el manejo del tema de la escala del conflicto, proporcionando seguridad al grupo de mediación escolar, en momento de afrontar estos conceptos en casos de conflictos que se presentan en el salón de clase.

METODOLOGIA (Grupo de Encuentro)

- ✓ En esta sesión se retoma el tema de la clase anterior, donde cada estudiante da conocer su punto de vista de la guía desarrollada.
- ✓ El grupo se divide por parejas con sus compañeros de contrario curso para estimular las relaciones sociales entre ellos, como parte de su proceso de formación.
- ✓ Se realiza una dinámica para reforzar la escala del conflicto, donde las parejas por rondas debían analizar un caso propuesto, y escoger una

opción según lo acordado en las parejas establecidas. Cada ronda contenía una escala del conflicto, por lo tanto debían argumentar su respuesta.

✓ En cada ronda presentaba un puntaje al que eligiera la opción correcta y poder participar como ganadores dentro de su grupo.

LOGROS

- Se reconoce entre los estudiantes la participación activa demostrada en la sesión, reconociendo su interés por los temas y la relación que existe al en la convivencia presentada en el aula de clase.
- En esta sesión los estudiantes socializan sus experiencias con sus compañeros, facilitando la integración del grupo de mediación escolar.
- Se logra conocer la aptitud que tienen los estudiantes al participar en una dinámica de competencia, donde se debía concretar una respuesta en conjunto de su compañero, respetando su opinión y llegando su acuerdo para la ronda correspondiente.
- En esta sesión se observa que los estudiantes se apropian de la escala del conflicto, identificando y diferenciando los conceptos que la escala presenta.

RESULTADOS: En esta sesión se evidencia que un estudiante de 5^{to} se muestran reacio a participar con una compañera del grado 4^{to}, pero en el momento de trabajar en la dinámica se integra ofreciendo sus opiniones para poder elegir la correcta. Aunque se observa que dentro del grupo hay una estudiante que demuestra un mal comportamiento con sus compañeros, recibiendo rechazo para integrar un grupo de trabajo. Finalmente se conoce que la gran mayoría del grupo de estudiantes, apropia de manera efectiva el tema de la escala del conflicto dando ejemplos concisos a cada fase.

➤ **TERCERA SESION: LA NEGOCIACIÓN**

OBJETIVO: Brindar las primeras herramientas que da la negociación como medio para la resolución de conflictos, generando aptitudes en los estudiantes en el momento de ejercer la mediación dentro de su aula escolar.

METODOLOGIA

✓ Se inicia la sesión preguntado a cada estudiante las actividades que realizaron durante la semana santa, facilitando el acercamiento entre todos los participantes.

- ✓ Se continúa la sesión conociendo el desarrollo de la guía que cada estudiante respondió como parte de las tareas del grupo.
- ✓ Se realiza una confrontación entre los estudiantes con las respuestas de sus compañeros, dando a conocer sus opiniones sobre la guía propuesta.
- ✓ Se explico de manera lúdica que es la negociación de conflictos y que aportes genera en la mediación escolar.
- ✓ A cada estudiante se le reparte una guía en donde refleja una historia y el rol que debe tomar cada uno de ellos. Dentro del grupo hay dos roles, uno de ellos es del “el vendedor” y el otro del “comprador”, en donde juega los principios de la negociación y el valor de la honestidad ante una situación de interés.
- ✓ Al finalizar cada pareja (“vendedor” y “comprador”) ante el grupo socializa la negociación que acordaron.

LOGROS

- Se logra evidenciar el compromiso que adquieren los estudiantes al desarrollar la guía, proporcionado cometarios y respuestas acorde al tema ya planteado y estudiando dentro del grupo.
- Entre los estudiantes se reconoce las habilidades para la negociación una situación teniendo intereses propios.
- Se logro que los estudiantes conozcan los principales terminas de la negociación.

RESULTADOS: En esta sesión se reconoce que la mayoría de los estudiantes abordaron en su totalidad la guía de trabajo y compartieron con sus compañeros la experiencia obtenida al resolver los puntos, participando activamente y despejando algunas dudas del tema. Se identifica la debilidad de algunos estudiantes en la comprensión de lectura al realizar la actividad. Cabe resaltar que el tiempo fue corto para realizar la socialización de experiencias de algunos estudiantes.

➤ **CUARTA SESION: ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN**

OBJETIVO: Identificar los elementos a tener en cuenta en una negociación escolar, reconociendo sus objetivos y la forma de abordarlos en el aula de clase.

METODOLOGIA: (Mesa Redonda)

- ✓ Los estudiantes se organizan alrededor de la mesa de negociación reconociendo cuales fueron las debilidades de la sesión anterior y sus compromisos frente al grupo.

- ✓ Se baja al patio de juegos para que los estudiantes realicen una actividad de coordinación y trabajo en grupo que llamada el alacrán, que consiste en organizarse en grupos de 3 personas tomándose de la cintura, formando un “alacrán”; el primero de la fila es la cabeza y el último es la cola. La cabeza de cada equipo debe buscar atrapar las colas de los otros “alacranes”; cada integrante de la cola debe pasar a conformar la cola del “alacrán” que lo cogió. Las colas deben tratar de no dejarse atrapar por las cabezas de los otros grupos. El juego termina cuando solo quede un “alacrán” larguísimo.
- ✓ Después de terminada la actividad se pregunta ¿Cómo les pareció el juego?, ¿Creen que hubo un ganador?, ¿Consideras que es importante el trabajo en equipo?
- ✓ Regresamos al salón de clase para reflexionar sobre la actividad y abordar los elementos de la negociación.
- ✓ Se divide el grupo por parejas, tratando en lo posible de que los estudiantes de 4to queden con los de 5to para que se relacionen mejor, y se nombra a un moderador que es el encargado de dar la palabra a sus compañeros y poner puntos buenos o malos según el comportamiento de cada integrante.
- ✓ Se distribuyen carteles que contienen los elementos de la negociación por todo el salón para que sea mas visible para el grupo, allí se les explica de que se trata cada elemento y su importancia frente a la negociación escolar, además el moderador da la palabra a medida que se va abordando el tema para que los estudiantes por medio de ejemplos tengan claro cada uno de los conceptos.
- ✓ En esta sesión se organizan unas onces compartidas donde los estudiantes y las orientadoras tienen un rato de esparcimiento e integración.
- ✓ Se asigna una actividad, donde los estudiantes trataran de organizar ciertas palabras para crear un cuento sobre la mediación escolar.

LOGROS

- Los estudiantes logran participar activamente en el juego, reconociendo la importancia del trabajo en equipo para lograr un objetivo.
- El grupo logra reconocer sus falencias frente a su comportamiento inadecuado en alguna de las sesiones y se comprometen a mejorar.
- Los estudiantes logran identificar cada uno de los elementos de la negociación y relacionarlo con los comportamientos que se identifican en el salón de clase.
- Algunos de los estudiantes demuestran su solidaridad frente a una compañera que se consideraba relegada por uno de los integrantes del grupo, llegando a una conciliación.

- El grupo se sintió motivado frente a la implementación de nuevas estrategias de participación.
- Los estudiantes participaron activamente del tema, relatando casos especiales donde se relacionaban cada uno de los elementos y tenían en cuenta los temas que se han abordado durante el proceso.
- El moderador tomo muy en serio su papel y sus compañeros colaboraron de una manera muy efectiva.
- En las onces compartidas los estudiantes se mostraron alegres y comprometidos con el grupo de mediación escolar.

RESULTADOS: Los estudiantes se mostraron complacidos por las nuevas estrategias de participación que se abordaron en esta sesión, dando su punto de vista y participando activamente, además se reconoce el trabajo en equipo y la colaboración para abordar el tema, cabe resaltar que en la sesión pasada el comportamiento de los estudiantes no fue el mas adecuado, por ello se reconoce el compromiso frente al grupo, aunque cabe resaltar que uno de los estudiantes se mostro muy renuente a participar con una compañera y su comportamiento no fue el mejor, además uno de los estudiante considerado el mas agresivo del grado 5To se incorporo al grupo de mediación invitado por sus compañeros, mostrando un alto grado de participación.

➤ **QUINTA SESIÓN: PAUTAS DE LA NEGOCIACIÓN**

OBJETIVO: Proveer las herramientas que facilita la negociación mediante las pautas establecidas para lograr una negociación exitosa.

METODOLOGÍA

- ✓ La sesión se inicia con una actividad de relajación en donde el grupo se ubica en un círculo dentro del salón, se indica a cada estudiante que debe estar cómodo en su silla y debe cerrar sus ojos.
- ✓ Se coloca una melodía acorde para poder armonizar el ambiente dentro del grupo. Se continua con contando una historia donde cada estudiante debía ser parte de ella, puesto que contenía varias reflexiones para la vida personal.
- ✓ Se nombra un moderador dentro del grupo, para dar orden de palabras a sus compañeros.
- ✓ Se continúa la sesión dividiendo el grupo por tres estudiantes, donde debían armar un rompecabezas que contenía una de las pautas para la negociación y luego mostrarla a sus demás compañeros por medio de una dramatización.

- ✓ Luego se realiza la explicación de las pautas de negociación, siendo un tema esencial dentro de su capacitación.
- ✓ En seguida se realiza un concétre como repaso de temas como los elementos y pautas de una negociación exitosa.
- ✓ Se finaliza la sesión dando la tarea para el próximo encuentro del grupo de mediación.

LOGROS

- Los estudiantes logran relajarse y sentir varias emociones sobre situaciones de su vida, dando paso a la liberación de sentimientos negativos.
- El aceptar la responsabilidad de ser moderador, permite al estudiante visualizar la actitud de sus compañeros dentro de la sesión y dar sugerencias tanto a los estudiantes como a las practicantes de Trabajo Social.
- Los estudiantes se muestran interesados en participar dentro de la sesión como moderador de las actividades.
- Los estudiantes identifican las pautas de negociación.
- Se logra que los estudiantes comprendan como puede funcionar las putas de negociación frente a la resolución de conflictos por medio de la mediación escolar.
- El grupo logra relacionar los elementos y las pautas de negociación como parte de su proceso dentro de la capacitación.

RESULTADOS: En esta sesión se observa que los estudiantes son receptivos a actividades que involucren su área emocional facilitando la expresión de sus sentimientos en las situaciones que surgen en su vida cotidiana. Se considera que hasta este punto de la capacitación los estudiantes reconocen los principales temas dando relación de uno con el otro. Pero ha surgido inconvenientes entre algunos de los integrantes, lo cual no facilita la relación entre todo el grupo. Se recomienda realizar un seguimiento entre los estudiantes que han presentado conflictos dentro de las sesiones y poder continuar con la capacitación del grupo en un ambiente de cooperación, con armonía e interés por se un mediador escolar.

➤ **SEXTA SESION: PONIENDO EN PRACTICA NUESTRO CONOCIMIENTO**

OBJETIVO: Promover entre los estudiantes la relación que presentan los temas ya estudiados y como estos se pueden evidenciar en situaciones particulares de la vida cotidiana.

METODOLOGIA

- ✓ Se inicia la sesión conversando con el grupo para conocer como se han sentido, si desean continuar con la formación y aclarando algunas discusiones entre algunos compañeros.
- ✓ Se elige al moderador del día, quien va a hacer responsable de la organización de sus compañeros en cada actividad.
- ✓ Los estudiantes se dividen en dos grupos para realizar una actividad de retroalimentación con todos los temas ya vistos. La dinámica de la actividad se establece donde cada grupo se forma en una fila para que el estudiante que esta en la ultima parte pase por debajo de sus compañeros y puede llegar primero que el compañero del otro grupo.
- ✓ La primera persona que llega al punto establecido puede dar respuesta a la pregunta de la ronda y poder ganar puntos. Si en el caso de que el estudiante no contesta acertadamente, el representante del grupo contrario tiene la posibilidad de dar la respuesta y ganar puntos para su equipo. Al finalizar la actividad se resuelve inquietudes de las preguntas de cada ronda.
- ✓ La segunda parte de la sesión se divide el grupo en vendedores y compradores, en donde el rol de vendedor es saber ofrecer ciertos valores del ser humano, para que el comprador se sienta motivado a adquirir este valor.
- ✓ Al finalizar la dinámica, cada uno debía explicar porque y paraqué le sirve los valores que había comprado y al vendedor quien tenía mayor dinero en sus ventas, lo cual demostraba sus capacidades de negociador.
- ✓ Para la próxima sesión se divide temas de la comunicación entre los estudiantes para exponerla de forma creativa ante sus compañeros.

LOGROS

- Se reconoce el compromiso que han adquirido los integrantes del grupo para continuar en la formación como mediadores escolares.
- Los estudiantes identifican los temas y lo relacionan con situaciones de su vida cotidiana.
- Se evidencia el afianzamiento en las relaciones interpersonales entre compañeros, a causa del desarrollo de las actividades.
- Algunos estudiantes demuestra la capacidad de analizar e interpretar los temas y relacionarlos entre si.
- Se reconoce por parte de los estudiantes mayor compromiso y colaboración al proceso que se ha llevado a cabo en la formación del grupo de mediación escolar.

- Se identifica las habilidades de negociación de los estudiantes para adquirir herramientas útiles para ellos.

RESULTADOS: En el desarrollo de la sesión se observa que algunos estudiantes han dejado de asistir al grupo de mediación debido a su comportamiento y falta de responsabilidad, por ello se torna necesario redireccional las normas de comportamiento adquiridas al inicio del proceso y establecer nuevos compromisos de los estudiantes frente al grupo. Se sugiere algunos de los estudiantes moderar se vocabulario y la manera de dirigirse a sus compañeras.

➤ SEPTIMA SESIÓN: LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

OBJETIVO: Fortalecer las habilidades de comunicación y la escucha efectiva, aplicándolas en la vida personal, en la familia y en el aula escolar, como parte de la formación integral de los estudiantes.

METODOLOGIA

- ✓ Esta sesión inicia con la dinámica del “teléfono roto” y continuar con el tema de comunicación.
- ✓ Se organiza el grupo por parejas para realizar un test de la comunicación (¿Sabemos Escuchar?), donde se evalúa entre los dos, de acuerdo a lo observado en el comportamiento del compañero en cada actividad.
- ✓ Luego se socializa las respuestas del test de cada pareja, confrontándolos con los demás compañeros del grupo.
- ✓ Se realiza una actividad de cambios de roles, donde dos de los estudiantes toman el papel de las orientadoras del grupo de mediación, y los demás estudiantes toman diferentes roles de acuerdo a ciertas emociones que son frecuentes entre los estudiantes.
- ✓ Al finalizar la actividad cada estudiante expresa ¿Cómo se sintieron asumiendo un rol diferente?, ¿Qué estrategias utilizaron para cumplir con el rol propuesto? Y ¿Cómo pudo aplicar el conocimiento para dar a conocer el rol concreto a realizar?
- ✓ La sesión termina dando pautas para la próxima sesión sobre el proceso de la mediación escolar.

LOGROS

- Los estudiantes logran reconocer ciertas fallas en el proceso de la comunicación y proponen ideas para cambiar aquellos aspectos, aceptando que la comunicación es importante en el momento de la mediación.

- Se logra que los estudiantes adopten y utilicen las diversas maneras de comunicación, para dar a conocer su rol, como por ejemplo, el tono de voz, la expresión corporal y los gestos para transmitir un mensaje a sus compañeros.
- Los estudiantes logran observar las diferentes actitudes de sus compañeros al tratar de asumir el nuevo rol, para que sus compañeros puedan entender la función que desempeña dentro de la actividad.
- Se logra evidenciar los sentimientos y emociones al cambiar de rol, poniéndose en los zapatos del otro, reflexionando en situaciones puntuales.

RESULTADOS: En esta sesión se observa que los estudiantes aceptan ser evaluados en aspectos importantes de su vida, recibiendo críticas constructivas para mejorar aquellos aspectos. Algunas estudiantes no permiten realizar una actividad de cambios de roles, por falta de compromiso al asumir ciertas condiciones para actuar en una situación concreta. Pero en general las actividades llegaron a cumplir el objetivo de la sesión.

3.3.5.5 Cuarta Etapa: Evaluación Del Programa

OBJETIVO: Conocer la perspectiva que ha generado la capacitación y reconocer el proceso que ha tenido cada estudiante, a través de la participación activa en la implementación del programa por parte del grupo a lo largo de la formación.

METODOLOGIA

- ✓ Se inicia la sesión con un ejercicio de estiramiento, caminando por todo el salón y escuchado ciertas frases relacionadas con la mediación.
- ✓ El grupo se dispone a realizar una actividad donde se estudiarán todos los temas vistos durante la capacitación.
- ✓ Los estudiantes realizan una línea y por turnos lanzan un dado y recorren el tablero, donde encontrarán preguntas específicas sobre cada tema, además tendrán obstáculos para avanzar.
- ✓ La finalidad de la actividad, gana el que tenga mayor puntuación cuando todos los estudiantes hayan terminado de recorrer el tablero.
- ✓ En cada ronda se aclaran las dudas correspondientes del tema.
- ✓ En seguida se aplica la evaluación a cada estudiante, por medio de un cuestionario en relación al proceso de la capacitación.

✓ A continuación se realiza una mesa redonda para socializar las experiencias obtenidas, por parte de los estudiantes a lo largo de la capacitación.

LOGROS

- Los estudiantes logran identificar y relacionar los temas ya vistos e interpretan la aplicabilidad en el aula escolar.
- Se logra que los estudiantes de los grados cuarto y quinto, se conocieran entre ellos, permitiendo la integración a realizar cada actividad propuesta.
- Se logra aplicar la evaluación, conociendo el proceso que ha tenido cada estudiante durante la formación del grupo de mediación escolar.
- Se logra conocer las vivencias y emociones de los estudiantes, siendo una retroalimentación de todo el proceso de formación y capacitación del grupo de mediación escolar entre pares.

RESULTADOS: En la aplicación de la evaluación al grupo de mediación escolar se reconoció la participación activa de los integrantes dentro de la ejecución y consolidación del programa, mostrando su satisfacción frente a las metodologías, contenidos de las sesiones, material didáctico, compromiso de las orientadoras, por cual se estableció una relación recíproca bajo parámetros de respeto, tolerancia y compromiso frente a las expectativas del grupo. Para ello se aplicó la evaluación del programa de mediación con el grupo (Ver Anexo N° 3)

3.3.6 Resultados de la aplicación de la Evaluación del programa de Mediación Escolar entre Pares

Grafica 1



Algunos de los estudiantes reconocen que la metodología aplicada en cada una de las secciones de la capacitación son excelentes ya que el proceso se mostro muy dinámico y participativo y la calidad del material didactico fue de gran ayuda para abordar cada uno de los temas, mientras que el 20% de los estudiantes considera que la metodología fue buena.

Grafica 2



El 80% de estudiantes reconoce que su grado de satisfacción frente al cumplimiento de las expectativas del curso es muy satisfactoria, estoy debido a que se pudieron desarrollar las etapas y se realizaron todas las actividades que cumplieran con los objetivos propuestos, y los estudiantes manifestaron su compromiso frente al grupo, mientras que el 20% se mostro satisfecho.

Grafica 3



Se reconoce que el 80% de los integrantes del grupo de mediacion considera que realmente si se generaron cambios de aptitud entre los participantes ya que se hizo evidente en su proceso de formacion, estableciendo parámetros de comportamiento que generaron cambios en la relacion con sus compañeros, mientras que el 20% de estudiantes considera que no se manifestaron cambios.

Grafica 4



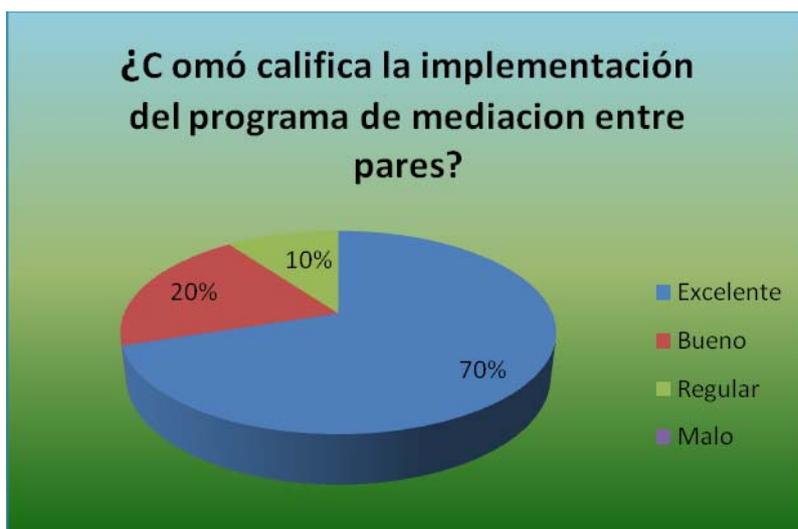
El 90% de los estudiantes considera que los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación del grupo de mediación escolar tienen mucha aplicabilidad en el aula de clase, ya que según ellos pueden buscar soluciones pacíficas a los comportamientos agresivos de sus compañeros, además porque pueden intervenir en conflictos llegando a acuerdos, y solo el 10% de estudiantes reconoce que los conocimientos adquiridos tienen poca aplicabilidad en el salón de clase.

Grafica 5



El 50% de los estudiantes manifiestan que los temas desarrollados en el grupo que más les llamo la atención fue la mediación entre pares ya que este es el programa que se implementó con el grupo de mediación escolar y lo pueden aplicar con sus compañeros, mientras que el 20% se interesó en temas como la negociación escolar y la comunicación.

Grafica 6



Se reconoce que el 90% de los estudiantes califican la implementación del programa de mediación escolar entre pares como excelente ya que según su opinión este programa es de gran utilidad en la generación de procesos de concertación y negociación en la resolución de conflictos, mientras que el 10% considera que la implementación fue buena.

Grafica 7



El 40% de los estudiantes entiende por mediación escolar como un proceso de negociación de conflictos llegando a acuerdos por medio del diálogo, siendo participes de la transformación de su realidad social, mientras que el 20% entiende por mediación escolar una forma de intervenir en un conflicto.

3.4 Análisis de Resultados de la Intervención

Consideramos que con la realización de este proyecto se reconoce la importancia de implementar un programa de mediación escolar que permita generar espacios de participación y concertación entre un grupo de estudiantes de los grados 4t° y 5t° de la Institución Educativa Serrezuelita, que no solo beneficio a una minoría, sino por el contrario tanto estudiantes como profesionales de Trabajo Social logramos rescatar una manera diferente de ver el conflicto y generar alternativas de inclusión y sana convivencia en las aulas escolares, lo cual es motivo de inmensa alegría y satisfacción, aunque este es el primer paso para que el grupo de mediación pueda hacer efectiva su tarea y generar resultados que ya se han evidenciado con sus compañeros, de igual manera cabe rescatar que esta experiencia no solo fue enriquecedora para el proceso que se llevo a cabo con la Institución Educativa, sino que además como profesionales rescatamos muchas vivencias y momentos que son valiosos para nuestro diario vivir y que sin duda se verán reflejados en nuestro quehacer profesional.

3.4.1 Logros alcanzados con la Institución Educativa

- ✓ Contar con el apoyo del coordinador académico Carlos Deaza para el desarrollo de la propuesta en la Institución Educativa Serrezuelita y el acompañamiento brindado durante el proceso de práctica profesional que permitió reconocer esta problemática y así generar la propuesta.
- ✓ Colaboración e interés de los docentes de la Institución en la ejecución de la propuesta de grado y reconocimiento frente a la labor realizada durante el proceso.
- ✓ Facilidad y generación de espacios para la realización de las actividades con los estudiantes y el compromiso demostrado frente a las expectativas del proyecto.
- ✓ Reconocimiento por parte de los estudiantes de la Institución Educativa frente a la labor como Trabajadoras Sociales, brindando el apoyo y el compromiso con los compañeros del grupo de mediación escolar.
- ✓ Participación e integración constante de los estudiantes en las actividades realizadas, dando a conocer su punto de vista frente a la importancia de generar espacios de concertación en la resolución de conflictos en el aula de clase.

- ✓ Interés y apoyo de los padres de familia de grupo de estudiantes de mediación escolar, en acompañamiento del proceso de formación de los estudiantes como mediadores escolares.

3.4.2 Logros alcanzados con la población beneficiada

Frente al desarrollo de la propuesta de grado consideramos que los logros obtenidos con el grupo de mediación escolar son bastante importantes para el proceso de resolución de conflictos, entre los que se reconocen:

- ✓ Los estudiantes demuestran interés y participación frente a la conformación del grupo de mediación escolar, aceptando la responsabilidad de ser líderes escolares.
- ✓ Se logra identificar y promover habilidades sociales entre los estudiantes como apoyo a la conformación del grupo, permitiendo establecer normas colectivas entre todos los integrantes en pro del buen funcionamiento de este.
- ✓ Los estudiantes logran identificar la importancia de implementar este tipo de programas como alternativa de solución frente a los comportamientos agresivos, presentados en el aula de clase.
- ✓ Los estudiantes generan espacios de concertación reconociendo su compromiso en la formación como mediadores escolares, aplicando valores como la cooperación, la tolerancia y el diálogo permitiendo el acercamiento entre sus compañeros.
- ✓ El grupo de estudiantes reconoce los temas abordados como alternativas para mediar entre sus compañeros cuando se manifieste algún tipo de conflicto.
- ✓ Se logra evidenciar el compromiso que adquieren los estudiantes al desarrollar las guías de trabajo como parte del proceso de formación.
- ✓ Se evidencia que el grupo de estudiantes apropian el rol de mediador escolar en algunos conflictos presentados entre sus compañeros.
- ✓ Se logra establecer criterios de auto reflexión de acuerdo al proceso de formación llevado por cada estudiante.
- ✓ Se logra consolidar el proceso de implementación del programa de mediadores escolares por medio del reconocimiento de la institución educativa, certificando su participación en la capacitación como mediadores.

3.4.3 Logros alcanzados en la implementación del programa de mediación escolar entre pares

Para desarrollar la implementación del programa de mediación escolar es necesario la adaptación de un proceso metodológico integrado por ciertas etapas que dan cumplimiento a los objetivos propuestos en la ejecución del proyecto de grado.

Primera etapa: Difusión y Análisis

- ✓ Se facilita la información del programa de mediación escolar donde los docentes se muestran receptivos frente a la implementación de proyectos que beneficien la población estudiantil.
- ✓ Se logro generar en los estudiantes expectativas e interés durante la campaña de divulgación del programa, reconociendo la importancia de su aplicación en el mejoramiento de la convivencia en el aula de clases.
- ✓ Se promueve por medio de actividades lúdicas el interés en los estudiantes sobre la apropiación de los valores. mejorando la convivencia en el aula de clases.
- ✓ Se logro sensibilizar a los estudiantes sobre el manejo de alternativas de concertación como instrumento en la resolución de conflictos, comprendiendo su dinámica social en el ámbito escolar.
- ✓ Se reconoce que los estudiantes comprenden y practican los principios de y estrategias de negociación con sus compañeros.

Segunda etapa: Abordaje

- ✓ Se logro exponer el programa a los estudiantes, con el fin de estimular su interés a formarse como pares mediadores por medio de una convocatoria.
- ✓ Se logro la participación activa de los estudiantes frente a los temas abordados en la presentación del programa identificando elementos claves en la mediación.
- ✓ Se realizo exitosamente el ejercicio de elección de los estudiantes que cumplan con los criterios para ser mediadores escolares, cumpliendo con la conformación del grupo de mediación escolar entre pares.

- ✓ Se logra brindar las primeras bases conceptuales al grupo de estudiantes elegidos para el cumplimiento de las metas del programa de mediación.

Tercera etapa: Formación de Grupo

- ✓ Se realiza una inducción con el grupo de mediadores, dando a conocer los contenidos, estrategias, habilidades y compromisos que se establecen durante la implementación del programa de mediación escolar entre pares y dando paso al primer acercamiento entre los integrantes para que se conozcan e interactúen.
- ✓ Se logra que el grupo conozca y entienda el concepto del conflicto, fases y escalas, reconociendo la incidencia que este comportamiento tiene sobre la conducta del ser humano y como se ve reflejado en el aula de clases.
- ✓ Se evidencia la fortaleza por parte de los estudiantes en el manejo del tema de la escala del conflicto, reflejando seguridad al grupo de mediación escolar en el momento de aplicar estos conceptos en casos de agresividad que se presentan en el salón de clase.
- ✓ Se brinda los elementos básicos que se dan en el proceso de negociación como medio para la resolución de conflictos, generando aptitudes en los estudiantes en el momento de ejercer la mediación dentro de su aula escolar.
- ✓ Los estudiantes logran identificar los elementos a tener en cuenta en una negociación escolar, reconociendo sus objetivos y la forma de abordarlos en el aula de clase.
- ✓ Se proporciona al grupo de mediación las herramientas que facilitan la negociación mediante las pautas establecidas para lograr una negociación exitosa.
- ✓ Se reconoce que los estudiantes relacionan los temas presentados en la capacitación del grupo, evaluando el proceso de formación por medio de las experiencias dentro del aula de clase.

Cuarta etapa: Evaluación del programa mediación escolar entre pares

- ✓ Los estudiantes reconocen la importancia de implementar el programa de mediación escolar entre pares como una alternativa de solución frente a los comportamientos agresivos que se manifiestan en el salón de clase.
- ✓ El grupo de mediación considera que la metodología utilizada y la calidad del material didáctico en la capacitación es muy buena ya que durante el desarrollo de cada sesión se contó con herramientas adecuadas para abordar los temas.
- ✓ Se dio cumplimiento a los objetivos propuestos en el desarrollo del programa generando cambios importantes en la actitud de los participantes.
- ✓ El grupo de estudiantes manifiesta su compromiso frente al papel que desempeñan como mediadores escolares en el aula de clase y la aplicación de los contenidos vistos durante el proceso.
- ✓ Se suministran bases teóricas y practicas solidas en la conformación del grupo de mediación escolar.
- ✓ Los docentes y estudiantes reconocen la importancia del grupo de mediación escolar como lideres sociales en la transformación de la agresividad como alternativa de solución.



Ilustración 4 Conformación Grupo de Mediación Escolar

3.5 Productos Específicas del Proceso de Intervención

- ✓ Guías de las actividades

PRIMERA SESION: EL CONFLICTO

¿QUÉ ES EL CONFLICTO?

📌 Definimos un conflicto como un proceso de enfrentamiento entre dos o más partes ocasionado por un choque de intereses, valores, acciones o direcciones. Es una construcción social, propia del ser humano, diferenciada de la violencia, que puede ser positiva o negativa según como se determine.

ESCALA DEL CONFLICTO

Destrucción: Se intenta acabar con el conflicto por medio de la eliminación del oponente.

Ejercicio violento: La amenaza y la enemistad esta presentes y en muchas ocasiones se recurren a distintas formas de violencia.

Segregación: La distancia emocional es intensa pudiendo llegar a producirse una ruptura comunicativa total, las partes se ven como enemigas y quienes las rodean toman partido.

Polarización: Entre las partes existe una distancia emocional importante, hay dificultades para comunicarse, surgen estereotipos, el respeto disminuye y hay dificultades para establecer acuerdos.

Discusión: Existen diferencia entre las partes, pero estas se comunican. Las percepciones del otro son adecuadas y existen posibilidades de llegar a un acuerdo.

Cuando hablamos de conflicto es importante recordar que sólo en ocasiones nos referimos a la guerra y a los conflictos armados.

*La nueva mirada del conflicto implica **atender, entender y actuar** sobre situaciones cotidianas que por un mal **tratamiento se transforman en actos violentos y sufrimientos***



PARA REFLEXIONAR

- **SEGUNDA SESIÓN:**
NEGOCIACIÓN DE
CONFLICTOS

- √ Se entiende por **negociación** como un método para llegar a un acuerdo en presencia de elementos tanto competitivos como cooperativos.
- √ Negociamos con las personas con quienes tenemos diferencias y con quienes debemos llegar a un acuerdo.
- √ Las partes de una negociación pueden ser personas, compañeros, familiares, organizaciones, comunidades.
- √ Se negocia para buscar una solución conjunta a un problema determinado.
- √ Se busca satisfacer los intereses de la mejor manera posible, por medio de un acuerdo que beneficie a ambas partes y les permita llegar a una situación mejor.



PAUTAS PARA UNA NEGOCIACIÓN EXITOSA:

- 📖 Ampliar el conocimiento sobre el otro.
- 📖 Conocer lo que queremos.
- 📖 Controlar factores emocionales.
- 📖 Pensar en el compromiso.
- 📖 Buscar un sitio neutral.
- 📖 Manejar la originalidad.
- 📖 Mantener buenas relaciones.
- 📖 Centrarse en el proceso, pero sin perder de vista el resultado.
- 📖 Escuchar.
- 📖 Manejar las diferencias.
- 📖 No engañar.
- 📖 No desperdiciar información.
- 📖 Revisar todos los puntos antes de cerrar la negociación.

ELEMENTOS A TENER EN CUENTA EN UNA NEGOCIACIÓN

1. **POSICIONES:** La posición es la exigencia en la que se enfrascan las personas cuando están negociando.
2. **INTERESES:** Los intereses constituyen lo que las partes quieren lograr durante la negociación e incluyen todo lo que queremos.
3. **OPCIONES:** Son todas las ideas y posibilidades que generan las partes para llegar a un acuerdo. Son los diferentes caminos que se deben buscar para satisfacer los intereses de las dos partes.
4. **CRITERIOS DE LEGITIMIDAD:** Hacen referencia a lo que es justo para las partes en conflicto. Se recomienda emplear algunas normas externas de

imparcialidad, que satisfaga los intereses de las partes.

5. **ALTERNATIVAS.** Son las posibilidades de que dispone cada parte para retirarse de la negociación si no llega a un acuerdo. Para evitar malos resultados y logara mejores acuerdos se debe determinar y desarrollar la mejor alternativa (Plan B)
6. **COMPROMISOS.** Son los planteamientos verbales o escritos que especifican lo que cada una de las partes hará o dejará de hacer. Es muy importante que las partes conozcan cuáles son las condiciones finales del acuerdo, que acepten que las pueden llevar a cabo y especialmente



* El mejor acuerdo para hacer el compromiso es después de que todos los intereses se han comprendido.

- * Identifique y de a conocer sus propios intereses.
- * Utilice el liderazgo. No espero que lo propongan, tome usted la iniciativa.
- * Invente acuerdos posibles que sean de beneficio mutuo

7. COMUNICACIÓN:

La comunicación es la base de la prevención y la resolución de conflictos. Ella incluye lo que decimos cuando:

- ✦ También implica escuchar
- ✦ Hacer preguntas
- ✦ Tratar de entender como lucen las cosas desde el punto de vista de la otra persona.

8. RELACIÓN: La relación es el otro elemento vital para la prevención y resolución de conflictos. Cuando se habla de lograr una buena relación, no quiere decir necesariamente que las partes sean amigas.

- ✦ Hablamos con los demás
- ✦ Los mensajes que emitimos
- ✦ El tono de la voz
- ✦ Las expresiones faciales
- ✦ El lenguaje de nuestro cuerpo.

“Comunicar significa informar y recibir información, persuadir y dejarse influir, motivar y ser motivado, interpretar y ser interpretado, educar u ser educado”

“Lo importante es que cada uno debe respetar al otro, generar seguridad y confianza en los demás, de tal manera que cuando el conflicto aparezca sea posible manejarlo adecuadamente”



Siempre se negocia para estar mejor!!!

TERCERA SESIÓN: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN



La comunicación es la base de la prevención y resolución de conflictos.

√ *Incluye todo lo que decimos cuando hablamos con los demás, los mensajes que emitimos, el tono de la voz, las expresiones faciales y el lenguaje de nuestro cuerpo.*

Comunicar significa informar y recibir información.

▣ *La comunicación es la base de la negociación, de la mediación.*

▣ *Una comunicación que enfatiza la escucha como una forma de empatía, que se compone de mensajes claros, concretos, asertivos, no violentos, pueden ser considerada como una mediación informal ya que comparte con ella los aspectos culturales de la mediación como son:*

- *Sus valores de inclusión*
- *Escucha todas las voces*
- *Compresión*
- *Mejora de las relaciones*
- *No violencia*
- *Autonomía*
- *Cooperación*

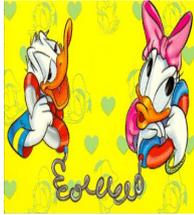


OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

* *Escuchar y entender a la otra parte.*

* *Ayudarle a reconocer que nosotros la entendemos*



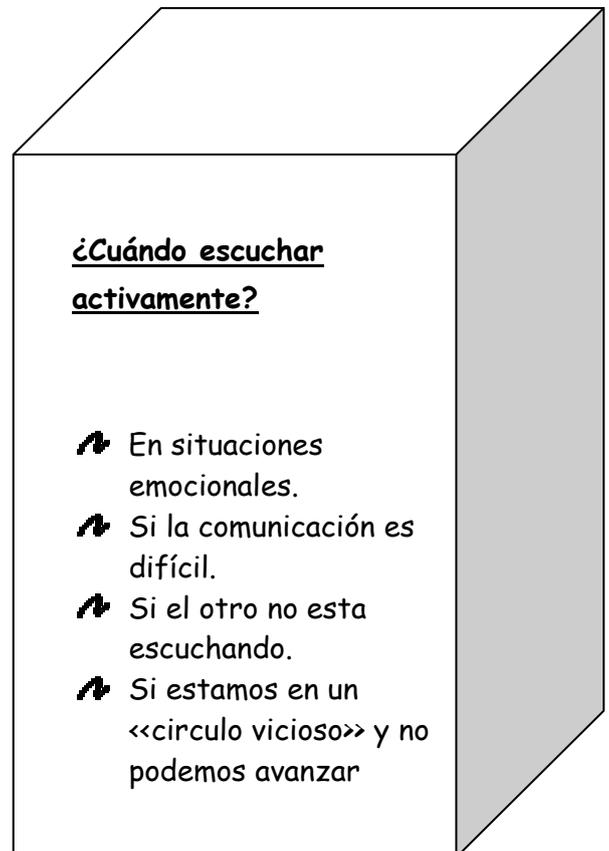
¿Cómo hacerlo?

- ✓ *Bajarle el volumen a la voz interna:*
 - *No juzgar*
 - *Defender o aconsejar*
- ✓ *Atender los sentimientos y lo que queda sin decirse.*
- ✓ *Parafrasear lo que nos dice, es decir, repetir lo que el otro nos dice con el propósito de verificar que le entendimos.*
- ✓ *Tener en cuenta, además de la comunicación verbal, la comunicación no verbal como:*
 - *Gestos*
 - *Movimientos*
 - *Expresiones corporales*
 - *Su propio estilo*



¿Por qué escuchar activamente?

- ✓ **Permite** cambiar las actitudes de todas las partes.
- ✓ **Ayuda** a conseguir información sobre la otra parte al hacer preguntas.
- ✓ **Satisface** un interés importante de la otra parte.
- ✓ **Aumenta** la probabilidad de que la otra parte nos escuche a nosotros.
- ✓ **Rompe** el "circulo vicioso" de argumentos.
- ✓ **Mejora** la relación y así se beneficia ambas partes a largo plazo.
- ✓ **Se entiende** la percepción de las cosas desde la perspectiva de la otra persona.



PARA RECORDAR:

Los **Mensajes Verbales En Primera Persona**, es cuando hablamos desde uno mismo explicando mis deseos, intereses.

Ejemplo:

- **Forma Incorrecta:** eres un impuntual, nunca llegas a tiempo.

Esto puede producir rechazo del mensaje, escala del conflicto y demás.

- **Forma correcta:** me molesta que llegues



>>Presentación del quión y reglas de juego



1. ¡Hola!, me llamo....., y yo..... Somos mediadores. Si quieres podemos trabajar con nosotros para resolver este problema.

¿Tu nombre es...? (mirando a una de las partes)

¿Y el tuyo...? (mirando a la otra parte)

2. Esto es lo que vamos a hacer: (se comenta el siguiente orden del día)

- 📌 Hay que respetar
- 📌 Cada uno cuenta el problema por turnos.
- 📌 Nosotros haremos algunas preguntas para aclarar aquello que ha sucedido y entenderlo bien.
- 📌 Luego preguntamos sobre alguna idea que tengan para resolverlo entre las dos partes.
- 📌 Finalmente, se escribe y se firma el acuerdo.

Nosotros como mediadores no vamos a tomar parte en las decisiones, solo en el caso que sea necesario y todos estemos de acuerdo y haremos una sesión por separado con cada uno de ustedes en un momento diferente.

3. Tenemos algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar:



√ **Primero:** ¿Estas de acuerdo en que has venido voluntariamente y todo lo que digas aquí será confidencial? (espera algún tipo de respuesta de ambos)

√ **Segundo:** ¿Están de acuerdo en escucharse el uno al otro y no interrumpir?

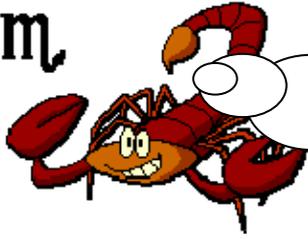
(espera algún tipo de respuesta de ambos)

√ **Tercera:** ¿Están de acuerdo en no insultar o agredirse, ni utilizar un lenguaje ofensivo para dirigirse al otro? (espera algún tipo de respuesta de ambos)

√ **Cuarto:** ¿Están de acuerdo en esforzarse en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que puedan? (espera algún tipo de respuesta de ambos)

√ **Quinta:** Se dispone de igual espacio y de tiempo para comentar el problema. ¿lo fijamos en cinco minutos para la exposición de cada uno? (espera algún tipo de respuesta de ambos)

m.



Uno de los dos mediadores debe atender a los turno de exposición.

Empieza su relato el que solicitó la mediación y si lo solicitaron simultáneamente, el que esté más tenso a el que las partes decidan.

>>Cuéntame

A cada una de las partes se dice:

- Cuéntanos: lo que ha pasado. Cómo te has sentido.
- Asegurarse si hay alguien más afectado en este problema.
- Pregunta si quieren agregar algo más.

>> Aclarar el problema

- ¿Qué es lo que quieres decir con...?
- Perdona, pero no te entiendo. Podrías explicármelo mejor otra vez pero en una forma distinta.
- De todo lo que me has contando ¿qué es lo más importante para mí?
- He entendido bien si digo (*parafraseo*)
- Es correcto si digo...
- ¿Te has sentido traicionado/desilusionado? (*Resume cada una de las posiciones y sentimientos*)
 - ♣ Yo entiendo que en sus diferencias tus intereses principales son... (*le dices mirando a una de las partes*)
 - ♣ Y las tuyas son (*mirando a la otra parte*)
 - ♣ ¿Cómo sabes tú...?
 - ♣ ¿Qué pensarías/harías/dirías sí...?
 - ♣ ¿Qué te hace creer que...?

A la hora de aclarar el conflicto, ten en cuenta los siguientes aspectos:

ΨRelaciones / Comunicación

- Se mejoran cuando se logran una mayor colaboración.
- ¿Se ven como compañeros o como enemigos?
- ¿Podrán mantener una relación pacífica o afectará a quienes les rodeen?

ΨCompromiso

-Es el grado en el que se involucran en la negociación, las ganancias que tienen de llegar a buen acuerdo.

ΨIntereses

- Son las razones que nos llevan a pedir lo que queremos.

-Para descubrirlos, pregunta: ¿Por qué/ para qué lo quieres/ necesitas?

Ψ Límites

- ¿Qué vas hacer si no hay acuerdo?
- ¿Hasta qué punto conviene seguir negociando?

Ψ Legitimidad

- Identificar lo que es justo para las partes en conflicto
- Teniendo en cuenta la imparcialidad para satisfacer las necesidades.

>>Proponer soluciones



- φ ¿Qué es lo que te gustaría que ocurriera como resultado de este encuentro?
- φ ¿Cómo piensa tú que esto puede resolverse?
- φ ¿Qué cambios propondrías?
- φ ¿Qué se podría cambiar?
- φ ¿Qué puedes hacer para resolver el problema?
- φ ¿Qué pasa si no encontramos una solución?
- φ ¿Qué es lo peor que te podría pasar?
- φ ¿Qué no puedo tolerar o permitir que ocurra?
- φ ¿Estas buscando ganancias mutuas?
- φ ¿Qué es lo más importante para ti?

Pregunta acerca de la relación de amistad:

- ξ ¿Podrías continuar con la relación de amistad?
- ξ ¿podemos mejorar la amistad?

Pregunta para garantizar el acuerdo siendo justo, convincente, legítimo:

- ✗ ¿Te parece justo?
- ✗ ¿Esto sería justo para el otro?
- ✗ ¿Crees que así se resolvería el problema?
- ✗ ¿Nadie se siente ignorado, engañado?

>>Llegar a un acuerdo

Para cerrar la sesión:

- ¿Podemos considerar que el problema ya está resuelto?
- ¿Estas dispuesto a firmarlo?

TALLER DE NEGOCIACION

Instrucciones:

1. Los estudiantes se organizan en 4 grupos

2. Cada equipo tomara las decisiones durante 10 rondas.
3. En cada ronda, todos los equipos decidirán una jugada amarillo o verde.
4. La decisión es confidencial y la entregaran al instructor.
5. Los equipos pueden variar la decisión en cada ronda.
6. Cada equipo nombrara un negociador que los represente en las rondas pares. Puede ser el mismo o cambiarlo.

ESTRATEGIA: La decisión del grupo debe ser tomada en conjunto.

Resultados de las Decisiones	Gana - Pierde
CUATRO AMARILLOS	Cada grupo PIERDE 100 puntos
TRES AMARILLOS Y UN VERDE	Los amarillos GANAN 100 puntos los verdes PIERDEN 300 puntos
DOS AMARILLOS Y DOS VERDES	Los amarillos GANAN 200 puntos los verdes PIERDEN 200 puntos
UN AMARILLO Y TRES VERDES	El amarillo GANAN 300 puntos los verdes PIERDEN 100 puntos
CUATRO VERDES	Cada grupo GANAN 100 puntos

PUNTAJE ESPECIAL:

- SE GANA O SE PIERDE EL DOBLE EN LAS CUARTA RONDA
- SE GANA O SE PIERDE EL TRIPLE EN LA SEXTA RONDA
- SE GANA O SE PIERDE CINCO VECES EN LA OCTAVA RONDA
- SE GANA O SE PIERDE DIEZ VECES EN LA DECIMA RONDA

Ronda	Equipo 1	Puntaje	Equipo 2	Puntaje	Equipo 3	Puntaje	Equipo 4	Puntaje	Total
1	A V		A V		A V		A V		
2	A V		A V		A V		A V		
3	A V		A V		A V		A V		
4X2	A V		A V		A V		A V		
5	A V		A V		A V		A V		
6X3	A V		A V		A V		A V		
7	A V		A V		A V		A V		
8X5	A V		A V		A V		A V		
9	A V		A V		A V		A V		
10	A V		A V		A V		A V		

TALLER DE MEDIACIÓN

ACTIVIDAD: Responde:

1. Identifica el mayor conflicto que estás viviendo en tu familia o Institución.

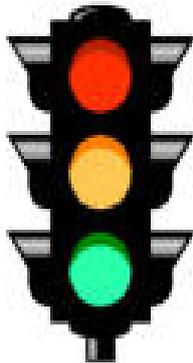
2. ¿Puedes tener una vida sin conflictos?

3. ¿Estas dispuesto a poner de tu parte para transformar ese conflicto?

4. ¿Cual es la mayor dificultad para transformar ese conflicto?

5. ¿Puedes vivir sin conflictos?

Ante todo conflicto tenemos tres caminos a seguir; esperamos que sigas el verde y mira los que puedes hacer:



ACTIVIDAD:

Si los colores simbolizan un semáforo, qué significaría lo que puedo hacer ante un conflicto en:

♪ Asuntos de **IDENTIDAD**: surgidos de la necesidad individual de amor propio, imagen de si mismo, autodeterminación y capacidad para afirmar los **VALORES** personales

1. Rojo (Hacer parte del conflicto)

2. Amarillo (No hacer nada)

3. Verde (Hacer parte de la solución)

RECUERDA:

En todo conflicto se mueven emociones o sentimientos, asuntos que pueden ser:

♪ Asuntos de **PODER**: originados en la necesidad de controlar a los demás, dominar al otro y de tener una posición social.

♪ Asuntos de **RECONOCIMIENTO**: derivados de la necesidad de recibir y ser aceptado por el otro.

♪ Asuntos de **JUSTICIA**: surgidos de la necesidad individual de recibir tratamiento justo y equitativo.

ACTIVIDAD: En la siguiente sopa de letras descubrirás los valores y conceptos necesarios para tener una sana convivencia; píntalos y saca las palabras.

☀ Las siguientes pautas pueden ser útiles para transformar pacíficamente nuestros conflictos:

♪ Reconozcámonos como seres humanos ricos en valores

♪ Hagamos un esfuerzo por resolverlo

♪ Escuchemos sin interrumpir

♪ Respetemos la diferencia

♪ Explicuemos nuestros puntos de vista

♪ Seamos sinceros con nuestros compañeros

A	M	O	R	P	R	O	P	I	O
S	M	J	O	V	E	N	E	S	A
O	E	O	C	A	M	I	N	O	D
P	A	I	R	P	A	Z	S	O	A
A	J	U	S	T	I	C	I	A	T
C	A	R	I	D	A	D	C	R	S
A	T	O	L	E	R	A	R		I
L	E	A	L	T	A	D	P	E	M
I	D	E	N	T	I	D	A	D	A

LA COMUNICACIÓN

¿SABEMOS ESCUCHAR?

Conteste este cuestionario de acuerdo con la clave. La primera columna es para responder acerca de la situación personal. La segunda columna es para contestar lo que estime de su pareja.

5	Totalmente cierto.	
4	Cierto.	
3	Puede ser.	
2	Falso.	
1	Totalmente falso.	
1. Me gusta escuchar cuando alguien está hablando.	<u>PAREJA</u>	<u>YO</u>
2. Acostumbro animar a los demás para que hablen.		
3. Trato de escuchar aunque no me caiga bien la persona.		
4. Escucho con la misma atención sí el que habla es hombre o mujer, joven o viejo.		
5. Escucho con la misma o parecida atención si el que habla es mi amigo, mi conocido o si es desconocido.		
6. Dejo de hacer lo que estaba haciendo cuando alguien se dirige a mi		
7. Miro a la persona con la que estoy hablando.		
8. Me concentro en lo que estoy oyendo ignorando las distintas reacciones que ocurren a mi alrededor.		
9. Sonrío o demuestro que estoy de acuerdo con lo que dicen. Animo a la persona que está hablando.		
10. Pienso en lo que la otra persona me		

está diciendo.		
11. Trato de comprender lo que me dicen.		
12. Trato de entender el por qué de lo que dicen.		
13. Dejo terminar de hablar a quien toma la palabra, sin interrumpir.		
14. Cuando alguien que está hablando duda en decir algo, lo animo para que siga adelante.		
15. Trato de hacer un resumen de lo que me dijeron y pregunto si fue eso realmente lo que quisieron comunicar.		
16. Me abstengo de juzgar prematuramente las ideas hasta que hayan terminado de exponerlas.		
17. Sé escuchar a mi interlocutor sin dejarme determinar demasiado por su forma de hablar, su voz, su vocabulario, sus gestos o su apariencia física.		
18. Escucho aunque pueda anticipar lo que va a decir.		
19. Hago preguntas para ayudar al otro a explicarse mejor.		
20. Pido, en caso necesario, que el otro explique en qué sentido está usando tal o cual palabra.		

4. APRENDIZAJES TEORICOS Y PRACTICOS

En el proceso de intervención llevado a cabo a lo largo de la experiencia de práctica profesional en el área de educación se reconocen ciertas vivencias que han permitido evolucionar en el desarrollo integral en la formación profesional y personal, como Trabajadoras Sociales, evidenciando una problemática social tan frecuente y preocupante como es la agresividad en los estudiantes de la Institución Educativa, permitiendo generar un proceso metodológico en búsqueda de herramientas participativas en la resolución de conflictos. Por esto, se considero necesario la implementación de un programa de mediación escolar a través de la conformación de un grupo de mediadores escolares donde se logro potencializar las habilidades en resolución de conflictos frente a comportamientos agresivos que se presentan en el aula de clase.

Las enseñanzas obtenidas en el transcurso de la implementación del programa se reflejan en la retroalimentación de las experiencias recibidas en cada etapa del proceso, siendo facilitadoras y orientadoras en la formación de seres humanos íntegros y capaces de construir posturas reflexivas y criticas frente a sus vivencias personales, expresadas en la consolidación de valores, parámetros de comportamiento y habilidades de negociación.

A medida que avanzaba el proyecto surgió la necesidad de adoptar el modelo praxiológico de la Universidad Minuto de Dios, como parte fundamental de la intervención profesional, percibido con el apoyo constante del modelo pedagógico, generando transformaciones en la realidad social de la población beneficiaria como sujetos de su propio cambio, consolidando un proceso autoreflexivo del conocimiento y las experiencias obtenidas en el transcurso del proyecto de grado.

4.1 Modelo Praxiológico de Uniminuto

Durante el desarrollo del proyecto se reconoce la importancia que brinda el Modelo Praxiológico de la Universidad Minuto de Dios vinculando la praxis pedagógica, abordando el conocimiento adquirido en el claustro universitario, y generando acciones concretas al proceso de intervención, para dar respuesta a los objetivos propuestos fue indispensable integrar la Pedagogía Social como instrumento de guía en el fortalecimiento del proceso metodológico dirigido a un grupo poblacional vulnerable, posibilitando la construcción de conocimiento critico frente al quehacer profesional.

Al abordar la problemática social fue indispensable aplicar los conocimientos y metodologías propias del Trabajo Social que apoyaran las estrategias de

intervención, es así como por medio de la observación participante y el acompañamiento a las Instituciones Educativas, durante el primer semestre de practica profesional se reconoció la agresividad como una de las problemáticas sociales más habituales de los estudiantes de cuarto de la jornada de mañana de la Institución Educativa Serrezuelita, por ello surgió la necesidad de implementar un programa de mediación escolar entre pares, permitiendo a los estudiantes ser autogestores de su propio cambio. Durante el segundo semestre de práctica profesional se puso en marcha la propuesta de intervención con la implementación y conformación del grupo de mediación escolar en resolución de conflictos con los estudiantes de cuarto y quinto de la jornada de la mañana, de la institución educativa del municipio de Funza, del programa de mediación escolar entre pares de la (National Association for Mediation in Education).

El proceso praxiológico contiene ciertos momentos fundamentales dentro de la formación profesional evidenciados en la propuesta de grado, como son: la observación y la problematización (**ver**), la interpretación y el discernimiento (**juzgar**), la intervención y el gesto (**actuar**) y la prospectiva, como horizonte de vida y de sentido de todo el proceso (**Devolución creativa**).

✓ **La observación y problematización (VER):** “Parte de la propia práctica, es decir, con la mirada del agente sobre el conjunto de su intervención concreta: los diversos actores, el medio, las estrategias, la organización, las coyunturas. Con la ayuda de los instrumentos adecuados, el observador determina los hechos susceptibles de transformación, configurando así una problemática”.

En la propuesta de intervención este momento se hace evidente cuando se tiene el primer acercamiento con el campo de práctica profesional en las diferentes Instituciones Educativas (Samarkanda, Méjico, Hato y Serrezuelita), reconociendo el entorno y el contexto social de los estudiantes con la orientación del Coordinador académico y la ayuda de los docentes que por medio de su experiencia pedagógica manifestaron la importancia de identificar y abordar casos de estudiantes con problemas de aprendizaje, violencia intrafamiliar, abandono, entre otros; pero en especial problemas de agresividad constante que se presentaba en las aulas de clase. Por ello se hizo indispensable contar con el apoyo de la Psicóloga encargada de orientar este tipo de casos y hacer un seguimiento adecuado a las características de cada estudiante, observando su comportamiento en la hora de descanso, con los docentes y en las actividades realizadas en el aula de clase. Después de varias semanas de intervención se identifico que el grado con mayor numero de comportamientos agresivos lo constituía el grupo de estudiantes del grado 4to de primaria de la Institución Educativa Serrezuelita, lo que motivo a buscar estrategias en resolución de conflictos.

✓ **La interpretación y el discernimiento (JUZGAR):**” Permite comprender lo que se ha visto y no tanto justificar lo que se quiere hacer. Comprender que implica una opción: se arriesga una hipótesis de solución a la problemática surgida de la observación, estableciendo relaciones entre los diferentes datos y fenómenos.”

Este momento se evidencia con las múltiples manifestaciones por parte de la docente de cuarto reconociendo los casos relevantes de agresividad reafirmando los comportamientos intolerantes y ofensivos de los estudiantes al resolver sus conflictos, permitiendo a las trabajadora sociales abordar estos casos por medio de actividades y el acompañamiento en el proceso de intervención, además con el acercamiento que se tuvo en el grado cuarto, se observaron diversas manifestaciones de agresividad verbal y física, la falta de respeto entre los compañeros y la docente, los insultos, las groserías, respondiendo con acciones bruscas como puños, patadas, entre otras, esto se pudo reafirmar con el observador del alumno, donde reflejaba las anotaciones por estos tipos de comportamiento.

En el transcurso de la orientación profesional se identifica que algunas de las causas de este tipo de comportamientos se dan debido a razones como la desintegración familiar, la ausencia de valores, maltrato intrafamiliar y la falta normas de comportamiento en el aula de clase, dando como resultado un ambiente de desintegración e intolerancia que afecta notablemente la convivencia en el salón de clase.

✓ **La intervención y el gesto (ACTUAR):** “Este es el proceso de intervención; cuando es explícita la interpretación se manifiesta como el momento propiamente teórico de la intervención. Y en el proceso concreto de la intervención, es ella la que asegura la integración y coherencia de la intervención y de sus fases; todo esto conduce al momento de la intervención, es decir el actuar”

Después de identificar la problemática social se reconoce la importancia de implementar modelos en la resolución de conflictos que permitan establecer acuerdos pacíficos entre los estudiantes y llegar a negociar el conflicto, por ello se hace necesario construir una propuesta de intervención basada en la participación activa de las partes en conflicto con la conformación e implementación de un grupo de mediación entre pares, brindado un proceso de formación y orientación que permita a los estudiantes reconocer y apropiar elementos y herramientas necesarias que ayuden a mediar cuando se presenten conflictivos entre los compañeros de clase, reflejado en el mejoramiento de la convivencia escolar; esta iniciativa parte del proceso de intervención que se tuvo en el segundo semestre de 2008), y se hace necesario adoptarlo con todos los estudiantes del grado cuarto.

✓ **La prospectiva, como horizonte de vida y de sentido de todo el proceso (DEVOLUCIÓN CREATIVA):** “Sólo aparece al final, es el que impregna todo el proceso praxeológico trascendiéndolo, estimulando y lanzando a lo nuevo, sugiriendo ir mas allá de la realidad inmediata.”

En la consolidación del proyecto de grado se interviene durante el primer semestre de 2009 con los estudiantes del grado cuarto y quinto de la jornada de la mañana, generando espacios de concertación y compromiso social, evidenciado por medio de la implementación del programa de mediación escolar y la conformación del grupo de medidores escolares. Este programa se llevo a cabo siguiendo un proceso metodológico, cumpliendo con ciertas etapas que garantiza el resultado eficiente del programa, donde el grupo de mediación refleja la formación recibida con sus compañeros, potencializando sus habilidades de liderazgo, de cooperación, de negociación, al presentarse comportamientos agresivos y así mismo aplicándolos en su cotidianidad.

Al finalizar este proyecto con el grupo de estudiantes, se genera un cambio de actitud frente a la agresividad como forma de resolver sus conflictos, reconociendo sus capacidades de liderar procesos de mediación y aplicando los conocimientos adquiridos en la formación del grupo de mediación escolar como herramienta transformación de su realidad social.

Con la consolidación de este programa de mediación es importante reconocer el compromiso frente al acompañamiento continuo del grupo de mediación, por parte de Trabajadores Sociales en formación, que orienten y estimulen la continuidad de este proceso en la institución educativa.

CONCLUSIONES

- Durante el proceso de formación profesional reconocemos la importancia de implementar un programa de mediación escolar, generando espacios de concertación y negociación como alternativa de solución frente a los comportamientos agresivos de los estudiantes de la institución educativa.
- El grupo de mediación escolar demostró su interés de participar en un proceso de formación y capacitación, enriqueciendo sus experiencias personales y grupales, al servicio de la comunidad educativa.
- Los estudiantes lograron potencializar sus habilidades participativas y de liderazgo al enfrentar conflictos presentados entre sus compañeros, apoyando las alternativas de solución.
- Al finalizar el proceso de formación y capacitación, el grupo de mediación conceptualiza e interpreta los contenidos planteados en las sesiones, reafirmando su perfil como líder en el proceso de mediación.
- Con la participación activa del grupo de mediación, se establece cambios significativos en la convivencia, mejorando la manera de resolver los conflictos dentro del aula de clase.
- La institución educativa mostro su interés de apoyar el proceso de implementación del programa de mediación, motivando a los estudiantes a hacer parte visible del cambio.
- La propuesta llevada a cabo en la institución educativa, proporciono experiencias enriquecedoras y gratificantes para nuestra formación profesional, en el compromiso con la comunidad.
- Al culminar nuestro proyecto de grado rescatamos muchas de las vivencias que tuvimos con los estudiantes, en el fortalecimiento integral como Trabajadoras Sociales, comprometidas en la orientación y formación de seres humanos capaces de servirle a la institución educativa.
- Fue interesante trabajar con población estudiantil de primaria, ya que como niños perciben una realidad diferente a la nuestra, aportando nuevas perspectivas a nivel profesional.
- Finalmente reconocemos que la experiencia adquirida, genero un sin números de pensamientos autoreflexivos de nuestro quehacer profesional, frente a la realidad social percibida.

BIBLIOGRAFIA

- ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social. Editorial Lumen.
- ARANCIBA, Violeta. Psicología de la educación. Editorial Alfa Omega grupo edito. México D.F. 2007
- CALVO, Angel. Problemas de convivencia en los Centros Educativos: Análisis e intervención. (2003) Ed. EOS (págs. 26-29) Buenos Aires.
- CERESO, Ramírez Fuensanto. Conductas Agresivas en la Edad Escolar. Ediciones Pirámide. 1997 (Págs. 52-55).
- GENECCO De Ruiz María Teresa, Trabajo Social con Grupos Fundamentos y Tendencias, Editorial Kimpres Ltd., 2005, p. 41
- GRETEL García y Eduardo Torrijos, A jugar con canicas, Editorial Selecto, Buenos Aires
- GUTIERREZ, Pérez Francisco, Mediación Pedagógica para la educación popular, (1994) Ed. Radio Nederland
- HANKE Barbara, GUNTER Hunder, MANDL Heinz, El niño agresivo y desatento. 1979. Editorial Kapelusz. (págs. 159)Buenos Aires.
- HEBESH, G. Clauss. Psicología del niño escolar. Editorial Grijalbo. México 1996
- Manual de Convivencia de la Institución Educativa Departamental de Funza
- MONTOYA CUERVO, Gloria H., Diccionario Especializado de Trabajo Social. 2002. Universidad de Antioquia. Medellín.
- MARTINEZ, Daniel. Mediación Educativa y resolución de conflictos. Modelo de implementación. Disputas en instituciones educativas: El lugar del otro. (2005). Ed. Novedades Educativas. (págs. 20-24).Buenos Aires.
- MAIER, Henry w., Tres teorías del desarrollo del niño: Erickson, Piaget y Sears. Editores Amorrortu. Buenos Aires. 1984.

- Plan Básico de Ordenamiento Territorial. Secretaria de Planeación Alcaldía de Funza.
- QUINTANA, A. Conductas agresivas en la edad escolar. 1997. Editorial Pirámide. Madrid.
- RESTREPO, Luis Carlos. Manual del Multiplicador. (2004). Ed. Ilustraciones Urazàn. (págs. 36-40). Colombia.
- SCHNITMAN, Dora. SCHNITMAN, Jorge. Resolución de conflictos, nuevos diseños nuevos contextos. (2000) Ed. Granica. (págs. 31-40) Buenos Aires
- TORREGO, Juan Carlos, Modelo integrado de la convivencia, Estrategias de mediación y tratamiento del conflicto, (2006) Ed. Grau, Barcelona.

ANEXOS

ANEXO 1. FICHA DE DESCRIPCION DE CASO



REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
 INSTITUCIÓN EDUCATIVA DEPARTAMENTAL DE FUNZA
 Reconocimiento de Carácter Oficial Resolución No. 005570 de Diciembre 3 de 2003
 CÓDIGO ICFES: 044370 - 073197 - 081273 - CÓDIGO DANE 125286000611



FICHA DE DESCRIPCION DE CASO -ORIENTACION TRABAJO SOCIAL-

FECHA	
SEDE	
DOCENTE	
FICHA No.	

DATOS DEL ESTUDIANTE

NOMBRES Y APELLIDOS	
DOC. DE IDENTIFICACION	
DIRECCIÓN	
TELEFONO	
CURSO	

Caracterización de la Problemática Social

Aspecto familiar

- VI** Violencia Intrafamiliar ___
- MP** Maltrato Psicológico ___
- MF** Maltrato físico ___
- AB** Abuso Sexual ___
- A** Abandono ___
- N** Negligencia ___
- D** Duelo ___
- RS** Resolución de Conflictos ___
- AD** Adicciones ___
- DN** Desnutrición ___

Aspecto Educativo

- DS** Deserción ___
- IN** Inasistencia ___
- AG** Agresividad ___
- HI** Hiperactividad ___
- PL** Problemas de Lenguaje ___

Aspectos Personales

- ES** Económico ___
- AF** Afectivo ___
- EM** Emocional ___

DESCRIPCION DEL CASO:

ANEXO 2
CARACTERIZACION DE LA POBLACION SUJETO DE INTERVENCION

GRADO_____

1. Nombres y Apellidos:

2. Fecha y lugar de Nacimiento:

3. Edad: _____

4. Lugar de residencia y nombre del barrio donde habita:

5. Usted viven en:

Arriendo_____

Casa propia_____

Inquilinato_____

Casa de un pariente cercano_____

6. EPS___ Cual_____

Sisen_____ Nivel_____

7. Nombre del padre:

Edad: _____

Ocupación: _____

Lugar donde trabaja: _____

Horario de trabajo _____

8. Nombre de la Madre:

Edad: _____

Ocupación: _____

Lugar donde trabaja: _____

Horario de trabajo: _____

9. Estado civil de los padres:

Casados _____

Separados _____

Unión libre _____

Solteros _____

Viudo _____

10. Numero de Hermanos _____

11. ¿Actualmente con quién esta viviendo?

12. En las tardes usted:

- Estudia _____
- Cuida a sus hermanos _____
- Colabora en su casa _____
- Trabaja _____
- Habla con su mamá acerca de cómo le fue en el día _____
- Sale con sus amigos _____

13. Cuando su mamá llega de trabajar:

- Descansa _____
- Hace la comida _____
- Hace oficio _____
- Llega de mal genio _____
- Habla con usted _____

14. Cuando su papá llega de trabajar:

- Habla con usted _____
- Descansa _____
- Llega de mal genio _____
- Ayuda con los oficios de la casa _____

15. Sus padres discuten:

- Frecuentemente _____
- Todos los días _____
- Nunca _____
- De vez en cuando _____

16. Cuando sus padres discuten usted:

- Sale a dar una vuelta _____
- Los escuchas, pero los ignora _____
- Los escucha, pero interviene _____
- Se hace en otro lado junto con sus hermanos _____

17. Cuando se presentan conflictos al interior del salón de clase usted de que manera los resuelve:

- Dialoga _____
- Agresiones Verbales (groserías, insultos) _____
- Agresiones Físicas (empujones, patadas, golpes) _____

ANEXO 3

APLICACION DE LA EVALUACION DE LA IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE MEDIACION ESCOLAR ENTRE PARES

Fecha: _____

Grado: _____

El objetivo del siguiente cuestionario es evaluar la utilidad de la capacitación del grupo de mediación escolar y reconocer el proceso que cada estudiante ha tenido a lo largo del programa.

1. ¿Cómo califica la metodología de capacitación utilizada?

_____ Excelente _____ Adecuada _____ Bueno _____ Mala

2. ¿Cómo califica la calidad del material didáctico utilizado?

_____ Excelente _____ Adecuado _____ Bueno _____ Malo

3. Indique su grado de satisfacción en el cumplimiento de las expectativas del curso

_____ Muy satisfecho _____ Satisfecho _____ Insatisfecho

4. ¿Considera que este curso genero un cambio de actitud entre los participantes?

_____ Si _____ No

5. ¿Considera que los conocimientos adquiridos tienen aplicabilidad en el aula de clases? Justifique su respuesta

_____ Mucha _____ Poca _____ Ninguna

6. En términos generales, ¿cómo calificaría la calidad de las orientadoras?

_____ Excelente _____ Regular _____ Buena _____ Mala

7. ¿Cómo califica su participación en el grupo de mediación escolar?

_____ Excelente _____ Regular _____ Buena _____ Mala

8. ¿Cuál de los temas desarrollados en el curso le llamo más la atención y por qué?

_____ Conflicto _____ Negociación escolar _____ Comunicación
_____ Mediación entre pares.

9. ¿Cómo califica la implementación del Programa de mediación entre Pares? y cuál es su concepto frente a este

_____ Excelente _____ Regular _____ Buena _____ Mala

10. ¿Cómo considera que puede aplicar el rol de mediador escolar?

11. ¿Qué recomendaciones haría frente al ajuste del programa de mediación escolar?

