



**Ejercicio de la mediación como método de resolución de conflictos y su  
contribución a la formación integral de un grupo de estudiantes mediadores  
del Colegio CEDID Ciudad Bolívar – “Programa de mediación Hermes”**

**Maestría en educación**

Profundización Procesos de Enseñanza - Aprendizaje

**Por**

Myriam Lorena González Castellanos

ID: 000596532

**Línea de Investigación**

Modelos de Acompañamiento para la formación integral del alumno

**Nombre del profesor líder**

PhD. Astrid Viviana Rodríguez

**Profesora Tutora**

PhD. Luz Edilma Rojas Guerra.

## **Dedicatoria**

- Quiero dedicar este trabajo a mi familia, en especial a Violetta; quiero decirte que has sido mi mayor motivación para emprender todo este proceso, aunque ya no estés conmigo permanecerás siempre en mi mente y mi corazón, te amo. A Yahir, por hacerme feliz y estar siempre a mi lado. A Damaris, por ser no sólo mi hermana sino mí mejor amiga, por ser mi apoyo y mi confidente. Infinitas gracias

## Agradecimientos

En primer lugar, quiero dar las gracias a Dios, por regalarme la vida y permitirme emprender este camino de vivencias y aprendizaje. Gracias Dios porque así ha sido tu voluntad, tus palabras siempre resuenan en mi mente: "*Ya te lo he ordenado: ¡Sé fuerte y valiente! ¡No tengas miedo ni te desanimas! Porque el señor tu Dios te acompañará dondequiera que vayas*" Josué. 1:9.

En segundo lugar, quiero dar eternas gracias a la doctora Luz Edilma Rojas, tutora de este trabajo de investigación. Gracias por tu constante consejo y ayuda, por tus buenas ideas y por brindarme la oportunidad de seguir aprendiendo, gracias de todo corazón.

Cuando retrocedo y observo el camino recorrido hasta la culminación de este trabajo, me doy cuenta que muchas personas hicieron posible esta investigación. Le doy las gracias a los estudiantes mediadores que, con su interés y buena voluntad, me brindaron su confianza y abrieron su corazón en los diferentes encuentros; sin su ayuda no hubiera sido posible este trabajo, gracias por hacer que día a día el colegio sea un lugar mejor.

Un agradecimiento muy especial a los profesores y directivos pertenecientes al programa Hermes, los cuales, además de brindarme gran parte de la información del programa, estuvieron muy abiertos al diálogo y dispuestos a colaborar siempre que lo requerí, gracias por todo.

## Resumen Analítico Especializado -RAE-

<b>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS -UNMINUTO- MAESTRÍA EN EDUCACIÓN</b>	
<b>RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO -RAE-</b>	
<b>1. Información General</b>	
<b>Tipo de documento</b>	<i>Tesis de grado.</i>
<b>Programa académico</b>	<i>Maestría en Educación, metodología a Distancia, modalidad Virtual.</i>
<b>Acceso al documento</b>	<i>Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO</i>
<b>Título del documento</b>	<i>Ejercicio de la mediación como método de resolución de conflictos y su contribución a la formación integral de un grupo de estudiantes mediadores del Colegio CEDID Ciudad Bolívar – “Programa de mediación Hermes”</i>
<b>Autor(es)</b>	<i>Myriam Lorena González Castellanos</i>
<b>Director de tesis</b>	<i>Astrid Viviana Rodríguez Sierra</i>
<b>Asesor de tesis</b>	<i>Luz Edilma Rojas Guerra</i>
<b>Publicación</b>	<i>Artículo</i>
<b>Palabras Claves</b>	<i>Mediación escolar, programas de mediación, programa Hermes, conflicto escolar, estudiante mediador, convivencia, habilidades, formación integral.</i>
<b>2. Descripción</b>	
<p>La tesis se fundamentó en analizar el ejercicio de la mediación como método de resolución de conflictos y su contribución a la formación integral de un grupo de estudiantes mediadores del colegio CEDID Ciudad Bolívar, bajo el trabajo con el Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes. Para esto se tuvo en cuenta las habilidades sociales y personales adquiridas por los estudiantes mediadores tras su participación en el programa; también se presenta la descripción de la experiencia y el sentir de estos jóvenes y la percepción que tienen los profesores y directivos en cuanto al aporte del programa Hermes a estos estudiantes. Por último, se planteó una propuesta cuya finalidad es la contribución a las habilidades axiológicas y socio afectivas de los estudiantes mediadores según los resultados obtenidos.</p>	

Para esto se contó con un total de 20 estudiantes participantes en el equipo de mediación, 7 profesores y directivos docentes pertenecientes al programa y 5 profesores no mediadores. Se contó además con un diseño metodológico mixto, en el cual se emplearon tres instrumentos de recolección de datos; uno de estos fue la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismo (2000); el otro consistió en una entrevista semiestructurada para profesores y directivos docentes mediadores como los no pertenecientes al programa. Por último se organizó un grupo de discusión con los estudiantes mediadores. Para el análisis y la muestra de los resultados obtenidos se utilizó el programa estadístico excel para los instrumentos de corte cuantitativo y el programa ATLAS. ti 6.0 para los de corte cualitativo. Finalmente se establecieron conclusiones de acuerdo a los resultados arrojados en todo el proceso investigativo.

### 3. Fuentes

- Alcaldía Mayor de Bogotá (Sin fecha), LECTURA DE REALIDADES Y NECESIDADES TERRITORIO PAS Perdomo, Arborizadora, San Francisco LOCALIDAD 19 CIUDAD BOLÍVAR GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL.
- Andrés, M. (2009). *Los sistemas de ayuda entre iguales como instrumentos de mejora de la convivencia escolar: evaluación de una intervención*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=10577199&p00=mediadores+escolares>
- Baruch, R. y Folger, J. (2006). *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11392699&p00=mediadores+escolares>
- Bueno, G. Corredor, C. Díaz, A. y Rojas, M. (2007). *Un acercamiento a la gestión del conflicto escolar, a partir de los programas a Ariadna y Hermes de la cámara de comercio de Bogotá (Tesis de grado)*, Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/educacion/tesis09.pdf>
- Caravaca, C. (2013). La mediación: Herramienta para la gestión de conflictos en la escuela. *Revista de educación social No 16*. Recuperado de: [http://www.eduso.net/res/pdf/16/media\\_res\\_16.pdf](http://www.eduso.net/res/pdf/16/media_res_16.pdf)
- Castaño, J. y López, P. (2016). *Propuesta pedagógica para la solución de conflictos articulada con el programa Hermes (Tesis de maestría)*, Universidad de la Sabana. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/28494/Manuel%20Pompeyo%20L%C3%B3pez%20Torres%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cazau, P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES* Tercera Edición Buenos Aires.
- Chimpén, C. y Sagrado, M. (2011). *Mediación: la búsqueda del camino alternativo*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11125784&p00=mediadores+escolares>
- Correa, S. Puerta, A. y Restrepo, B. (2002), *Investigación evaluativa*. Recuperado de: <http://web.unap.edu.pe/web/sites/default/files/Investigacion%20evaluativa.pdf>

- Congreso de la república de Colombia (2016). *Por medio del cual se establece la mediación escolar como una estrategia alternativa para la solución de conflictos en las Instituciones Educativas Oficiales*. Recuperado de:  
[http://www.centrodemocratico.com/sites/default/files/proyecto\\_de\\_ley\\_no.\\_181\\_de\\_2016.pdf](http://www.centrodemocratico.com/sites/default/files/proyecto_de_ley_no._181_de_2016.pdf)
- Corsón, F. y Gutiérrez, E. (2014). *Mediación y teoría*. Recuperado de:  
<http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/reader.action?docID=10890016>
- Cortes, R. (2015). *Mediación escolar en Colombia*. Recuperado de:  
<http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14796/1/MEDIACI%C3%93N%20ESCOLAR%20EN%20COLOMBIA%20V10.pdf>
- Cowie, H. y Fernández, J. (2006). *Ayuda entre iguales en las escuelas: desarrollo y retos*. Recuperado de: [http://observatorioperu.com/lecturas/ayuda\\_entre\\_iguales\\_en\\_las\\_escuelas\\_hcowie.pdf](http://observatorioperu.com/lecturas/ayuda_entre_iguales_en_las_escuelas_hcowie.pdf)
- Díaz, M. (2005). Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla. *Revista ibero americana de Educación vol. 23, núm. 37* Recuperado de:  
<https://rieoei.org/historico/documentos/rie37a01.htm>
- Eceiza, M. Arrieta, M. y Goñi, A. (2008). Habilidades sociales y contextos de la conducta social. *Revista científica de psicodidáctica vol. 13, núm. 1, pp. 11-26*. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/175/17513102.pdf>
- Fernández, I. (2008). *Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2912320.pdf>
- Fernández, I. (2006). *La voz del alumnado para vencer el conflicto*. Recuperado de:  
[http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.ayuda.iguales/Lavoz\\_alumnado\(IsabelFdez-2006\)5p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.ayuda.iguales/Lavoz_alumnado(IsabelFdez-2006)5p.pdf)
- García, L. (2011). La mediación escolar como proceso de aprendizaje de autonomía y responsabilidad. *XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación*. Recuperado de:  
<http://www.cite2011.com/Comunicaciones/Escuela/069.pdf>
- García, A. y Martínez, J. (2002). Los conflictos escolares: causas y efectos sobre los menores. *Revista Española de Educación Comparada vol. 5 núm. 8 pp175-204*. Recuperado de:  
<http://revistas.uned.es/index.php/REEC/article/view/7358>
- García, M. y Vásquez, R.(2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria: un estudio en institutos de la región de Murcia. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales núm. 5* Recuperado de:  
<http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.5.6>
- Giraldo, E. (2015). Estudio de habilidades sociales en alumnos de ESO. Propuesta educativa para fomentar su práctica en CCNN DE 1° ESO y biología y Geología de 3° ESO
- Gismero, E. (2000). *Escala de Habilidades Sociales (EHS)*. Recuperado De:  
[http://www.academia.edu/10882960/ESCALA\\_DE\\_HABILIDADES\\_SOCIALES\\_EHS](http://www.academia.edu/10882960/ESCALA_DE_HABILIDADES_SOCIALES_EHS)
- Gómez, D. (2014). *Paz en los colegios... ¿de dónde nos agarramos? (Tesis de especialización), Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado de:

<http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/123456789/703/1/PAZ%20EN%20LOS%20COLEGIOS%20E2%80%A6%20DE%20D%C3%93NDE%20NOS%20AGARRAMOS.pdf>

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación 6o edición*. Recuperado de: [https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada\\_de\\_la\\_investigac3a3c2b3n\\_-sampieri-\\_6ta\\_edicion1.pdf](https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf)
- Herrera, D. (2014). *LA MEDIACIÓN ESCOLAR, COMUNIDADES EN MINIATURA. Una herramienta de enfrentamiento a la violencia escolar (Tesis de grado)*, Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129940/Mediaci%C3%B3n-escolar-Comunidades-en-miniatura-.pdf?sequence=1>
- Herrera, L. y Bravo, I. (2011). Convivencia escolar en educación primaria. Análisis de la opinión del alumnado en función de su contexto sociocultural. *Revista de Educación y Humanidades, 1 (2011) Marzo, 173-212*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3625214.pdf>
- Huber, G. (1988). *Análisis de datos cualitativos: la aportación del ordenador*. En C. Marcelo (Ed.), Avances en el estudio del pensamiento de los profesores (pp. 77-85). Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Ibarrola, S. García, e Iriarte, R. (2012). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado, vol. 17, núm. 1, enero-abril, 2013, pp. 367-384*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56726350022>
- Ibarrola, S. (2012). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11059333&p00=mediadores+escolares>
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2013). *Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4838109.pdf>
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2014). *Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria*. Recuperado de: [http://qurriculum.webs.ull.es/0\\_materiales/articulos/Qurriculum%2027-2014/Qurriculum%2027-2014%20\(1\).pdf](http://qurriculum.webs.ull.es/0_materiales/articulos/Qurriculum%2027-2014/Qurriculum%2027-2014%20(1).pdf)
- León, P. (2015). *Formación de los mediadores escolares: estado de la cuestión y propuestas (tesis de grado)*, Universidad Pontificia de Madrid. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/16053/retrieve>
- MEN (2006). *Orientaciones generales para la implementación de la cátedra de la paz en los establecimientos educativos de preescolar, básica y media de Colombia*. Recuperado de: <http://aprende.colombiaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/orientacionesedupaz.pdf>
- Mena, A. y Méndez J. (2009). La técnica de grupo de discusión en la investigación cualitativa. Aportaciones para el análisis de los procesos de interacción. *Revista iberoamericana de*

- educación ISSN: 1681-5653 n.º 49/3 – 25*. Recuperado de:  
<http://rieoei.org/deloslectores/2859Manriquev2.pdf>
- Murillo, F.J., Martínez Garrido, C.A. y Hernández Castilla, R. (2011). *Decálogo para una Enseñanza Eficaz*. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 9 (1), 6-27. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55118790002.pdf>
- Ortiz, J. (2015). *Estrategias de trabajo colaborativo para fortalecer la formación integral en estudiantes del grado sexto de básica secundaria en la institución educativa José Celestino Mutis, Tolima (Colombia)*. (Tesis de maestría), Corporación Universitaria Minuto De Dios. Recuperado de:  
<https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/622377/1/02Juan+Ortiz+S%C3%A1nchez.pdf>
- Pérez, G. y Pérez de Guzmán, M. (2104). *Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento*. Recuperado de:  
<http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11205445&p00=mediadores+escolares>
- Pérez de Guzmán, M. (2008). *La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2912291.pdf>
- Pulido, R. Calderón, S. Martín, G. y Lucas, B. (2013). Implementación de un programa de mediación escolar: Análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora. *Revista Complutense de Educación Vol 25, núm. 2*. Recuperado de:  
[http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2014.v25.n2.41610](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41610)
- Pulido, R. Seoane, M. y Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Revista de Psicología, vol. 29, núm. 2, mayo, 2013, pp. 385-392* Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16726244012>
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica, núm. 14, 2002, pp. 5-39*. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Rizo, S. (2013). *La institucionalización de la mediación como método alternativo de solución de conflictos aplicado por miembros de la comunidad en asuntos de pequeñas causas como expresión de la democracia participativa: creación de centros de atención comunitaria en los barrios periféricos de Bucaramanga y Florida blanca en el departamento de Santander* (Tesis de grado), Universidad Industrial de Santander. Recuperado de:  
<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2013/148532.pdf>
- Salmerón, C. (2010). *Desarrollo de la competencia social y ciudadana a través del aprendizaje cooperativo* (Tesis doctoral), Universidad de Granada. Recuperado de:  
<http://www.ugr.es/~erivera/PaginaDocencia/Posgrado/Documentos/SalmeronCristina.pdf>
- Sánchez, M. Díe, F. y Bolaños, I. (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Recuperado de:  
<http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11046157&p00=mediadores+escolares>



- Sánchez, V. (2016). *El Programa “Hermes” y los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), una estrategia de intervención en las prácticas de convivencia escolar (Tesis de maestría)*, Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5215/1/SanchezSanchezVictorHugo2017.pdf>
- Sardá, J. (2013). *Programa para la Formación de Alumnos Mediadores (Tesis de maestría)*, Universidad de Valladolid. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3915/1/TFM-G%20241.pdf>
- Silva, I. (2015). *La mediación como herramienta para resolver conflictos. impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria (Tesis doctoral)*, Universidad de Alcalá. Recuperado de: <http://docplayer.es/19557633-Programa-de-doctorado-en-planificacion-e-innovacion-educativa.html>
- Silva, I. y Torrego, J. (2017). *Percepción del Alumnado y Profesorado sobre un Programa de Mediación entre Iguales*. Recuperado de: <http://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/download/2713/2098>
- Soler, J. (2011). *La mediación de conflictos entre pares y la formación de competencias ciudadanas en la escuela*. Recuperado de: [http://opcionlegal.org/sites/default/files/mediacion\\_de\\_conflictos.pdf](http://opcionlegal.org/sites/default/files/mediacion_de_conflictos.pdf)
- Torres, E. (2016). *Dificultades interpersonales en la adolescencia: Relaciones con ansiedad social (Trabajo de grado)*, Universidad Miguel Hernández de Elche. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=347>
- Torrego, S. Barranco, J. y Rut, S. (2013). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar: manual para la formación de alumno(as) ayudantes*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11205410&p00=mediadores+escolares>
- UNICEF (2006), *El programa para la gestión del conflicto Hermes*. Recuperado de: [https://www.unicef.org/lac/HERMES\\_ESPANOL\\_FINAL-1\(2\).pdf](https://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1(2).pdf)
- Vázquez, R. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz (Tesis doctoral)*, Universidad de Murcia. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85718/TRLVG.pdf>
- Viana, M. (2013). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación Vol. 25 Núm. 2 (2014) 271-291*. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/download/41458/42936>
- Zuleta, M. (2006). *La violencia en Colombia: avatares de la construcción de un objeto de estudio*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3996956.pdf>

#### 4. Contenidos

Esta investigación se divide en 5 capítulos fundamentales los cuales se describen a continuación.

**Capítulo 1:** Recoge todo lo referente al **planteamiento del problema**, sus apartados incluyen la formulación del problema, las preguntas de investigación, los objetivos tanto el general como los específicos, los cuales se describen a continuación

*General*

Analizar la contribución del programa de mediación Hermes, en la formación integral de los estudiantes que participan como mediadores en el colegio CEDID Ciudad Bolívar.

*Específicos*

- ✓ Identificar las habilidades sociales y personales que han adquirido los estudiantes mediadores con su participación en el programa Hermes.
- ✓ Describir la experiencia y lo que ha significado para los estudiantes mediadores la participación en el Programa Hermes.
- ✓ Establecer la percepción que tienen los profesores y directivos en cuanto al aporte del Programa Hermes, en la formación integral de los estudiantes mediadores.
- ✓ Plantear una propuesta que contribuya al fortalecimiento de las habilidades socio afectivas y axiológicas a partir de los resultados obtenidos en la investigación.
- ✓

Finalizando el capítulo se encuentran los antecedentes, la justificación, la delimitación complementando con el alcance de la investigación.

**Capítulo 2:** En este capítulo se recoge toda la **fundamentación teórica** que sustenta la investigación; aquí se encuentra lo referente a conflicto escolar, mediación escolar, desarrollo de las competencias sociales y personales, programas de mediación entre iguales, programa Hermes, mediador escolar y estudiante mediador. Cada uno de estos temas, cuenta con subtemas que permiten mejorar su comprensión.

**Capítulo 3.** Es en este capítulo donde se establece el **diseño metodológico** de esta investigación, los aspectos que incluye son el tipo de investigación utilizado, población y muestra, matriz categorial de análisis, instrumentos empleados, fases de la investigación y programas utilizados para el análisis de datos.

**Capítulo 4:** El **análisis de resultados** es el objetivo principal de este capítulo, puntualmente se muestran graficas estadísticas de los resultados de los instrumentos de corte cuantitativo, también se da a conocer los testimonios de los estudiantes y docentes mediadores y no mediadores en cuanto al sentir del trabajo desempeñado con el programa Hermes, todo esto sustentado desde la teoría. Finalmente se presenta una propuesta pedagógica para contribuir al fortalecimiento de las habilidades socioafectivas y axiológicas de los estudiantes mediadores según los resultados obtenidos.

**Capítulo 5:** En este último capítulo se recogen las **conclusiones** del trabajo de investigación, para esto se da a conocer los principales hallazgos obtenidos; se presentan nuevas ideas surgientes de los resultados, como también nuevas preguntas de investigación, además se da a conocer las limitaciones de la investigación como recomendaciones para futuros estudios.

Finalmente se presenta todas referencias utilizadas en este trabajo investigativo, como también los apéndices que incluyen el cronograma de campo, los instrumentos empleados en el ejercicio de la

recolección de datos, evidencias del trabajo de campo y el curriculum vitae del experto que validó dichos instrumentos.

La elaboración de este estudio de investigación, se realizó para analizar el ejercicio de la mediación como método de resolución de conflictos y su contribución a la formación integral de un grupo de estudiantes del Colegio CEDID Ciudad Bolívar, con el trabajo en el programa de mediación Hermes. La investigación tuvo como proyección brindar oportunidades a estos estudiantes de convertirse en líderes escolares, encabezando programas y proyectos orientados al mejoramiento de la convivencia escolar y de su comunidad. Por otro lado, a partir de los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, se planteó una propuesta, la cual estuvo encaminada al fortalecimiento de las competencias axiológicas y socio afectivas de estos estudiantes. Lo que se pretendió fue, complementar con los hallazgos encontrados, brindando a los estudiantes herramientas y competencias en valores para que puedan comunicar asertivamente sentimientos, promover estados de calma, empatizar con las personas, tomar decisiones responsables entre otras cosas.

### 5. Metodología de investigación

La metodología que se utilizó en este trabajo fue de tipo descriptivo; para esto se contó con una muestra intencional de 20 estudiantes que participan como mediadores en el programa Hermes. Los instrumentos para la recolección de datos fueron: la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero (2000), cuestionario de entrevista semi estructurada y un grupo de discusión con los mediadores escolares. Para el análisis de los resultados arrojados en cada uno de los instrumentos se empleó el programa estadístico excel y el programa ATLAS. ti 6.0. Una vez los resultados fueron analizados, se establecieron conclusiones sobre las habilidades sociales y personales adquiridas por los mediadores, también sobre la experiencia y el sentir de estos jóvenes tras participar en el programa Hermes, además se describió la percepción de los profesores y directivos docentes mediadores y algunos no mediadores, en cuanto a los aportes que hace el programa Hermes en los estudiantes mediadores. Es preciso resaltar que, a partir de los resultados de la investigación, se planteó una propuesta que ayuda al fortalecimiento de las habilidades socio afectivas y axiológicas de estos estudiantes.

### 6. Principales resultados de la investigación

- El programa Hermes aporta herramientas a los estudiantes mediadores que les ayudarán para una sana convivencia y para saber solucionar las dificultades que se les presente a lo largo de la vida.
- Los estudiantes mediadores mejoran sus relaciones sociales, son más proactivos y reflexivos.
- El trabajo con el programa Hermes contribuye a mejorar el desempeño académico de los estudiantes mediadores.
- El programa Hermes propicia en los estudiantes mediadores, el desarrollo de las dimensiones éticas, afectivas, comunicativas y sociales.
- El programa Hermes ayuda para que los estudiantes mediadores sean líderes positivos en el entorno educativo.
- El programa Hermes genera disciplina y dedicación en los estudiantes mediadores, fortaleciendo su interacción con la comunidad.
- El programa Hermes permite una aceptación de la diferencia, a la naturalidad del conflicto y sus modos de abordaje.
- Los estudiantes mediadores al liderar un programa para la convivencia escolar, les hace personas más reflexivas y analíticas de su entorno social y les empodera para convertirse en agentes de paz.

<b>7. Conclusiones y recomendaciones</b>	
<p>Existe evidentemente un aporte significativo a la formación integral de los estudiantes tras participar en el programa Hermes. Este aporte está dirigido al fortalecimiento y la creación de habilidades sociales, personales socio afectivas y axiológicas del estudiante mediador. Una vez se hace miembro de este programa, se da comienzo a una preparación que incluye capacitaciones en manejo de público, resolución de conflictos, mediación escolar, participación activa, liderazgo, trabajo colaborativo, comunicación asertiva entre otras cosas. Gracias a esta preparación se ha demostrado que los estudiantes mediadores son más reflexivos frente a las problemáticas de la institución, además se han vuelto líderes educativos y ejemplos frente a otros estudiantes, siendo capaces de asimilar una situación y encontrar distintas posibilidades de solución, esto gracias al conjunto de habilidades adquiridas tras participar en el programa. Es importante recalcar la gran labor que estos programas hacen en instituciones educativas donde el índice de violencia es significativo; su aporte va más allá de la resolución de conflictos, pues se ha logrado empoderar a jóvenes mediadores del CEDID Ciudad Bolívar y capacitarlos para que desde su actuar generen conciencia de paz y convivencia, además para ser ejemplo y guía de sus compañeros.</p> <p>Las instituciones educativas por su parte, deben valorar el trabajo realizado en estos programas de mediación, es importante la compensación de horas dedicadas a este trabajo, se infirió que el malestar de algunos profesores radica en el trabajo de más que deben desempeñar. Por otro lado, debe existir un presupuesto destinado a las actividades propias del programa.</p> <p>Finalmente sería beneficioso expandir la preparación de estudiantes mediadores en otros niveles y grados, empezando el trabajo desde básica primaria. A la fecha, sólo se cuenta con algunos estudiantes mediadores de grado noveno; además sería interesante incluir en las mesas de conciliación a los padres de familia, capacitándolos para que igualmente se formen como mediadores y hagan parte del programa Hermes.</p>	
<b>Elaborado por:</b>	<i>Myriam Lorena González Castellanos</i>
<b>Revisado por:</b>	<i>Astrid Viviana Rodríguez Luz Edilma Rojas Guerra</i>
<b>Fecha de examen de grado:</b>	

**Ejercicio de la mediación como método de resolución de conflictos y su contribución a la formación integral de un grupo de estudiantes mediadores del Colegio CEDID Ciudad Bolívar – “Programa de mediación Hermes”**

**Resumen**

Este trabajo de investigación, se fundamentó en analizar el ejercicio de la mediación como método de resolución de conflictos y su contribución a la formación integral de un grupo de estudiantes mediadores del colegio CEDID Ciudad Bolívar, bajo el trabajo con el Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes. Para esto se tuvo en cuenta las habilidades sociales y personales adquiridas por los estudiantes mediadores tras su participación en el programa; también se presentó la descripción de la experiencia y el sentir de estos jóvenes, como también la percepción que tienen los profesores y directivos en cuanto al aporte del programa Hermes a los estudiantes. Por último, se planteó una propuesta cuya finalidad fue la contribución a las habilidades axiológicas y socio afectivas de los estudiantes mediadores según los resultados obtenidos.

Para esto se contó con un total de 20 estudiantes participantes en el equipo de mediación, 7 profesores y directivos docentes pertenecientes al programa y 5 profesores no mediadores. Se contó además con un diseño metodológico mixto, en el cual se emplearon tres instrumentos de recolección de datos; uno de estos fue la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero (2000); el otro consistió en una entrevista semiestructurada para profesores y directivos docentes mediadores como los no pertenecientes al programa. Por último se organizó un grupo de discusión con los estudiantes mediadores.

Para el análisis y la muestra de los resultados obtenidos se utilizó el programa estadístico excel para los instrumentos de corte cuantitativo y el programa ATLAS. ti 6.0 para los de corte cualitativo. Finalmente se establecieron conclusiones de acuerdo a los resultados arrojados en todo el proceso investigativo.

**Palabras claves:** Mediación escolar, programas de mediación, programa Hermes, conflicto escolar, estudiante mediador, convivencia, habilidades, formación integral.



## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos .....	iii
Resumen Analítico Especializado -RAE-.....	iv
Resumen.....	xii
Índice.....	xiv
Índice de gráficas .....	xvii
Prefacio .....	1
<b>Capítulo 1. Planteamiento del problema .....</b>	<b>4</b>
1.1 Formulación del problema .....	4
1.2 Preguntas de la investigación.....	8
1.3 Objetivos.....	9
1.3.1 Objetivo general.....	9
1.3.2 Objetivos específicos .....	9
1.4 Antecedentes .....	10
1.5 Justificación .....	17
1.6 Delimitación y alcance de la investigación. ....	19
<b>Capítulo 2. Fundamentación teórica.....</b>	<b>21</b>
2.1 Conflicto escolar .....	22
2.1.1 Definición de conflicto .....	22
2.1.2 Tipos de conflicto .....	24
2.1.3 Causas de los conflictos en el aula.....	26
2.2 Mediación escolar .....	28
2.2.1 Historia de la mediación escolar .....	28
2.2.2 Concepto de mediación escolar .....	30
2.2.3 Características de la mediación escolar .....	32
2.2.4 Fases del proceso de mediación escolar.....	33
2.2.5 Principios de la mediación escolar.....	34
2.2.6 Tipos de mediación escolar.....	35
2.3 Desarrollo de la competencia social y personal.....	37

2.4 Programas de mediación entre iguales.....	38
2.4.1 Definición .....	38
2.4.2 Principios de los programas de mediación entre iguales .....	40
2.4.3 Etapas de los programas de mediación entre iguales.....	41
2.4.4 Normatividad colombiana sobre la implementación de los programas de mediación entre iguales en instituciones educativas oficiales .....	42
2.5 Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes .....	44
2.5.1 Premisas y características del Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes ....	44
2.5.2 Objetivos del Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes .....	46
2.5.3 Modelo metodológico del Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes .....	47
2.6 El mediador escolar.....	50
2.6.1 Definición y características de los mediadores escolares .....	50
2.6.1.1 Estudiante mediador.....	51
2.6.1.1.1 Perfil del estudiante mediador .....	52
2.6.1.1.2 Habilidades sociales y personales de los estudiantes mediadores .....	53
2.7 Definición de términos.....	56
<b>Capítulo 3. Diseño metodológico .....</b>	<b>58</b>
3.1 Énfasis metodológico .....	59
3.2 Tipo de investigación .....	60
3.3 Población y muestra .....	60
3.3.1 Población y características .....	61
3.3.2 Muestra .....	62
3.4 Matriz categorial de análisis .....	63
3.5 Instrumentos .....	64
3.5.1 Técnicas utilizadas de tipo cuantitativo .....	65
3.5.1.1 Escala de habilidades sociales (EHS) de Gismero (2000). .....	65
3.5.2 Técnicas utilizadas de tipo cualitativo .....	67
3.5.2.1 Cuestionario de entrevista semi-estructurada para el profesores y directivos docentes mediadores y no mediadores.....	68
3.5.2.2 Guion de preguntas. Grupo de discusión estudiantes mediadores. ....	69
3.6 Validación de instrumentos. ....	69
3.7 Procedimiento. ....	70
3.7.1 Fases. ....	70
3.8 Cronograma de trabajo de campo. ....	71



3.9 Análisis de datos .....	71
3.9.1 Análisis de datos cuantitativos.....	72
3.9.2 Análisis de cualitativos .....	72
<b>Capítulo 4. Análisis y resultados</b> .....	73
4.1 Opinión de los estudiantes mediadores sobre la experiencia en el programa Hermes .....	82
4.2 Percepción de los estudiantes frente a cambios personales y sociales al participar en el programa Hermes.....	84
4.3 Sentir de los estudiantes mediadores frente a la formación recibida en el programa Hermes	86
4.4 Utilidad del programa Hermes para estudiantes mediadores .....	94
4.5 Percepción del aprendizaje de los estudiantes en el programa Hermes .....	95
4.6 Apreciación sobre las habilidades sociales y personales que adquieren los estudiantes en el trabajo con el programa Hermes .....	96
4.7 Propuesta.....	98
4.7.1 Denominación de la propuesta.....	98
4.7.2 Descripción general .....	99
4.7.3 Justificación .....	99
4.7.4 Objetivos .....	100
4.7.5 Actividades a desarrollar.....	100
4.7.6 Cronograma de trabajo.....	101
<b>Capítulo 5. Conclusiones</b> .....	102
5.1 Principales hallazgos.....	102
5.2 Generación de nuevas ideas y preguntas de investigación .....	106
5.3 Limitantes .....	107
5.4 Recomendaciones .....	108
5.5 Aportes de la investigación al escenario educativo .....	109
<b>Referencias</b> .....	110
<b>Ápéndices</b> .....	116
Apéndice A .....	116
Apéndice B.....	117
Apéndice C.....	119
Apéndice D .....	121
Apéndice E.....	122
Apéndice F.....	124

## Índice de gráficas

Gráfica 1. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría I. ....	77
Gráfica 2. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría II. ....	77
Gráfica 3. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría III. ....	78
Gráfica 4. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría IV. ....	79
Gráfica 5. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría V. ....	79
Gráfica 6. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría VI. ....	80
Gráfica 7. Puntuaciones totales de cada sub categoría. ....	80
Gráfica 8. Tiempo en el equipo de mediación ....	88
Gráfica 9. Opinión sobre formación recibida ....	88
Gráfica 10. Participación en mediaciones. ....	89
Gráfica 11. Grado de implicación ....	89
Gráfica 12. Grado de satisfacción en el programa Hermes ....	89
Gráfica 13. Utilidad de la mediación ....	91
Gráfica 14. Mejora de la convivencia ....	91
Gráfica 15. Valoración sobre el programa ....	92
Gráfica 16. Apoyo de directivos al programa ....	92
Gráfica 17. Utilidad de contar con el programa de mediación ....	92

## **Prefacio**

La participación activa de los estudiantes en los centros educativos, se está considerando un cambio innovador, haciendo frente a filosofías institucionales donde las decisiones de cambios y procesos son tomadas exclusivamente por directivos y docentes. Con las nuevas innovaciones educativas e ideologías más incluyentes, se ha demostrado que los proyectos liderados por estudiantes, no solo favorecen la interrelación positiva entre los miembros de la comunidad escolar, sino que además se convierte en una experiencia enriquecedora contribuyendo a la construcción de habilidades sociales y personales de estos estudiantes.

Uno de estos proyectos, líderes en el nuevo sistema de innovación educativa, es el Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes, el cual brinda la oportunidad a docentes, directivos, padres de familia y estudiantes a participar en la solución de conflictos de una manera pacífica. En este programa, los estudiantes no solo pueden participar haciendo uso de las mesas de negociación, además, son protagonistas y entes activos del programa como mediadores.

Cuando un estudiante asume el papel de mediador, esta experiencia no solo le brinda la oportunidad de contribuir a la mejora de la convivencia en la escuela, además, se empieza a forjar en él cambios positivos contribuyendo en su formación integral, dotándolo de habilidades sociales y personales que trascenderán fuera del desarrollo propio del programa.

Con el fin de descubrir las aportaciones de este programa a la formación integral de los estudiantes mediadores, se diseñó este trabajo de investigación que sin duda, beneficiará a toda la comunidad educativa del colegio CEDID Ciudad Bolívar desde el conocimiento de saber los

beneficios que trae los programas liderados por estudiantes y la posibilidad de impulsar y crear nuevos proyectos educativos gestionados por estos jóvenes.

A partir de lo anterior esta investigación se divide en 5 capítulos fundamentales los cuales se describen a continuación.

**Capítulo 1:** Recoge todo lo referente al **planteamiento del problema**, sus apartados incluyen la formulación del problema, las preguntas de investigación, los objetivos tanto el general como los específicos, los antecedentes, la justificación, la delimitación complementando con el alcance de la investigación.

**Capítulo 2:** En este capítulo se recoge toda la **fundamentación teórica** que sustenta la investigación; aquí se encuentra lo referente a conflicto escolar, mediación escolar, desarrollo de las competencias sociales y personales, programas de mediación entre iguales, programa Hermes, mediador escolar y estudiante mediador. Cada uno de estos temas, cuenta con subtemas que permiten mejorar su comprensión.

**Capítulo 3.** Es en este capítulo donde se establece el **diseño metodológico** de esta investigación, los aspectos que incluye son el tipo de investigación utilizado, población y muestra, matriz categorial de análisis, instrumentos empleados, fases de la investigación y programas utilizados para el análisis de datos.

**Capítulo 4:** El **análisis de resultados** es el objetivo principal de este capítulo, puntualmente se muestran graficas estadísticas de los resultados de los instrumentos de corte cuantitativo, también se da a conocer los testimonios de los estudiantes y docentes mediadores y no mediadores en cuanto al sentir del trabajo desempeñado con el programa Hermes, todo esto sustentado desde la teoría. Finalmetne se presenta una propuesta pedagógica para contribuir al

fortalecimiento de las habilidades socioafectivas y axiológicas de los estudiantes mediadores según los resultados obtenidos.

**Capítulo 5:** En este último capítulo se recogen las **conclusiones** del trabajo de investigación, para esto se da a conocer los principales hallazgos obtenidos; se presentan nuevas ideas surgientes de los resultados, como también nuevas preguntas de investigación, además se da a conocer las limitaciones de la investigación como recomendaciones para futuros estudios. Finalmente se presenta todas referencias utilizadas en este trabajo investigativo, como también los apéndices que incluyen el cronograma de campo, los instrumentos empleados en el ejercicio de la recolección de datos, evidencias del trabajo de campo y el curriculum vitae del experto que valido dichos instrumentos.

## **Capítulo 1. Planteamiento del problema**

En este capítulo, se aborda en primera instancia, la formulación del problema, donde se establece su ubicación, de donde parte y a donde se pretende llegar, además de algunas situaciones causales. A continuación se muestra las preguntas de investigación debidamente articuladas con los objetivos, los cuales dan razón del propósito de este trabajo. Seguido a esto, se presenta los antecedentes donde se describen cuatro trabajos de investigación alusivos al tema a investigar; en su análisis se evidencia los grandes aportes que este tipo de programas brinda a la formación integral de los estudiantes mediadores. Inmediatamente se encuentra la justificación de este proyecto investigativo; aquí se encuentra la razón por el cual este trabajo es importante y de qué manera genera conocimiento a la maestría en educación y a la línea de investigación, además de los beneficios que se esperan para los miembros involucrados en el proceso. Por último se muestra la delimitación y alcance del estudio.

### **1.1 Formulación del problema**

La violencia, es una de las conductas más visibles en la sociedad colombiana y con el paso del tiempo su incremento ha alcanzado índices impensables, sin embargo, este fenómeno no es fortuito ni pasajero, según Zuleta (2006), en el año 1962 se presentó el libro llamado "La violencia en Colombia" resultado de la primera investigación sistemática sobre los hechos de violencia ocurridos entre 1946 y 1958, para ese entonces más de 200.000 muertos en el país requerían de una explicación (p.57).

Se hace visible entonces, una cultura de violencia, donde las necesidades de consumo, poder y de imagen han adquirido dimensiones hasta ahora ignoradas, también, han cambiado los valores y la manera de hacer frente a situaciones cotidianas.

La escuela como escenario educativo, hace parte de la sociedad y por lo tanto refleja este fenómeno. Según García y Martínez (2002), "el recurso a la violencia iniciática de los jóvenes se ha considerado, en el pasado, como una forma de asegurar funciones sociales consideradas legítimas (entrada en el mundo adulto, imponerse a otros grupos o sociedades o defenderse de ellos...)" (p.178). En un estudio realizado por Díaz (2005), se pudo determinar que las principales causas de la violencia en la escuela entre jóvenes son:

- ✓ Los adolescentes están de acuerdo con las creencias que llevan a justificar la violencia y la intolerancia en distintos tipos de relaciones.
- ✓ Tienen dificultades para colocarse en el lugar de los demás.
- ✓ Están menos satisfechos que sus compañeros con su aprendizaje escolar y con las relaciones que establecen con los profesores.
- ✓ Son considerados por sus compañeros como intolerantes y arrogantes, pero al mismo tiempo se sienten fracasados (p.23).

De todo lo anterior se puede inferir que, una de las razones por las cuales se presentan conductas de violencia por parte de los estudiantes, es por la falta de habilidades sociales y personales de estos jóvenes. Ahora bien, si se entiende la escuela desde otra perspectiva como una institución potencial para lograr cambios, ya sea para mitigar las problemáticas sociales aprendiendo a responder de una manera efectiva ante la violencia, se debe pensar que el contacto entre colectivos genera destrezas. Según Murillo, Martínez y Hernández (2011), el clima del aula es un elemento indispensable para la convivencia dentro de la escuela, en el cual hay que tener

en cuenta componentes como, las relaciones afectivas, el trabajo cooperativo, el orden dentro del aula, actitudes frente al trabajo y las relaciones interpersonales.

Para lograr cambios significativos en la convivencia escolar, aportando al buen clima en el aula, es indispensable cambiar la visión de la escuela vinculada exclusivamente a aspectos académicos, visión muy tradicionalista, y entender que se da allí un conjunto de experiencias para la formación integral de los estudiantes y prepararlos para afrontar situaciones de la vida de una manera constructivista.

Uno de los aspectos a tener en cuenta para optar por una convivencia escolar óptima, es entender la necesidad de atender y resolver conflictos de tal manera que se convierta en oportunidades, García y López (2011), consideran que aprender a resolver los conflictos de manera pacífica es una de las competencias que resulta necesaria adquirir para lograr una convivencia democrática. Aprender a resolver conflictos, no solo aporta soluciones a aquellas personas que están involucradas en la problemática, su contribución está dirigida también a aquellas personas que ayudan de alguna manera a resolver el conflicto.

Una de estas técnicas de comunicación y negociación hace referencia a la mediación entre pares y por ende a los programas de mediación escolares, donde los estudiantes son los principales protagonistas de la resolución del conflicto, para esto, es indispensable la intervención de un mediador, el cual es el encargado de darle apertura a la mediación, siempre manteniendo una actitud de imparcialidad y poniendo en juego diferentes habilidades sociales y de comunicación para darle fin al conflicto presentado. Algunos estudios realizados por la CIMAGROUP Investigación y Análisis de Mercado, han demostrado las ventajas de los programas de mediación entre iguales. En los estudios se concluyó que:

74% de los usuarios del programa califican el desempeño general entre bueno y excelente, 93% de los estudiantes que han sido usuarios de las Mesa de Gestión señalan que han logrado una



solución pacífica y efectiva del conflicto, el 90% de los casos, se cumplen los acuerdos a los cuales se ha llegado en la mesa de conciliación y 84% de los alumnos afirman que acudirían a las mesas para solucionar sus conflictos; 56% creen en la conciliación como un método efectivo para la solución de conflictos y el 100% de los estudiantes y docentes de las escuelas en donde funciona reportan conocerlo (UNICEF, 2006, p. 23).

Los programas de mediación escolar, dotan de significado una de las bases sobre las que se sustenta la formación integral de las personas; es decir, la adquisición y construcción de habilidades sociales, personales y axiológicas. Se piensa entonces la mediación, como un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus sentimientos y valores, además respeto por el otro y evaluación de las opciones, dando así ocasión de adquirir nuevas habilidades. Al respecto se menciona:

Una de las principales ventajas que los adolescentes participen en un programa, como el de la mediación escolar, es que se les permite desarrollar habilidades sociales importantes para sus relaciones cotidianas, dentro y fuera del centro educativo. Significará, para los mediadores, salir del silencio y la pasividad para comprometerse voluntariamente en los procesos de cambio y mejora (García, Serrano y Vázquez, 2013, p. 124-125).

Desafortunadamente y según lo menciona Giraldo (2015), son pocas las medidas empleadas en los centros educativos para determinar si un estudiante está adquiriendo habilidades sociales y personales, dejando pasar el tiempo y perder la oportunidad de reforzar estas destrezas antes de su inclusión a la vida adulta (p. 8). Por otro lado, la mayoría de estudios investigativos solo se enfocan en métodos prácticos-didácticos para llevar a cabo una mediación, dejando a un lado la contribución de estos programas a la formación integral de los estudiantes que lideran las mediaciones. Posiblemente esto ocurra, por el desconocimiento de la

trascendencia de estos programas de mediación en la vida de los estudiantes mediadores; otra posible causa puede ser debido a que el enfoque de estos programas de mediación está dirigida explícitamente a la resolución de conflictos, sin dar a conocer las diferentes contribuciones en las habilidades sociales y personales de los participantes. Finalmente, esto podría estar ocurriendo a causa de que las instituciones educativas están únicamente interesadas en que los estudiantes aprendan diferentes técnicas para resolver conflictos; aunque esto es una ganancia significativa para la convivencia escolar, no deja de ser sólo un aporte del gran número de logros que se pueden obtener del proceso.

Comprendiendo entonces, las implicaciones positivas que tienen este tipo de programas para mejorar las habilidades sociales y personales de los estudiantes que lideran las mediaciones entre iguales, podría parecer injusto el no tener en cuenta estos aportes y no visualizar a estos jóvenes liderando diferentes programas, encaminados a la creación de acciones concretas para mejorar el clima de la institución, o la creación de proyectos para promover y difundir el cuidado del medio ambiente, también para aportar desde la mirada como estudiante a transformar el modelo pedagógico de la institución. En dado caso de no tener en cuenta a estos jóvenes, desconociendo las capacidades y habilidades adquiridas en los programas de mediación, se estaría perdiendo en gran medida, todos los logros a la formación integral de los estudiantes mediadores, reduciéndolos a simples colaboradores de los programas, no trascendiendo más allá y no contribuyendo a ver la experiencia como significativa y trascendental.

## **1.2 Preguntas de la investigación**

A partir de la formulación del problema, surgió la pregunta:

- ✓ ¿Cuál es el aporte del programa de mediación Hermes, a la formación integral de los estudiantes que participan como mediadores?

Se podría entender esta pregunta, como la pregunta general en la que se fundamenta el proyecto de investigación, a partir de esta, se desglosaron cuatro preguntas:

- ✓ ¿Cuál ha sido el aporte del programa Hermes en las habilidades social y personal de los estudiantes mediadores?
- ✓ ¿Qué ha significado para los estudiantes mediadores la experiencia de participar en el programa Hermes?
- ✓ ¿Cuál es la percepción de los profesores y directivos, en cuanto al aporte del programa Hermes, en la formación integral de los estudiantes mediadores?
- ✓ ¿Qué propuesta surge del resultado de la investigación para el fortalecimiento de las habilidades socioafectivas y axiológicas en los estudiantes mediadores del colegio?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 General.**

Analizar la contribución del programa de mediación Hermes, en la formación integral de los estudiantes que participan como mediadores en el colegio CEDID Ciudad Bolívar.

#### **1.3.2 Específicos.**

- ✓ Identificar las habilidades sociales y personales que han adquirido los estudiantes mediadores con su participación en el programa Hermes.
- ✓ Describir la experiencia y lo que ha significado para los estudiantes mediadores la participación en el Programa Hermes.
- ✓ Establecer la percepción que tienen los profesores y directivos en cuanto al aporte del Programa Hermes, en la formación integral de los estudiantes mediadores.

- ✓ Plantear una propuesta que contribuya al fortalecimiento de las habilidades socio afectivas y axiológicas a partir de los resultados obtenidos en la investigación.

#### **1.4 Antecedentes**

La mediación como herramienta para solucionar conflictos, surge en los países de Nueva Zelanda y Australia, particularmente en grupos indígenas como los Maorí, los cuales utilizaban "encuentros" para darle solución a algún problema presente entre los miembros de la comunidad. Según Pulido, Seoane y Molina (2013), en la década de los ochenta en estos países, se desencadenó una serie de actos delictivos a causa de la desigualdad socioeconómica presente en el momento, conllevando consecuencias como abandono del contexto escolar y actos vandálicos provenientes de los jóvenes inmersos en estas problemáticas. A partir de esto hechos, se utilizó por primera vez mediaciones y conferencias de índole familiar para aquellas familias con hijos activos en bandas criminales; ideas que fueron luego adoptadas por países como Estados Unidos y Canadá, luego extendiéndose por todo Europa.

A partir de nuevas metodologías para tratar conflictos donde se prioriza el diálogo, empiezan a surgir investigadores como Johnson y Johnson, según Pulido, Seoane y Molina (2013), estos plantearon programas escolares para enseñar a los jóvenes, técnicas de resolución de conflictos de forma pacífica llamado: "Programas de Entrenamiento dirigido a los Estudiantes para ser Promotores de Paz" (p. 389). Sin lugar a duda, los investigadores conocen perfectamente la importancia de los estudiantes promotores de paz, en la resolución de conflictos, llamados de otra manera los estudiantes mediadores. Desafortunadamente pocos estudios en la historia sobre mediaciones escolares, han centrado su atención en analizar el aporte de estos programas a la formación integral de los estudiantes mediadores. Hay que resaltar que la contribución de este tipo de programas, no solo favorece las partes en conflicto,

sino además promueven la adquisición de habilidades sociales y personales en los estudiantes, favoreciendo la empatía, el respeto, la ayuda a los demás, la auto superación entre otras cosas. A partir de esto se observó algunas investigaciones y estudios referentes al aporte de los programas de mediación en la formación integral de los estudiantes mediadores.

El primer trabajo de investigación, es la tesis para el título de doctorado en Planificación e Innovación Educativa de Silva (2015) titulado “La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los estudiantes mediadores en un centro de educación secundaria”. El objetivo general de este trabajo de investigación fue evaluar un programa de mediación entre iguales, analizando el impacto en las habilidades sociales de los estudiantes mediadores que participan en él. El estudio se llevó a cabo, en un centro educativo donde participaron 8 profesores, un padre de familia y 15 alumnos mediadores. Por tratarse de un estudio con enfoque mixto, para la recolección de datos se utilizó métodos como la entrevistas, cuestionarios, observaciones, entre otros.

Una vez organizada, tabulada y analizada la información recolectada, se evidenció que los estudiantes mediadores manifestaron que pertenecer al equipo les ayuda a desarrollar habilidades como la escucha o la empatía, también a sentir satisfacción de poder ayudar a la otra persona, a solucionar sus conflictos de una manera pacífica. En conclusión, este trabajo de investigación resaltó que:

- ✓ Los estudiantes mediadores desarrollan habilidades sociales y de resolución de conflictos.
- ✓ Al participar en el equipo de mediación, la experiencia les proporciona oportunidades de poner en marcha las habilidades adquiridas.

- ✓ Los estudiantes mediadores aumentan la frecuencia del uso de las habilidades sociales.
- ✓ La oportunidad de pertenecer a un equipo de mediación, promueve la mejoría de las relaciones entre profesores y estudiantes.
- ✓ La percepción del estudiante tras su paso por el programa evidencia que este tipo de experiencias contribuye a mejorar sus competencias personales y sociales.
- ✓ Tanto estudiantes como profesores afirman que claramente hay un impacto del programa en habilidades como la empatía y la escucha tanto de unos como de otros.

El equipo de mediación y su impacto en las habilidades sociales de los estudiantes mediadores, contribuye en gran medida a la formación integral de estos jóvenes, donde se evidenció una contribución al fortalecimiento del ámbito personal, social y familiar de los estudiantes mediadores. Este estudio, fundamentó lo que se pretendió en este trabajo de investigación con el programa Hermes y su contribución en la formación integral de los estudiantes mediadores del colegio CEDID Ciudad Bolívar.

En esta labor de consulta, se encontró un estudio de Ibarrola e Iriarte (2014), denominado "Desarrollo de las competencias emocional y socio moral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria". El objetivo principal del estudio fue analizar las percepciones de los estudiantes mediadores y mediados acerca de: aprendizajes emocionales y morales experimentados a través del proceso de la mediación y, el impacto percibido en la convivencia del centro educativo asociado a la mediación. El estudio se llevó a cabo en siete centros educativos, en los cuales ya se había llevado a cabo un proceso formal de mediación al menos durante un año, además contaban con un servicio de mediación entre iguales en ese periodo. Para llevar a cabo el estudio se tomó una muestra de 33 estudiantes mediadores y 23 estudiantes

mediados. Para recolectar la información del estudio se utilizó dos cuestionarios con 63 ítems dirigido al alumno mediador y 56 para el alumno mediado.

Una vez realizada la tabulación y análisis de los resultados, se obtuvo que los estudiantes mediadores han percibido que la mediación ha producido cambios en la cognición social, en su comportamiento moral y en sus emociones, contribuyendo a mejorar sus aprendizajes sociocognitivos y morales. También, al participar en un grupo mediador han mejorado la empatía, la objetividad y la sensibilidad de sentirse responsables de la convivencia escolar. En conclusión, el estudio resaltó:

- ✓ La mediación educativa es una estrategia que, no solamente es eficaz para transformar conflictos, sino que encierra un importante potencial formativo a nivel intrapersonal e interpersonal de los agentes implicados en ella, así como en el conjunto del clima de convivencia de los centros educativos.
- ✓ La mediación contribuye a la toma de conciencia de las emociones de los estudiantes mediadores, además de ser más empáticos y sensibles frente a las problemáticas sociales que se viven en los centros educativos que hacen parte (p. 24).

El crecimiento en el ámbito socio moral, socio cognitivo, en la toma de conciencia de emociones, en la empatía y la responsabilidad; contribuye a la formación integral de una persona, en este caso de los estudiantes mediadores. Es aquí donde se puede ver la relación de este estudio con el propósito de este trabajo de investigación, donde se deseó analizar la contribución del programa de mediación Hermes a la formación integral de los estudiantes mediadores.

Otros de los estudios consultados fue el de García, Serrano y Vázquez (2013), el cual se titula: "La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación

secundaria: un estudio en institutos de la región de Murcia". El objetivo del estudio fue identificar las habilidades sociales de los estudiantes mediadores haciendo una comparación con estudiantes que no han tenido la oportunidad de participar en programas de mediación. El estudio tuvo lugar en tres centros educativos, la elección de los centros fue con el fin de incluir estudiantes de diversas culturas y estratos. La muestra que se tomó para realizar el estudio de investigación fue de 35 estudiantes entre los tres centros educativos. El estudio se caracterizó por ser de enfoque cuantitativo de tipo explicativo y la técnica utilizada para recolectar la información fue a partir de un cuestionario de preguntas cerradas; empezando con un cuestionario piloto de 29 ítems. Luego de algunas modificaciones y consideraciones, finalmente se aplicó un cuestionario de 22 ítems.

Una vez aplicado el cuestionario, tabulada y analizada la información, se encontró que el 64% de los estudiantes mediadores son sensibles a las problemáticas de sus compañeros y utilizan mecanismos de empatía para resolver conflictos, mientras que un 74% de estudiantes no mediadores, tienden a ignorar el conflicto de sus compañeros, además, de no sentir empatía ni ser sensibles ante los conflictos existentes en los centros educativos. A manera de conclusión el estudio resaltó:

- ✓ Los programas de mediación se encuentran directamente relacionados con el desarrollo de habilidades sociales, en cuanto a la comunicación asertiva, el respeto a los demás y la tolerancia.
- ✓ Los estudiantes mediadores adquieren habilidades sociales y de comunicación.
- ✓ La mediación escolar como herramienta para resolver conflictos permite que los mediadores se encaminen para una formación integral, permitiendo la interiorización de valores.



Podemos apreciar en el estudio, el enfoque que se le da al papel del estudiante mediador como protagonista del proceso de mediación entre iguales, reconociendo el aporte a su formación integral, la adquisición de valores, al fortalecimiento de la escucha, la empatía, la tolerancia y la escucha.

A partir del estudio anterior y en relación con lo que se pretende en este trabajo de investigación, se resalta el papel del estudiante mediador y el aporte que el programa de mediación está realizando a la formación integral de los estudiantes mediadores.

Otro de los estudios destacados referente al tema de investigación es un nuevo trabajo de Ibarrola e Iriarte (2013), el cual se titula: "Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores". Los objetivos del estudio se orientaron al análisis de los principales cambios percibidos de tipo socio cognitivos y socio morales tanto de profesores como alumnos mediadores y estudiantes mediados al participar en una actividad de mediación. Esta investigación se realizó en trece centros educativos donde participaron 50 profesores mediadores, 33 estudiantes mediadores y 23 estudiantes mediados. Para recoger la información se elaboró tres cuestionarios con la misma estructura para el profesor mediador, el estudiante mediador y el estudiante mediado respectivamente.

A partir de la tabulación y análisis de los resultados se obtuvo que el 73.9% de los profesores mediadores consideran que han percibido mejoras personales gracias a la mediación. También un 51.5% de los estudiantes mediadores y un 56.5% de los mediados. Además, se pudo evidenciar que la mediación contribuyó al crecimiento personal de los mediadores en aspectos como la empatía, la objetividad al momento de solucionar un conflicto y el autocontrol en situaciones difíciles. A manera de conclusión, el estudio resaltó:

- ✓ influencia de la mediación en la autoconciencia emocional de los estudiantes mediadores, la mejora en el análisis del conflicto y el desarrollo del pensamiento alternativo.
- ✓ La mediación intenta reforzar los comportamientos positivos de los estudiantes.
- ✓ La mediación contribuye a fomentar un clima de convivencia donde el estudiantado se sienta más vinculado.

El tema tratado en este estudio, se relaciona con el objeto de esta investigación ya que ambas investigaciones resaltan el papel del estudiante mediador, analizando la contribución de la mediación no solo a la resolución de un conflicto sino además a la formación integral de los estudiantes que asumen el papel de mediadores.

A partir de las investigaciones y estudios respecto al tema de investigación de este trabajo, no se puede desconocer las diferentes aportaciones que estos programas hacen a la formación integral de los estudiantes que participan en él, sin embargo, se debe tener en cuenta que existen diferentes variables que pueden afectar o cambiar significativamente los resultados de las investigaciones. Estas variables se deben considerar a partir de:

- ✓ Contexto de los estudiantes
- ✓ Clima escolar presente en la institución educativa.
- ✓ Características particulares de la institución educativa.
- ✓ Cultura y costumbres de los estudiantes según el país donde se realice la investigación.

Particularmente y teniendo en cuenta los estudios consultados, existe una falta de conocimiento en la contribución de estos programas a la mejoría de las relaciones familiares de los estudiantes mediadores, por otro lado, se desconoce si estas contribuciones se extienden hasta el punto de mejorar significativamente el desempeño académico de estos jóvenes, además, si después de pertenecer al equipo de mediación, han liderado proyectos educativos o locales. Si

bien existen pocos trabajos que hagan alusión a la contribución de los programas de mediación en la formación integral de los estudiantes mediadores, y en relación al trabajo del programa Hermes en el colegio CEDID Ciudad Bolívar, hay que tener presente las características particulares de vulnerabilidad presentes en el contexto, desconociéndose entonces, los alcances que el programa pueda tener en la vida de estos estudiantes y por ende los resultados que puedan surgir del estudio de investigación.

### **1.5 Justificación**

Colombia es un país que por más de 50 años tuvo que vivir inmersa en una guerra donde los principales protagonistas fueron la intolerancia, el irrespeto, la falta de empatía y los equivocados mecanismos utilizados para darle fin. Gracias a las mesas de negociación construidas entre las partes en oposición, se llegó a un acuerdo de manera pacífica, respetando los ideales y puntos de diferencia de cada grupo. Estas mesas de negociación han servido como modelos para solucionar conflictos, contribuyendo a la construcción de programas de mediación donde se busca mejorar la convivencia de una institución por medio del diálogo entre iguales. Uno de estos programas es el llamado Hermes, encaminado a la gestión del conflicto escolar entre iguales; este programa inicio su intervención en el colegio CEDID ciudad Bolívar hace dos años, con el objetivo de brindar herramientas pedagógicas que faciliten la resolución de conflictos de una manera pacífica, en donde prime la tolerancia, la empatía y el respeto.

El colegio CEDID ciudad Bolívar, es una institución educativa donde sus principales problemáticas se focalizan en la convivencia escolar, particularmente en los conflictos que diariamente surgen entre estudiantes y el desconocimientos por parte de ellos sobre las distintas alternativas que se pueden utilizar para solucionar un conflicto; así mismo, se evidenció la poca

participación de los estudiantes en el liderazgo de proyectos educativos que propendan a mejorar aspectos convivenciales dentro y fuera de la institución. Esta problemática se debe a que el sentir de los directivos y docentes, es que los estudiantes no están preparados para asumir estos retos, no contando con las suficientes habilidades sociales, ni emocionales; tampoco con el suficiente interés para encabezar un proyecto que contribuya, por ejemplo al mejoramiento de la convivencia en la institución.

Por otra parte, numerosas investigaciones consultadas sobre el tema de mediación entre iguales, se centran por lo general en metodologías didácticas-pedagógicas para llevar a cabo una mediación y las bondades que este tipo de programas ofrece para la resolución de los conflictos y la convivencia escolar. Sin embargo, en un número menor se encuentran estudios cuyo principal objetivo sea el análisis del impacto de estos programas en la formación integral de los estudiantes participantes como mediadores. Por tal motivo, este trabajo de investigación se focalizó en analizar el ejercicio de la mediación como método de resolución de conflictos y su contribución a la formación integral de un grupo de estudiantes del Colegio CEDID Ciudad Bolívar, particularmente en el programa de mediación Hermes.

Lo que pretendió entonces la investigación, fue resaltar el trabajo realizado por el programa Hermes, en cuanto a su contribución a la formación integral de los estudiantes mediadores y a la formación por ende de líderes escolares, capaces de escuchar, de ser empáticos, de tener sensibilidad por las situaciones de conflicto vividas por otro estudiante, a su vez cambiando la mirada de la comunidad educativa y generando conciencia de que estos jóvenes se encuentran completamente capacitados y preparados para liderar proyectos educativos en pro del mejoramiento de la convivencia escolar y de su comunidad.

Teniendo en cuenta la iniciativa del Ministerio de Educación Nacional (MEN), en donde se pretende promover en los centros educativos una educación para la paz, es importante entender el papel que juega los programas de mediación en esta iniciativa. De acuerdo a lo mencionado el MEN (2006), la educación para la paz es un proceso de promoción de conocimientos en valores, habilidades sociales y actitudes, que permitan a los estudiantes prevenir los conflictos y la violencia, resolviendo los problemas pacíficamente creando condiciones propicias para la paz (p.6), a sí mismo se propende por un enfoque en formación ciudadana en donde los individuos se relacionen pacíficamente entre sí (p. 8). Es importante para el campo de la maestría en educación, contar con estudios que dirijan su atención, a las nuevas innovaciones educativas como lo es la educación para la paz y los diferentes mecanismos que allí se utilizan como lo son los programas de mediación para la resolución pacífica de conflictos; así mismo, y en relación con la línea investigación (modelos de acompañamiento para la formación integral del estudiante), es interesante interpretar los programas de mediación como "modelos de acompañamiento", en donde se acompaña a los estudiantes mediadores y mediados para alcanzar el éxito en la resolución de un conflicto, también, su posible contribución a la formación integral de los estudiantes, en cuanto a la adquisición de valores, habilidades sociales y de comunicación.

### **1.6 Delimitación y alcance de la investigación**

El estudio de investigación se llevó a cabo en la institución educativa CEDID ciudad Bolívar jornada tarde, donde se tomó una muestra de 20 estudiantes de grado noveno que estuvieran participando como mediadores en el programa Hermes. La aplicación de los instrumentos se hizo en el primer semestre del año 2018, posteriormente la tabulación, el análisis de resultados y la obtención de conclusiones se realizó en el segundo semestre del 2018.

La elaboración de este estudio de investigación se realizó para analizar el ejercicio de la mediación como método de resolución de conflictos y su contribución a la formación integral de un grupo de estudiantes del Colegio CEDID Ciudad Bolívar, con el trabajo en el programa de mediación Hermes. La investigación tuvo como proyección brindar oportunidades a estos estudiantes de convertirse en líderes escolares, encabezando programas y proyectos orientados al mejoramiento de la convivencia escolar y de su comunidad. Por otro lado, a partir de los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, se planteó una propuesta, la cual estuvo encaminada al fortalecimiento de las competencias axiológicas y socio afectivas de estos estudiantes. Lo que se pretendió fue, complementar con los hallazgos encontrados, brindando a los estudiantes herramientas y competencias en valores para que puedan comunicar asertivamente sentimientos, promover estados de calma, empatizar con las personas, tomar decisiones responsables entre otras cosas.

## Capítulo 2. Fundamentación teórica

En este capítulo, se realiza una presentación de los temas relevantes que fundamentan teóricamente los objetivos y la estructura general del trabajo de investigación. En una primera parte, se aborda el tema de conflicto escolar y las diferentes definiciones propuestas por autores, a su vez, se estudia las diferentes tipologías de conflictos presentes en los centros educativos y las causas más relevantes por las cuales se presentan los conflictos en el aula. Seguido a esto se profundiza en el tema de mediación escolar, el cual es considerado pilar para la investigación, debido a que en las mediaciones escolares es donde hacen su participación los estudiantes mediadores y es donde se construye todas las habilidades sociales y personales que contribuyen a su formación integral.

Se estudia entonces, la mediación escolar desde la definición propuesta por algunos autores y los componentes que la caracterizan, estableciendo relaciones en cada una de estas como también un análisis desde la realidad educativa actual; a su vez, se presenta un recorrido de las mediaciones escolares a través de sus inicios, dando relevancia a los primeros países que optaron por utilizar la mediación escolar como herramienta para resolver conflictos. A continuación, se da a conocer las fases para llevar a cabo una mediación escolar, describiendo el rol que desempeña cada uno de los miembros que la integran; finalmente, se describen los principios de la mediación escolar y las distintas tipologías.

En un segundo momento y partiendo de la explicación sobre mediación escolar, se estudia los programas de mediación entre iguales desde su definición, teniendo en cuenta estudios e investigaciones al respecto. Se da a conocer a su vez, los principios que caracterizan estos programas de mediación, descritos por diferentes autores; seguido a esto se habla de las

fases o etapas de los programas de mediación desde su puesta en marcha, hasta su evaluación. Por último, se habla sobre la normatividad colombiana referente a los programas de mediación, entre iguales, en instituciones oficiales, describiendo algunos artículos que den claridad sobre su implementación y las condiciones necesarias que se deben tener en cuenta para su desarrollo.

Una vez realizada la explicación de los programas de mediación entre iguales, se puntualiza en el programa de mediación Hermes, el cual es fundamental para la investigación, puesto que su implementación en el colegio CEDID ciudad Bolívar, sirvió como inspiración para el tema de esta investigación; se habla entonces de cómo inicia y se construye el programa de mediación Hermes, describiendo los propósitos y objetivos que el programa pretende alcanzar en las instituciones oficiales y las contribuciones positivas que se obtienen en la convivencia escolar y la resolución de conflictos.

Finalmente, se estudia las características de los mediadores escolares, principales protagonistas del estudio de investigación. Se realiza un análisis desde su definición y el rol que desempeñan en los programas de mediación; se puntualiza en los estudiantes que asumen el rol de mediadores, sus principales atributos y la relación directa que existe entre la implementación de estos programas y el desarrollo de habilidades tanto personales como sociales que van adquiriendo estos estudiantes.

## **2.1 Conflicto escolar**

### **2.1.1 Definición de conflicto.**

Cuando se habla de conflicto, en su definición más tradicional, se realiza una presentación de este concepto como algo negativo, que afecta la estabilidad de dos o más personas por tener intereses opuestos; sin embargo y al transcurrir el tiempo, el significado de



conflicto ha cambiado, apuntando a una situación intrínseca a la naturaleza del hombre y por ende el problema no es el conflicto sino de qué manera se le da solución. Para algunos autores como Corsón y Gutiérrez (2014), el conflicto es "obstáculo o dificultad en un proceso, o más bien como una oportunidad para el crecimiento y el cambio; podemos entenderlo también como una situación patológica donde las personas afectadas no tienen capacidad de decisión ni resolución" (p. 10). Como bien lo menciona los autores, el problema no es que esté presente el conflicto, ya que se este se puede convertir como una oportunidad de crecimiento personal; el problema radica en que las personas que no saben manejar un conflicto carecen de capacidades y desconocen herramientas que le faciliten su solución.

Para Boardman y Horowitz (1994), como se citó en Chimpén y Sagrado (2011), el conflicto es "una incompatibilidad de conductas, cogniciones o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad" (p. 7). En esta definición se puede inferir al igual que en la anterior, la naturaleza del conflicto en los seres humanos, cada vez que exista punto de vistas diferentes sobre algún tema, situación o forma de pensar, se puede presentar el conflicto, siendo este natural; del individuo depende la manera como quiera darle solución. Otras de las definiciones la presentan Sánchez, Díe y Bolaños (2013), quienes afirman que "el conflicto es la interacción de personas interdependientes que perciben objetivos incompatibles e interferencias mutuas en la consecución de esos objetivos" (p. 48). Esta relación recíproca entre personas se presenta a diario y naturalmente entre ellas. Hasta este momento, el conflicto pasa de ser entendido como algo negativo, para convertirse en una oportunidad de crecimiento a partir de la interacción entre personas. Finalmente, "El conflicto ocurre cuando dos o más valores, perspectivas u opiniones son contradictorias y se

persiguen diferentes objetivos incompatibles para diferentes personas o grupos. Es una situación que produce falta de unidad" (Pérez y Pérez de Guzmán, 2014, p. 19).

Analizando cada una de las definiciones consultadas sobre el conflicto, se podría concluir que éste se da en una divergencia de intereses donde se presenta una incompatibilidad y es aquí donde juega un papel importante las emociones, donde la discrepancia de interés puede ser real o percibida como tal. Finalmente queda claro que el conflicto es algo natural e inherente al ser humano, el cual brinda oportunidades positivas fortaleciendo relaciones o por el contrario poner en crisis a las personas presentes en él.

### **2.1.2 Tipos de conflicto.**

De acuerdo a lo postulado por Pérez y Pérez de Guzmán (2014), el conflicto se divide en dos grandes modalidades (competitivo y cooperativo):

- *Competitivo:* Sentimientos negativo e intensidad de emociones provocan el conflicto; los conflictos ligados a la autoestima tienden a ser propensos a ser de tipo competitivo. Si no se define las causas del conflicto y la disposición para darle solución, es imposible llegar a acuerdo.
- *Cooperativo:* La intervención de emociones y sentimientos es mínimo, se maneja una distancia personal y se resuelve de una manera más fácil el conflicto. Estos conflictos no ligados a la autoestima son resueltos con más facilidad de una manera cooperativa, dirigiendo la atención a la consecución de necesidades y objetivos deseados. Definir los conflictos de manera concreta y ajustada favorece la cooperación (p. 25).

El postulado del conflicto visto de manera cooperativa, brinda a las personas presentes en él, un enriquecimiento de saberes gracias a lo aprendido con el punto de vista del otro. Esto es

posible únicamente si se deja de lado el orgullo de saber que se tiene la razón y por el contrario aceptar enfoques distintos de percibir las cosas.

Por otro lado Viñas (2004), como se citó en Silva (2015), distinguen cuatro tipos de conflictos según los intereses de las personas presentes, estos son:

1. *Por conflicto de poder*: se entiende todos aquellos conflictos que se dan en relación a las normas (cuando una persona reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que limitan su libertad y que aseguran la estabilidad del sistema).
2. *Respecto a los conflictos de relación*: son aquellos en los que una de las partes en conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. Un ejemplo podría ser casos de “bullying”.
3. *Los conflictos de rendimiento*: son todos aquellos relacionados con el currículum.
4. *Los conflictos interpersonales*: Conflictos presentes con otra persona o grupo de ellas (p.69).

Trasladando el conflicto al ámbito escolar, existen diferentes tipos de conflictos presentes allí, los cuales pueden afectar significativamente la permanencia de los estudiantes en los centros educativos de no dárseles un tratamiento adecuado. Según Torreño (2006), como se citó en Silva (2015), estos conflictos se caracterizan por:

- *Violencia general, psicológica, física y estructural*: incluye la violencia psicológica que puede expresarse con conductas como falta de respeto, maltrato, exclusión e intimidación. Incluye también la violencia física contra uno mismo y contra las personas. También la violencia que la estructura del propio sistema ocasiona a las personas que habitan en ella, la organización deficiente del centro educativo y del currículum que pueden generar procesos de exclusión.

- *Disrupción en las aulas*: es un conglomerado de conductas inapropiadas que se producen en el aula y que impiden el normal desarrollo de la actividad educativa, pérdida de tiempo, falta de disciplina. Se trata del tipo de violencia que ocasiona mayor índice de fracaso escolar.
- *Vandalismo*: violencia física contra el centro educativo y sus instalaciones.
- Problemas de disciplina: trasgresión de normas de convivencia.
- *Bullying*: maltrato reiterado y permanente dirigido a un compañero que es incapaz de defenderse.
- *Acoso y abuso sexual*.
- *Absentismo y deserción escolar*: no ejercer las tareas como estudiante o como profesor.
- *Fraude-corrupción*: trasgresión de los comportamientos socialmente reconocidos y aceptados en la vida escolar: copiar, tráfico de influencias.
- *Problemas de seguridad en el centro escolar*: miedo a sufrir daños de diverso tipo, por parte de miembros de la comunidad educativa o fuera de ella (p. 70-71).

Si se quiere solucionar el problema de raíz (conflictos en los centros educativos), se debe detectar cuáles son las conductas o situaciones que anteceden estos conflictos. Es importante conocer las causas por las cuales se está generando estas problemáticas.

### **2.1.3 Causas de los conflictos en el aula.**

El aula de clase, puede entenderse como una sociedad en donde se establece relaciones jerárquicas y entre pares; en este tipo de relaciones como en cualquier otra, se hace presente natural e inherentemente los conflictos como parte de la interacción existente entre estudiantes y profesor. Es entonces importante establecer las causas por las cuales se presentan los conflictos en el aula de clase, teniendo presente que los conflictos hacen parte de la naturaleza del hombre

y de la sociedad. De acuerdo con Ibarrola (2012), una de las principales causas del conflicto en el aula es el rechazo social en el grupo (p.62). Un estudiante puede libremente en el aula de clase, establecer relaciones de amistad o simples interacciones con otros compañeros; el hecho de tener únicamente una o dos amistades, no le debería impedir poderse relacionar sin problema con el resto del grupo; sin embargo, se presentan situaciones en las que los estudiantes se limitan a su grupo de amistades, bloqueando así la comunicación con los que no son sus amigos. Esta situación conlleva a que se desencadene situaciones de conflicto, promoviendo el rechazo del grupo.

De una manera más generalizada Kreidler (1984), como se citó en Silva (2015), presenta las causas más comunes de los conflictos en el aula:

1. *Una atmósfera competitiva.* Cuando hay una atmósfera competitiva en el aula, los estudiantes aprenden a trabajar compitiendo contra los demás, en lugar de trabajar con los demás.
2. *Un ambiente intolerante.* Un aula intolerante es un aula hostil, en la cual hay desconfianza. Los alumnos saben ser colaboradores, tolerantes y en ocasiones, ni siquiera amables.
3. *Comunicación precaria.* La comunicación precaria crea un terreno especialmente fértil para el conflicto. Muchos conflictos pueden atribuirse a malos entendidos o percepciones erróneas de las intenciones, los sentimientos, las necesidades o las acciones de los otros.
4. *La expresión inadecuada de los sentimientos.* Todos los conflictos tienen un componente afectivo y la forma en que las personas expresan sus emociones tiene un papel importante en cómo se desarrollan los conflictos.

5. *La carencia de habilidades para la resolución de conflictos.* Los conflictos del aula pueden crecer cuando los estudiantes y también los docentes no saben cómo responder de manera creativa ante los conflictos. Los padres y el grupo de compañeros a menudo recompensan los enfoques violentos o muy agresivos ante los conflictos, e indudablemente hay modelos sociales para este tipo de conductas, como pueden ser los que ofrecen los medios de comunicación.
6. *Abuso de poder de parte del maestro.* El propio profesorado puede crear una gran cantidad de conflictos, entre otros aspectos, porque tiene una influencia muy fuerte en los factores nombrados anteriormente (p.75).

A partir de esta consulta sobre las causas de conflicto en el aula, se considera la escuela como un sistema de relaciones en el que el conflicto está presente, simplemente por el hecho de ser una organización, asimismo se puede deducir que el origen de los conflictos se suele ubicar en aspectos de tipo individual y social, donde juegan un papel importante las emociones y los sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir deteriorada en función directamente proporcional de cómo sea el proceso de para darle solución.

## **2.2 Mediación escolar**

### **2.2.1 Historia de la mediación escolar.**

Según Sánchez, Díe y Bolaños (2013), la mediación escolar tuvo lugar inicialmente en el país de Nueva Zelanda, en el año 1987, a causa de las problemáticas sociales vividas hasta entonces. Posteriormente en 1988, estos programas fueron acogidos por países como Canadá y en el año 1993, el Ministerio de Educación de este país, indico que los estudiantes deberían a aprender a resolver sus diferencias a través del diálogo, con la ayuda de otra persona y de una

manera no violenta. Con esta idea, otros países se empezarían a interesar por estos programas de ayuda entre iguales, países como Polonia, Alemania, Sudáfrica, Argentina entre otros (p. 26).

En Estados Unidos y según como lo menciona García y Vásquez (2013), las mediaciones escolares como estrategia de resolución de conflictos, tuvieron su aparición en la década de los setenta en la ciudad de Nueva York principalmente en instituciones oficiales, con el fin de que por medio del diálogo, los estudiantes resolvieran sus diferencias con ayuda de un tercero. Teniendo en cuenta el éxito de estos programas, se inició un trabajo para trasladarlos a todas las ciudades del país; los temas a tratar en las mediaciones estaban relacionados con: peleas, prejuicios, acoso, comunicación deficiente entre padres e hijos, celos, insultos, mal comportamiento entre otros. Ya en los años ochenta, nacen asociaciones como: Educators for Social Responsibility y la National Association for Mediation of Education, constituyéndose finalmente la Conflict Resolution Education Network (p. 118 -119).

En Colombia, según Gómez (2014), la violencia escolar como foco de estudio, se da en el año 2000 y luego en el 2006, toma centralidad el tema en la opinión pública, al revelarse estudios y resultados de encuestas sobre violencia escolar de Bogotá en ese mismo año. Los estudios habían arrojado que, uno de cada dos de estudiantes ha sido robado en su colegio (56%) y uno de cada tres ha sido objeto de golpes y maltrato físico por parte de sus compañeros en las instalaciones del colegio (32%). De estos últimos, 4.330 dijeron haber requerido atención médica después de la agresión, y 2.580 aseguraron que quien los amenazó, portaba un arma. Respecto a las víctimas, uno de cada dos aceptó haber insultado a un compañero el año anterior (46%), y uno de cada tres aceptó haber ofendido y golpeado a otro compañero (32%) (p.18).

Afortunadamente para este entonces, ya se contaba con riqueza literaria para identificar las causas de los conflictos y así un tratamiento social e institucional a seguir. Esto conllevó a

que se produjeran cambios en los manuales de convivencia y en los conductos regulares con el fin de lograr la expulsión de estudiantes problemas, medidas directamente asociadas a que la violencia escolar es causada por la falta de reglas y normatividad de las instituciones educativas. El problema radicó en que a pesar de estas medidas la violencia escolar continuaba (Gómez, 2014, p.9).

A partir de este análisis, la cámara de comercio de Bogotá, toma medidas y empieza la construcción de programas para la gestión del conflicto escolar, en donde los estudiantes pudieran ser partícipes en la solución de los conflictos, de una manera pacífica, utilizando el diálogo, con ayuda de un tercero y de forma completamente voluntaria.

### **2.2.2 Concepto de mediación escolar.**

La mediación hoy en día se puede entender como un espacio de reflexión, donde existe una intervención de una persona o de varias, con el fin de dialogar sobre un suceso de contrariedad presentado entre dos o más personas o grupo de personas y tratando de encontrar puntos medio en las distintas formas de pensar y así alcanzar un acuerdo entre las partes. Sin embargo, la mediación puede ser entendida desde otros puntos de vista, dependiendo en el ámbito en que se desarrolle (familiar, escolar, laboral y penal). Esto ha conllevado a que el concepto de mediación este conformado por diferentes componentes que lo enriquecen y complementan desde diferentes enfoques. Algunos autores han definido la mediación como:

Un proceso de resolución de conflictos privado, confidencial y voluntario, que permite que las partes implicadas puedan comunicarse entre sí, expresando, entre otros, sus puntos de vista, argumentos, intereses, necesidades o expectativas y llegando, en su caso, a acuerdos mutuamente consentidos, acompañadas por un tercero imparcial, la persona mediadora, quien actúa como facilitadora del acuerdo y que vela por su legítimo funcionamiento, creando así un espacio de



diálogo en el que prevalezcan la equidad comunicativa, la seguridad, la libertad y la igualdad entre las partes (Farré, 2006, como se citó en Sardá, 2013, p.13).

Como se aprecia en la definición que presenta Farré (2006), una de las características principales de la mediación es la voluntariedad con la que las partes deciden participar en el proceso de la resolución del conflicto. Por su parte Chimpén y Sagrado (2011), presentan la mediación como un "método alternativo de resolución de conflictos que tiene como principio la participación voluntaria de las partes junto con la intervención de un tercero imparcial, para conseguir un acuerdo del tipo "ganar tú, gano yo" (p. 12). Es necesario entender que, en los procesos de mediación, se busca el bienestar de ambas partes de una manera objetiva e imparcial, por lo tanto, el papel que juega el mediador es vital para que la mediación se establezca en los pilares de la igualdad.

Otras de las definiciones encontradas sobre mediación:

Es un proceso de comunicación de partes en conflicto con la ayuda de una o varias personas imparciales que procuran que las partes se escuchen en un espacio de libertad y seguridad para que comprendan el conflicto que viven y puedan llegar por sí mismas a un acuerdo que les permita recomponer una buena relación, no necesariamente la misma relación previa al conflicto, encarar el conflicto desde actitudes constructivas y actuar preventivamente de cara a mejorar las relaciones con los demás y a la búsqueda de la gestión positiva de los conflictos que puedan surgir en el futuro (Binaburo y Muñoz, 2007, como se citó en Ibarrola, 2012, p. 118).

A sí mismo, Corsón y Gutiérrez (2014), plantean la definición de mediación como "interposición o intervención de alguno, que pretende componer y reconciliar a otros que están entre sí discordes, o conseguir alguna cosa para otro" (p. 61). Esta definición hace referencia a la esencia más simple de lo que se puede entender por mediación, dejando con total claridad la búsqueda de una conciliación y la intervención de un mediador.

Se puede apreciar entonces en las cuatro definiciones referidas anteriormente, aspectos relacionados en torno a la mediación como lo son: proceso voluntario, diálogo, mediadores e igualdad entre partes. Estos aspectos son claves para entender de una manera práctica lo que es una mediación escolar.

### **2.2.3 Características de la mediación escolar.**

La mediación escolar, cumple con las mismas características que cualquier otra mediación de tipo, familiar, laboral o penal. Según Sánchez, Díe y Bolaños (2013), las mediaciones escolares se caracterizan por aspectos como:

- *Voluntariedad:* Las partes en conflicto asisten de manera voluntaria.
- *Imparcialidad:* El mediador escolar el cual puede ser un profesor o un estudiante, debe actuar con una actitud de imparcialidad.
- *Flexibilidad:* Los participantes de la mediación debe adaptarse a las circunstancias y a los diferentes puntos de vista.
- *Confidencialidad:* Todos los implicados en el proceso de mediación, adquieren el compromiso de confiabilidad y discreción con lo que se menciona allí.
- *Protagonismo de las partes:* Cada una de las partes implicadas en el proceso de mediación, tiene la oportunidad de exponer sus puntos de vista, siempre y cuando se mantenga una actitud de respeto frente a la opinión del otro.
- *Proceso basado en el diálogo:* Los testimonios y puntos de vista de cada una de las partes, se deben expresar de una manera asertiva y respetuosa.
- *Duración limitada:* El tiempo estimado para llevar a cabo una mediación, no puede superar los 15 minutos (p. 24-25).

Por todas las características que representan las mediaciones escolares, se puede afirmar que estas poseen un gran potencial educativo, donde la participación e interacción de mediadores y mediados contribuye, no solo a mejorar la convivencia en las instituciones educativas, además destaca valores en cada uno de los participantes contribuyendo a su formación integral.

#### **2.2.4 Fases del proceso de mediación escolar.**

Antes de iniciar con un proceso de mediación, se deben realizar consideraciones del tipo de problemática que se va a tratar y si corresponde al tipo integral donde se explora todos los problemas, o parcial donde se trabaja con uno de ellos; de acuerdo a lo mencionado, Chimpén y Sagrado (2011), describen las etapas a nivel general que se deben considerar para llevar a cabo un proceso de mediación:

1. Establecer el marco del trabajo.
2. Definir el problema o los problemas a tratar, jerarquizándolos.
3. Explorar la construcción de la realidad de cada actor implicado y visualizar los puntos de acuerdo existentes.
4. Exploración y construcción de una realidad suficientemente común. Amplificación de los puntos de acuerdo.
5. Exploración de los puntos en desacuerdo.
6. Exploración de los puntos de desacuerdo que, en ciertas condiciones, podrán convertirse en puntos de acuerdo.
7. Exploración y trabajo de las condiciones que harían posible la amplificación de los puntos de acuerdo (p.36).

Es necesario dejar claro a la hora de llevar a cabo un proceso de mediación, las reglas que las partes en conflicto deben tener en cuenta y asumir a la hora de participar en la mediación, como lo describe Chimpén y Sagrado (2011), los aspectos a tener en cuenta son:

1. Mediación es negociación.
2. No se obtiene lo que se pide.
3. Se puede decir lo que se quiera, pero con respeto.
4. No se tiene que convencer al otro de lo lógico del argumento.
5. Para ganar hay que dejar que el otro gane también.
6. No se va a consultar todas las cosas pequeñas, sino que se les va a dar un modelo utilizable para cada vez que surjan problemas (p. 37).

Este último punto es muy importante ya que, a medida que los estudiantes hacen parte de las mesas de conciliación que ofrece las mediaciones, deben entender cuál es metodología que se debe llevar a cabo para resolver un conflicto, así cuando surja posteriormente una dificultad con alguna otra persona o una situación de conflicto, el estudiante tenga la capacidad de resolver el problema por medio del diálogo, la empatía y la comunicación asertiva, sin necesidad de solicitar ayuda al equipo de mediación.

### **2.2.5 Principios de la mediación escolar**

Para llevar a cabo una mediación, es indispensable tener en cuenta como los describe Rizo (2013), principios fundamentales como la escucha, el respeto y calidad comunicativa abriendo posibilidades de confianza. La solidaridad con las situaciones de conflicto del otro y la autonomía en la toma de decisiones (p. 115-116). En un proceso de mediación, se debe estar en la capacidad de interpretar las necesidades de las partes en discordia, asumiendo una actitud de imparcialidad frente a los diferentes puntos de vista. García (2011), explica como la mediación

debe configurarse como una herramienta capaz de fomentar relaciones sinérgicas y construir espacios comunes que interpreten las diferencias y el posible enfrentamiento de intereses como instrumentos formativos (p. 1-6).

Por su parte Sánchez, Díe y Bolaños (2013), sintetizan los principios de la mediación escolar así:

- Concepción positiva del conflicto.
- Uso del diálogo como respuesta constructivista ante los conflictos.
- Potenciación de contextos cooperativos en las relaciones interpersonales.
- Desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol.
- Práctica de la participación democrática.
- Desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía.
- El protagonismo de las partes en la resolución de conflictos (p.28).

No se debe olvidar que en las mediaciones escolares, puede haber momentos de tensión, ya sea entre las partes en conflicto o entre mediador y mediados, estas situaciones son intrínsecas al desarrollo de las mediaciones, sin embargo, se debe superar todo tipo de dificultades que se presenten, tomando estas situaciones como experiencias enriquecedoras y de aprendizaje para posteriores mediaciones, en donde se prime el respeto, la igualdad, la empatía y sobre todo el dialogo.

### **2.2.6 Tipos de mediación escolar.**

Cuando se habla de la interacción humana, es imposible no pensar en el surgimiento de conflictos los cuales intrínsecamente hacen parte de la evolución del ser humano; sin embargo, la manera como estos se aborden, dependerá de una educación capaz de enseñar a responsabilizarse y afrontar de una manera sana cada uno de los conflictos dependiendo de su

tipología. Para cada tipo de conflicto existe un modelo de mediación, dirigidos a trabajar desde la diversidad de experiencias que caractericen cada uno de ellos. Sánchez, Díe y Bolaños (2013), hacen referencia de manera general a los siguientes modelos de mediación:

- *Mediación Vertical:* Por la organización, la estructura de participación y los niveles de compromiso, un profesor o un orientador asumen el rol de mediador, utilizando la mediación más como una intervención educativa. Las técnicas más utilizadas en este modelo de mediación son: la escucha activa, comprensión de los diferentes puntos de vista y actitud colaborativa en busca de soluciones.
- *Mediación Horizontal:* Uno de los modelos más extendido, se caracteriza porque son los estudiantes quienes reciben las capacitaciones pertinentes y ejercen de mediadores entre sus propios compañeros. La selección de los mediadores cambia de un centro educativo a otro, los criterios para su selección se basan en aspectos como: voluntariado, entrevistas, resultados académicos, votación de compañeros entre otros. Frecuentemente los profesores también están involucrados en el programa, pueden ejercer el papel de mediadores o acompañantes en el proceso.
- *Mediación por derivación o modelo integrado:* Existe un servicio de mediación dentro del centro educativo, la mediación es solicitada por un profesor, por un miembro directivo o directamente por los estudiantes. El coordinador del programa de mediación se encarga de indagar si ambas partes desean participar, se establecen quienes serán los mediadores, la fecha y la hora en que se llevará a cabo la mediación; todos los participantes deberán estar de acuerdo con lo establecido previamente (p. 31-33).

Independientemente del tipo de mediación que se implemente en los centros educativos, estos programas de mediación, como lo menciona Andrés (2009) "proporcionan situaciones de

desarrollo y aprendizaje de tal naturaleza que no pueden ser sustituidos por ningún otro agente de socialización" (p. 52). También se manifiesta que permiten oportunidades de negociación y discusión, de ejercer con libertad puntos de vista sin sentirse juzgados ni criticados.

### **2.3 Desarrollo de la competencia social y personal**

Un individuo, empieza a desarrollar la competencia social en la etapa de la infancia, de acuerdo a lo mencionado por Sánchez, Díe y Bolaños (2013). En esta etapa, se establece habilidades sociales, relacionadas con aspectos como: Sonreír, pedir un favor, hacer preguntas, agradecer la ayuda del otro, saludar a la profesora, expresar enfado, expresar una alabanza entre otros (p.84). Es aquí donde se empieza a tomar conciencia de la importancia de las relaciones con otras personas. Es importante tener presente, que ninguna persona nace con prejuicios ni personales ni sociales; por ejemplo, ninguna persona nace siendo tímida o insegura, tampoco nace siendo líder o supeditado. Estas competencias sociales se van adquiriendo en la interacción del individuo con otras personas en el transcurso de la vida.

El desarrollo de la competencia social está estrechamente ligada al desarrollo de la competencia personal, esto se puede interpretar a partir de la siguiente definición sobre competencia social:

Conjunto de habilidades y destrezas que, partiendo de la comprensión y valoración crítica de uno mismo y de los que nos rodean, supone la búsqueda y construcción de una identidad personal y comunitaria que implique el conocimiento del entorno y de su marco de principios, valores y normas, la armonización entre los derechos, intereses, deseos, necesidades y sentimientos personales y los de los otros y el desarrollo de comportamientos equilibrados, corresponsables y solidarios, exponentes de la implicación activa en la defensa de los valores democráticos que garantizan la vida en común (Escamilla, 2008, como se citó en Salmerón, 2010, p. 145).

Como se puede observar, una persona debe estar debidamente equilibrada en la competencia personal, para así responder positivamente a la interacción con la sociedad. Es también importante tener en cuenta y como se menciona en la definición, la construcción de una identidad personal, la cual sea consciente de las virtudes poseídas como de las necesidades presentes, con el fin de que la persona tenga la capacidad de moldear patrones de conducta y de personalidad.

Las pautas de comportamiento indispensables que preparan a una persona a participar en diferentes contextos, implica según Salmerón (2010):

- Conocimiento de uno mismo
- Percepción y estructuración del espacio y tiempo como coordenadas que favorecen la interpretación de las situaciones en que se establecen los acontecimientos sociales y que nos han llevado a la caracterización de los conceptos de derechos y deberes cívicos.
- Conocimiento y comprensión como elementos necesarios para participar plenamente en ámbitos sociales e interpersonales.
- Acceso, uso responsable y valoración fundamentada de los distintos recursos que disponemos para estar bien informado (p.149).

El desarrollo de las competencias sociales y personales, implican una autoconciencia de las habilidades adquiridas en las diferentes etapas de la vida y de cómo estas habilidades son útiles para la interacción con la sociedad, por otro lado, es importante reflexionar sobre las necesidades y las carencias que se tienen, ejerciendo pleno control y conciencia de lo que se debe cambiar o transformar para procurar el bienestar social.

## **2.4 Programas de mediación entre iguales**

### **2.4.1 Definición.**



De acuerdo a la descripción que nos ofrece Pulido, Calderón, Martín y Lucas (2013), se podrían entender los programas de mediación entre iguales como proyectos consensuados por la comunidad educativa, cuyo objetivo principal es superar modelos autoritarios para la resolución de conflicto, optando en favor de la participación y la responsabilidad de los estudiantes (p. 388). Otras de las definiciones encontradas mencionan:

Se basan en la idea de que un grupo de alumnos (y/o profesores) se hacen expertos en técnicas de mediación en casos de conflictos. Los alumnos involucrados en disputas o cualquier tipo de conflicto pueden recurrir al método de mediación para llegar a un acuerdo. Es un sistema alternativo a las sanciones, y las partes que están en conflicto deben decidir de manera voluntaria pasar o no por el proceso de mediación. También los mediadores son voluntarios (Silva, 2015, p. 169)

Por su parte Cowie y Fernández (2006), señala los programas de mediación como diferentes estrategias llevadas a cabo por los jóvenes para combatir el problema de la violencia en sus escuelas. Estos programas están diseñados para ayudar a crear contextos escolares donde las relaciones personales son valoradas, y donde el respeto mutuo y la cooperación son la forma con que los alumnos se relacionan unos con otros (p. 292).

Otros autores señalan los programas de mediación como:

Estrategia para provocar el cambio de una sociedad tradicional en la que se hacen las cosas por inercia, porque da “resultados”, por sentido común o porque se le impone a la persona. En este sentido recuperar la técnica de los grupos de discusión sitúa al investigador en una perspectiva de devolver al sujeto de investigación su capacidad de “ser sujeto” y “tomar la palabra”, es decir situarse en una perspectiva de investigación donde está presente el reconocimiento de la humanidad del otro (Mena, y Méndez, 2009, p. 7).

Se puede deducir que los autores señalados, hacen mención a los programas de mediación entre iguales como proyectos y sistemas educativos y estrategias educativas, cuya finalidad es promover técnicas de mediación, superando métodos tradicionales autoritarios del manejo de los conflictos, promoviendo a mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa, devolviendo al individuo su capacidad de expresarse libremente valorando sus formas de ver las situaciones y valorando alternamente las opiniones y puntos de vista de los otros.

#### **2.4.2 Principios de los programas de mediación entre iguales.**

Según Torrego, Barranco y Funes (2013), los programas de mediación o sistema de ayuda entre iguales, se caracterizan por expresar valores de respeto, aceptación, aprecio y cooperación. También, se recrean culturas de participación, responsabilidad, diálogo y solidaridad. Todo esto con el fin, de crear redes de apoyo que contribuyan al desarrollo integral de cada uno de los miembros de los programas de mediación (p. 13).

Por otra parte, Baruch y Folger (2006), menciona dos principios fundamentales que se trabajan en los programas de mediación los cuales son: la revalorización y el reconocimiento. La revalorización significa la devolución a las personas de cierto sentido de su propio valor y de la capacidad para hacer frente a las problemáticas de la vida. Por su parte el reconocimiento evoca la aceptación y la empatía respecto a problemáticas de tercero. Cuando estos dos principios adquieren un papel central en los programas de mediación, se ayuda a que las partes utilicen los conflictos como oportunidad de crecimiento (p. 21).

Es importante señalar que la revalorización y el reconocimiento, no se establecen cuando de manera autoritaria se le tiene que dar fin a un conflicto, un ejemplo de esta situación es cuando los estudiantes piden ayuda al profesor para solucionar una situación de discordia, en

algunas ocasiones el profesor bajo su juicio de valor y de manera subjetiva, establece los parámetros para darle fin al conflicto; resultados que en muchas ocasiones no satisface a los estudiantes y por el contrario los obliga a realizar acciones en contra de su voluntad.

### 2.4.3 Etapas del programa de mediación escolar entre iguales.

De acuerdo con el planteamiento de Ibarrola (2012), los programas de mediación escolar pasa por determinadas fases las cuales no siempre se desarrollan en los mismo momentos, esto dependerá de las condiciones de disponibilidad de los miembros que harán parte de las mediaciones. Las etapas o fases a tener en cuenta se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 1

*Etapas de los Programas de Mediación Escolar*

<u><i>Etapas</i></u>	<u><i>Descripción</i></u>
<i>Evaluar las necesidades</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los objetivos y recursos con los que cuenta la escuela.</li> <li>• Evaluar el grado de interés y posible adhesión al programa por parte de los alumnos, el personal y los miembros de la comunidad educativa.</li> </ul>
<i>Orientar a los miembros del centro educativo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar información detallada a todo el personal sobre la mediación, sobre el resultado de la evaluación de las necesidades detectadas y sobre la utilidad del programa y el modo en que mejor puede adaptarse a la escuela.</li> <li>• Aclarar las expectativas del personal en cuanto a su participación y apoyo.</li> </ul>
<i>Seleccionar al equipo de coordinación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los miembros del personal que deseen comprometerse con el programa dialogando abiertamente sobre el grado de compromiso y la disponibilidad de tiempo que se espera de ellos.</li> </ul>
<i>Orientar a los estudiantes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exponer el programa a los alumnos con el fin de estimular su interés y</li> </ul>

	alentarlos a entrenarse como mediadores.
<i>Seleccionar a los mediadores</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decidir cómo se realizará la selección de mediadores y llevarlo a cabo.</li> </ul>
<i>Capacitar a los mediadores y al equipo de coordinación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar entrenamiento a los mediadores tanto en mediación como en conocimiento acerca de cómo implementar el equipo de coordinación.</li> </ul>
<i>Hacer publicidad del programa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar la mayor publicidad posible para que tanto los alumnos como el personal comprendan bien el programa y sepan cómo aplicarlo.</li> </ul>
<i>Utilizar el programa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciar y sostener el programa ateniendo regularmente a la coordinación, la actualización de las habilidades de los mediadores y la conservación de un alto perfil positivo dentro de la escuela.</li> </ul>
<i>Evaluar el programa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar de manera periódica cómo funciona el programa, si es preciso modificar algo o si hay interés o posibilidades de ampliarlo.</li> </ul>

*Nota: Adaptación de Tricia, J. 2000, como se citó en Ibarrola, S. 2012, p. 181-182*

Como se evidencia en la tabla anterior, los programas de mediación se caracterizan por tener claridad en los procesos iniciales y finales, en su intervención y ejecución en las instituciones educativas, siempre de una manera organizada las fases se desarrollan hasta lograr la sostenibilidad del programa. Al inicio no será fácil, ya que romper con los paradigmas de los métodos tradicionales de resolución de conflictos es una tarea de persistencia y de obtención de resultados.

#### **2.4.4 Normatividad colombiana sobre la implementación de los programas de mediación entre iguales en instituciones educativas oficiales.**

Las mediaciones escolares como estrategia para solucionar conflictos en las instituciones educativas, pasó de ser un escenario netamente informal, para convertirse legalmente en un plan educativo que reconoce la mediación como instrumento eficaz para prevenir la violencia en las instituciones oficiales. Según Viana (2013), en el marco internacional de una cultura de paz (2001-2010) promovido por las Naciones Unidas, se aprueba la Ley 27/2005, del 30 de noviembre, la cual consiste en fomentar una educación de cultura y paz; además, se expresa puntualmente la necesidad de formar a hombres y mujeres con habilidades en técnicas de resolución de conflictos, negociación y mediación. Empieza también a funcionar el "Plan Director para la Convivencia y la Seguridad Escolar" la cual reconoce la mediación escolar como mecanismo para la resolución de conflictos. También, fue creado el documento llamado "Propuesta para un Pacto Social y Político por la Educación", el cual traza los objetivos para la educación en los años (2010-2020), donde la mediación escolar jugará un papel importante como mecanismo oficial para prevención de conflictos (p. 285).

En el marco normativo colombiano, se puede encontrar numerosas leyes, que se han construido para proteger el ambiente escolar; entre ellas están: Artículo 116 de la Constitución de 1991. Ley 1098 de 2006: Código de Infancia y Adolescencia. Ley 1620 de Convivencia Escolar de 2013 y Decreto Reglamentario 1965 de 2013. Ley 1732 de Cátedra de Paz de 2014 y Decreto Reglamentario 1038 de 2015. Ley 1563 de 2012 en su artículo 59. Ley 23 de 1991. Ley 446 de 1998, entre otros. Específicamente ninguna de estas leyes, hace mención a la mediación escolar como herramienta para solucionar conflictos, por esta razón y como lo explica Cortes (2015), la propuesta generadora de cambio en Colombia a nivel jurídico consiste en convertir una cultura de resolución de conflictos en algo habitual. Esto fue posible gracias a la cátedra de paz que se encuentra en la Ley 1732 del 2014 y el Decreto Reglamentario 1038 del 2015, en el

cual se define: "Educación para la paz: se entiende como la apropiación de conocimientos y competencias ciudadanas para la convivencia pacífica, la participación democrática, la construcción de equidad, el respeto por la pluralidad, los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario" (p. 11).

Es así como el congreso de la República de Colombia en el proyecto de Ley No 181 de 2016, establece la mediación escolar como una estrategia alternativa para la solución de conflictos en las instituciones educativas oficiales, uno de los artículos más relevantes es:

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

En los siguientes artículos se establece que cada centro educativo debe crear una comisión de mediación escolar, definiéndose un espacio dentro de la institución y reconocido por todos los miembros de la comunidad educativa. A continuación, se hace referencia en el artículo cuarto, de los conflictos que son susceptibles a mediar y en el artículo cinco se describe el procedimiento a seguir definiéndose los campos de actuación, las tipologías de conflictos y pasos a seguir en cada una de las situaciones. En los capítulos sexto, séptimo y octavo, se habla del perfil de los mediadores como de las funciones que debe asumir. Finalmente, en los artículos noveno y décimo se establece los requerimientos una vez se culmine el proceso de mediación escolar cada año y la vigencia de estos en los centros educativos.

## **2.5 Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes**

### 2.5.1 Premisas y características del Programa para la Gestión del Conflicto Escolar

#### Hermes.

El Programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, es un programa que pretende transformar los conflictos que se estén presentando en una institución educativa, a partir de las interacciones propias y naturales que se desarrollan por ejemplo en un salón de clase; en estos espacios se puede apreciar diálogos entre profesores y estudiantes, también entre los mismos estudiantes; entre ellos se realizan concertaciones, se debe escuchar con respeto las opiniones de otros sin interrupciones, se dialoga sobre problemáticas que se estén presentando y entre todos aportan para buscar la solución.

A partir de estas premisas, se construye el programa de mediación para el conflicto escolar Hermes, como iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá, ejecutándose en la ciudad y en los municipios de Cundinamarca, según la UNICEF(2006), define el programa de mediación Hermes como un modelo que trabaja con la comunidad educativa, haciendo entrega de herramientas pedagógicas cuyo objetivo es transformar los conflictos por medio del diálogo, el reencuentro y la concertación. El ambiente que se pretende crear es de respeto por el otro, donde prime la tolerancia hacia la diferencia (p. 9).

Otros autores describen el programa de mediación Hermes donde:

Se ofrecen herramientas pedagógicas, discursivas, conceptuales y de abstracción, que permiten al niño confrontar, refutar o censurar, sus puntos de vista con los de aquellos que le rodean, razón por la cual el ámbito educativo tiene un papel preponderante en los procesos de su desarrollo. Este aprendizaje se desarrolla a través de materiales conceptuales y didácticos que facilitan el proceso de inserción al programa, brindando capacitación a los jóvenes líderes del programa y talleres de sensibilización a toda la comunidad educativa (Bueno, Corredor, Díaz y Rojas, 2007, p. 32).

Se puede deducir entonces que el programa de mediación Hermes promueve una reflexión profunda sobre las raíces de los conflictos de las instituciones educativas, excluyendo el modelo tradicional donde la disciplina y la autoridad por parte de profesores y directivos eran los únicos mecanismos para resolver los conflictos. Este modelo por el contrario es flexible, adaptándose a las necesidades propias de cada institución educativa, trabajando desde la perspectiva de la inteligencia emocional.

A la fecha y según la UNICEF(2006), se realizó un estudio de CIMAGROUP Investigación y Análisis de Mercado, donde se identificó que el programa de mediación Hermes ha formado más de 20.826 mediadores que benefician a más de 222.000 personas, además identificó que el 74% de los usuarios del programa califican un desempeño muy bueno, por otro lado 93% de los estudiantes usuarios de las mesas de conciliación, han resuelto sus conflictos de una manera pacífica y efectiva. Un 90% de los casos cumplen con lo acordado en las mesas de mediación, un 84% de los estudiantes indican que utilizan las mesas de negociación para resolver sus conflictos y un 56% creen en la mediación como método efectivo para solucionar los conflictos (p. 23).

### **2.5.2 Objetivos del Programa para la gestión del conflicto escolar Hermes.**

De acuerdo a lo que menciona la UNICEF(2006), el objetivo fundamental del programa Hermes es "brindar a los miembros de la comunidad educativa una serie de herramientas pedagógicas para transformar los conflictos, a través del reencuentro con el diálogo y la concertación, en un ambiente de respeto por el otro y donde la tolerancia sea una realidad" (p.16). Dentro de este objetivo general, se puede inducir una serie de destrezas y habilidades que adquieren los miembros del grupo de mediación.



Aunque el objetivo del programa de mediación Hermes haga referencia a la transformación del conflicto por medio del diálogo y la concertación; en este ejercicio se obtienen ganancias de todo tipo, unas de estas, son las habilidades sociales y personales que adquieren los mediadores, contribuyendo en su formación como personas reflexivas, sensibles a los problemas de los otros, empáticos entre otros. Al respecto Sánchez (2016), manifiesta que el programa de mediación Hermes posibilita espacios de reflexión, promoviendo el empoderamiento y liderazgo en los estudiantes, además la adquisición de habilidades sociales, comunicativas y emocionales (p. 65-66). Otros de los señalamientos respecto al programa de mediación Hermes dice:

Tiene por objetivo fomentar el diálogo y la tolerancia, como una apuesta colectiva al cambio social desde núcleos primarios como la escuela, con una incidencia significativa en las dinámicas familiares, sociales y culturales. Pretende una transformación cultural para abordar de manera pacífica cualquier conflicto, teniendo en cuenta el papel fundamental que la educación tiene y que conduce necesariamente a una discusión sobre la concepción de vida y el sentido que tiene el conflicto para el ser humano (UNICEF,2006, p. 8).

Queda claro entonces, que el programa para la gestión del conflicto escolar Hermes no se reduce exclusivamente a mejorar la convivencia en las instituciones educativas, aunque es su objetivo principal, no se puede desconocer las contribuciones que se generan de tipo social y personal en los miembros que participan en él.

### **2.5.3 Modelo metodológico del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes.**

Para que el programa de mediación Hermes empiece a funcionar en las instituciones educativas, se debe comenzar con un diagnóstico del contexto educativo y local, además se debe reconocer la dinámica relacional de los miembros de la comunidad educativa a partir de la

gestión que se le da a los conflictos. A partir del análisis previo, el programa de mediación escolar Hermes según lo menciona Castaño y López (2016), debe pasar por las siguientes fases:

1. *Fase de concertación:* Se realizan los contactos con autoridades públicas, llevándose a cabo una entrevista con los actores principales (directivos, docentes y estudiantes), del centro educativo donde se desea implementar el programa. Finalmente se realiza un análisis de las características de la población, reconocimiento del contexto y niveles de motivación para la ejecución y sostenimiento de la propuesta.
2. *Fase de selección:* Para que una institución educativa sea apta para la implementación del programa Hermes, se debe tener en cuenta que la institución cuente con el nivel de educación secundaria con estudiantes de 11 a 17 años, que correspondan a los grados octavo y undécimo. Se tiene además en cuenta que haya un equipo de docentes que quieran hacer parte del programa y que la población corresponda a estratos 0, 1, 2 y 3 de instituciones educativas oficiales.
3. *Fase de promoción y divulgación:* Una vez establecido el programa en la institución educativa, se da inicio a la promoción y divulgación de los objetivos y horizonte del programa, la pertinencia y la viabilidad de este. A partir de esta acción se consolidan los equipos de trabajo junto con estudiantes que asumirán el rol de mediadores. Se debe tener en cuenta que los participantes se vinculan de manera voluntaria y con un gran sentido de compromiso.
4. *Fase de apreciación de la conflictividad:* A través de talleres semi-estructurados, los grupos líderes del programa Hermes, detectan acciones cotidianas en relación al conflicto, permitiendo apreciar los esquemas de la realidad educativa. A través de los relatos se construye una lectura de conflictividad institucional. Esta etapa permite

identificar las problemáticas que los mismos miembros de la comunidad han identificado, lo que permite el primer acercamiento de autonomía en los estudiantes como agente promotor y no como un receptor.

5. *Fase de formación a docentes:* Las capacitaciones a docentes se establecen en el marco de la confianza y el auto reconocimiento. Aquí los docentes toman conciencia de su rol dentro de los grupos de mediación promoviendo espacios de auto reflexión en pro de la realidad de los estudiantes.
6. *Fase de formación a estudiantes:* La formación a los estudiantes se establece en el marco del diálogo, donde los estudiantes tengan la oportunidad de expresar sus emociones, compartir vivencias dentro y fuera de la institución. Estos espacios también permiten reflexiona sobre la importancia del papel del gestor del conflicto escolar y hace posible la integración entre profesores y estudiantes en un contexto distinto al salón de clase.
7. *Fase de capacitación en métodos alternos de solución de conflictos (MASC):* En estas capacitaciones se dan a conocer conceptos y herramientas de estos métodos, así como también las múltiples alternativas que existen para gestionar los conflictos de la institución. En este punto cada uno de los participantes define su permanencia y continuidad en el programa de mediación.
8. *Fase de especialización:* A partir del análisis colectivo, evaluando las necesidades de la institución y el contexto, se realiza la selección del método de solución de conflicto más apropiado, se inicia entonces capacitaciones relacionadas con el método seleccionado y finalmente se realizan las ceremonias de certificaciones de mediadores. Una vez se realicen las certificaciones, se hace el lanzamiento formal de las mesas de mediación, invitando a abandonar la violencia como método para resolver conflictos.

9. *Fase de continuidad:* En esta fase, se crean alianzas entre los comité de convivencia y los directivos, aportando esto a la permanencia del programa de mediación en la institución educativa. A partir de la puesta en marcha del programa de mediación, se analiza fortalezas y debilidades encontradas en su aplicación para generar un segundo nivel de especialización, permitiendo a los mediadores, afianzar los conocimientos y potenciar las habilidades en la solución de conflictos (p.39-47).

## **2.6 El mediador escolar**

### **2.6.1 Definición y características de los mediadores escolares.**

Los mediadores escolares, son facilitadores en los programas de mediación escolar, los cuales están encargados de ayudar a otras personas a solucionar sus diferencias, según Marines (1996), como se citó en Sardá (2013), el mediador escolar es un tercero neutral, el cual conduce y facilita todo el proceso de mediación, mediante distintas técnicas y habilidades comunicativas (p. 30). Es importante que los mediadores escolares sean capacitados en diferentes técnicas para resolver los conflictos, sin embargo y como lo menciona Caravaca (2013), los mediadores escolares deben también conocer la cultura institucional presente y familiarizarse con cada una de las situaciones problema que se estén presentando en el centro educativo, de este modo puede conocer con exactitud el conflicto y contextualizarlo en toda su extensión (p.11).

Cualquier miembro de la comunidad educativa (estudiante, docente, directivo, padre de familia entre otros) pueden desempeñar el papel de mediador escolar, los únicos requisitos que se debe cumplir, es que hayan recibido las capacitaciones pertinentes para el abordaje de conflictos, además de poseer habilidades que faciliten su desempeño como mediador; como lo menciona León (2015), "Un mediador debe ser una persona, entre otros, empática, asertiva, paciente que sepa escuchar, comprensiva, educativa y sobre todo, imparcial" (p.35); es

importante que, aquellas personas que deseen ser mediadores escolares, estar interesadas por las problemáticas sociales que se estén presentando en la comunidad educativa, con el ánimo de crear cambios significativos en pro del mejoramiento de la convivencia escolar, al respecto se señala:

El mediador escolar debe tener capacidad para adaptarse a los cambios, así como ser autónomo, defensor de la pluralidad de valores y de opciones morales. Del mismo modo, se caracterizará por un espíritu cooperativo y un pensamiento abierto para ser capaz de comprender la diversidad y complejidad de las diferentes situaciones problemáticas que se puedan llegar a vivir (Pérez de Guzmán, 2008, p.84).

Cuando un mediador escolar finaliza su proceso en los programas de mediación, lo que se espera es que haya aprendido diversas habilidades de tipo social y personal, según Silva y Torrego (2017), en un estudio realizado sobre estudiantes y profesores mediadores, concluyeron que los mediadores escolares adquirieron habilidades de escucha y empatía, además cambiaron la manera de reaccionar ante los conflictos no de manera intuitiva sino reflexiva; por otro lado destacaron que el mayor aprendizaje que se logra es sentir la satisfacción de ayudar a alguien que lo necesitaba (p.266).

#### ***2.6.1.1 Estudiante mediador.***

Los estudiantes mediadores según la definición de Fernández (2008), "son fuente de conocimiento y miembros activos de la comunidad educativa, capaces de impulsar acciones de desarrollo social y moral en sus escuelas"(p.142). Estas acciones promueven ocasiones y oportunidades para que los estudiantes logren ponerse en el lugar del otro, percibir las necesidades y promover un ambiente de armonía y respeto. A este proceso de mediación se le conoce como sistema de ayuda entre iguales o mediación entre pares; este sistema, según Silva

(2015), se da entre alumnos y alumnas, correspondientes a edades similares (preferiblemente que los mediadores sean de mayor edad), buscando crear redes de apoyo para resolver problemas de convivencia en las instituciones educativas y a la vez desarrollar habilidades y valores que mejoren la convivencia (p.138).

Es un hecho que, los nuevos sistemas de ayudas entre iguales han contribuido significativamente a mejorar la convivencia en las instituciones educativas, no solo por las técnicas innovadoras utilizadas para tratar los conflictos, además por ser los mismos estudiantes los encargados de crear estrategias de solución ayudando con esto a otros estudiantes. Al respecto se menciona:

Diversas investigaciones confirman la eficacia de la mediación entre iguales, no sólo por el nivel de acuerdo que alcanzan los implicados, sino por la capacidad de búsqueda de alternativas para afrontar los conflictos de forma no violenta. Del mismo modo, se ha demostrado que los alumnos que han aprendido teoría sobre conflictos la han asimilado y aplicado a los diferentes contextos (Pérez y Pérez de Guzmán, 2014, p.66).

#### ***2.6.1.1.1 Perfil de del estudiante mediador.***

Cuando un estudiante desea ingresar al equipo de mediación asumiendo el rol de mediador, debe contar con ciertos atributos mínimos para su efectivo desarrollo de su papel en la mediación, de acuerdo con Herrera (2014), Los estudiantes mediadores deben cumplir con ciertos requisitos antes de querer hacer parte de los programas de mediación, estos atributos necesarios se derivan de su personalidad y de la formación que obtengan. El mediador debe entender que él no es un juez ni puede abusar de su rol, por el contrario debe estar en la capacidad de ser empático, sensible a los problemas que enfrenta su institución, siempre velando porque se llegue a un acuerdo que satisfaga a las partes implicadas en el conflicto. Algunas características que deben tener son:

- Ser neutral, y ejercitar su poder para balancear el poder de las partes.
- Respetar la confidencialidad.
- Contener la emotividad y violencia de las partes.
- Usar su capacidad de escucha activa.
- Dominar técnicas comunicacionales, como preguntas abiertas y circulares, a fin de abrir canales de comunicación, que permitan fluir la información.
- Ejercer el rol de conductor del proceso de mediación.
- Conducir la dinámica y la interacción entre las partes, generando clima de diálogo.
- Apoyar el proceso de creación de opciones, el uso de criterios de realidad de las partes y someterlos a prueba (p.35-37).

#### *2.6.1.1.2 Habilidades sociales y personales de los estudiantes mediadores.*

Para que un estudiante pueda ser considerado mediador, debe pasar por ciertos procesos en los cuales va adquiriendo herramientas, destrezas y habilidades que posteriormente lo definirán como un mediador escolar, según Vázquez (2012), "La mediación escolar en los centros de educación secundaria, ha logrado cambios positivos en las formas de afrontar el conflicto por los alumnos, permite desarrollar habilidades de comunicación y empatía, en los alumnos mediadores" (p. 335); por otro lado se dice:

En ellos existe un desarrollo intensivo de sus competencias integradoras para manejar conflictos de manera constructiva y pacífica. La activación y calificación de estrategias para mediar, supone la apropiación de conocimientos sobre la naturaleza y características de los conflictos en general, de las particularidades que adquieren en la escuela a la cual pertenecen, y del desarrollo de habilidades comunicativas, cognitivas y emocionales (Soler, 2011, p. 20).

Esta preparación en resolución de conflictos que reciben los estudiantes mediadores, les brinda además, habilidades en las competencias sociales y personales que podrán poner en consideración en otros contextos y que, los diferencia, del resto de estudiantes, para Eceiza, Arrieta y Goñi (2008), "las personas socialmente habilidosas se diferencian de las no habilidosas en dimensiones tanto conductuales como cognitivas y fisiológicas" (p.12). Es de esperarse que, toda la preparación que reciben los estudiantes además del trabajo colaborativo que se desarrolla en los programas de mediación, realicen una contribución significativa:

Este tipo de mediación desarrolla habilidades sociales (escucha, conocimiento del otro, atención a los argumentos ajenos, percepción diferencial de un problema, justificar situaciones, etc.), favorecer el pensamiento crítico y la creación de un clima escolar posibilitador del aprendizaje. Aspectos muy relacionados con los valores sociales del currículo (Pérez y Pérez de Guzmán, 2014, p.66).

Por último, Para Ortiz (2015), Se entiende el aprendizaje colaborativo como invitación para aprender en comunidad con base en la interacción con otros. Esta interacción permite unificar esfuerzos, talentos y competencias, contribuyendo a la formación integral de los miembros del grupo (p.31). Es así como los programas de mediación entre iguales realizan una contribución significativa a la mejoría de la convivencia escolar, trascendiendo en la vida de los estudiantes mediadores, desarrollando en ellos ciertas competencias y habilidades que les permiten crecer cada día como personas, estudiantes y como líderes educativos, ayudando a desarrollar posturas críticas frente a las problemáticas presentes en su entorno y contribuyendo en su formación integral.

En el ejercicio de la revisión científica sobre los conceptos fundamentales de este trabajo de investigación, se puede evidenciar una homogeneidad de conceptos en lo referente a la mediación escolar, programas de mediación y conflicto escolar. Este último concepto ha venido



teniendo transformaciones conceptuales ya que en la actualidad no se percibe como un aspecto negativo, por el contrario, si se le da un buen tratamiento a su solución, puede considerarse favorecedor para el crecimiento personal de las personas.

En lo referente al tema sobre mediación escolar, se encuentran numerosos estudios que demuestran las aportaciones que esta herramienta realiza al mejoramiento de la convivencia escolar de las instituciones educativas; en un número menor, se encuentra las limitaciones y dificultades que presenta la mediación y su aplicabilidad. Es importante señalar que la mediación escolar es una de las herramientas y mecanismos para la resolución de conflictos de un número de herramientas cuyo propósito es contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar.

Hasta el momento, se encuentra muy pocos trabajos alusivos al programa de mediación Hermes, aspecto que se considera una limitación en este ejercicio de consulta. Esto puede ser a causa de que muchas instituciones educativas oficiales no han empezado a trabajar los conflictos desde esta propuesta, teniendo en cuenta que su implementación es de carácter voluntario. Es importante resaltar que el programa Hermes ya ha contado con resultados estadísticos que demuestran su eficacia y pertinencia como mecanismo de resolución de conflictos.

Otras de las limitaciones que se encontró en el proceso de revisión literaria, es la poca información referente al papel del estudiante como mediador escolar, si bien, un mediador escolar puede ser cualquier miembro de la institución educativa, este trabajo de investigación se centra en el estudiante que colabora como mediador escolar, como protagonista en el proceso, así que es de vital importancia para la investigación contar con estudios e investigaciones científicas que den razón de las habilidades sociales, características y desempeños que los estudiantes adquieren al momento de participar como mediadores escolares.

## **2.7 Definición de términos**

1. **Axiológico:** valores predominantes en una determinada sociedad.
2. **Competencia cultural:** conocimientos, actitudes, conductas e incluso políticas que capacitan a un profesional para trabajar en diferentes contextos interculturales.
3. **Comunicación lingüística:** conjunto de conocimientos que permite comprender y producir una cantidad, potencialmente infinita, de oraciones gramaticalmente correctas, con una cantidad finita de elementos.
4. **Convivencia democrática:** “vivir” “con” el que piensa distinto o que tiene distinto idioma, cultura, raza, religión en armonía sin que los derechos de una persona avancen sobre los derechos de los demás.
5. **Empatía:** participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.
6. **Filosofías institucionales:** postura y el compromiso que tiene la institución con relación a la educación
7. **Habilidad:** capacidad de una persona para hacer una cosa correctamente y con facilidad.
8. **Innovaciones educativas:** aplicación de una idea que produce cambio planificado en procesos, servicios o productos que generan mejora en los objetivos formativos
9. **Imparcialidad:** ausencia de inclinación en favor o en contra de una persona o cosa al obrar o al juzgar un asunto.
10. **Intrínsecamente:** aquello que es esencial.
11. **Modelo integrado:** enfoque de planeación integral, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión sectorial e institucional.
12. **Normatividad:** conjunto de normas, reglas, o leyes.

13. **Planteamiento del problema:** fase del proceso de investigación en que se identifica y formula el problema.
14. **Pobreza multidimensional:** índice de pobreza estadístico sobre la situación de las personas por países
15. **Trascendental:** que es muy significativo y tiene consecuencias muy importantes, más de lo que cabría esperar.
16. **Tipología:** estudio de los tipos o modelos que se usan para clasificar en diversas ciencias o disciplinas científicas.
17. **Vida cívica:** Vida en la ciudad.

### Capítulo 3. Diseño metodológico

El diseño metodológico en un proyecto de investigación, es indispensable para tener una visión global y holística del objeto de estudio, además ayuda a coordinar y a diseñar el plan de trabajo para así alcanzar los objetivos y el propósito previamente trazado. Es por esto, que en este capítulo, se aborda el enfoque metodológico en que se basa el trabajo de investigación; en primer lugar, se hace una descripción del enfoque metodológico y tipo de investigación utilizado; a continuación se dedica un apartado a describir la población y la muestra que se han utilizado, describiendo las características de cada una de estas.

Posteriormente, se muestra la matriz categorial de análisis, donde se pone en concordancia cada uno de los objetivos del trabajo de investigación con sus indicadores, categorías y sub categorías, además de las fuentes que han servido para recolectar la información. Luego de esto, se describe cada uno de los instrumentos utilizados para la recolección de la información, aquí se hace una clasificación de los instrumentos de corte cualitativo como de corte cuantitativo. En seguida, se menciona todo el proceso que se llevó a cabo para la recolección de la información, hasta la validación de un experto en metodología de la investigación, también se describe cada una de las fases que se han llevado a cabo en este estudio de investigación y el cronograma que se ha tenido en cuenta para el trabajo de campo.

Para finalizar, se recoge en el último apartado el análisis de datos. En este apartado, se describe los programas empleados para analizar cada una de las respuestas de los instrumentos de recolección de datos, tanto de corte cualitativo como cuantitativo.

### **3.1 Enfoque metodológico**

El proyecto de investigación, respondió a un enfoque metodológico mixto el cual, como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2014), "representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta" (pág. 534). Se consideró este enfoque metodológico, ya que para la recolección de la información, se contó con instrumentos tanto de corte cualitativo como cuantitativo; los instrumentos cualitativos proporcionaron herramientas para describir y analizar la contribución del programa Hermes a la formación integral de los estudiantes mediadores, además de poder interpretar sus experiencias y la participación de sus miembros. Por otro lado, los instrumentos de corte cuantitativo se utilizaron para medir las habilidades sociales de los estudiantes mediadores. Esta medición se hizo a partir de escalas de habilidades sociales creadas por la doctora María Elena Gismero experta en habilidades sociales, quien creó un cuestionario donde se mide por medio de seis escalas, las habilidades sociales de la persona.

Para entender el enfoque mixto y de acuerdo con lo que menciona Mena y Méndez (2009), en el estudio del fenómeno educativo hay dos maneras de aproximarse al objeto de estudio: para comprenderlo y para explicarlo. En el enfoque cuantitativo, el investigador se interesa por estudiar una muestra grande de individuos y algunas características, con el fin de encontrar explicación al objeto de estudio, se generalizan resultados y se predicen comportamientos futuros. En el enfoque cualitativo, el investigador intenta comprender el problema a investigar. Aquí el interés se enfoca en estudiar a al individuo en su ambiente natural, y así mismo la utilización de distintas técnicas para tal fin. Este enfoque no pretende el trabajo con una muestra grande (pocos individuos), pero en toda su complejidad. Se trata de

comprender el fenómeno a partir de los datos y testimonios de los individuos, considerando puntos de vista relevantes.

### **3.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación correspondiente a este trabajo, fue de tipo descriptivo; "En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos o comunidades" (Cazau, 2006, p.27).

En concordancia con la definición anterior, este proyecto de investigación buscó analizar la utilidad de los programas de mediación entre pares, no solo por su contribución a la mejoría de la convivencia escolar sino además, analizar su utilidad y contribución a la formación de habilidades sociales y personales de los estudiantes que participan en él. Por otra parte, la investigación buscó describir la experiencia tanto de profesores como estudiantes mediadores tras participar en el programa Hermes, también se pretendió describir la percepción de los profesores y directivos docentes mediadores y algunos no mediadores, en cuanto a los aportes que hace el programa Hermes en los estudiantes mediadores. Es preciso resaltar que, a partir de los resultados de la investigación, se planteó una propuesta que ayuda al fortalecimiento de las habilidades socio afectivas y axiológicas de los estudiantes mediadores.

### **3.3 Población y muestra**

La concepción de población, de acuerdo con (Lepkowski, 2008, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174), "es el conjunto de todos los casos que

concuerdan con una serie de especificaciones. A partir de la población se extrae la muestra que la cual se define como un subconjunto de la población o universo.

### 3.3.1 Población y características.

La población objeto de este estudio de investigación, fueron profesores y estudiantes pertenecientes al Colegio Distrital CEDID Ciudad Bolívar. La planta docente de la institución cuenta con más de 120 profesores y directivos docentes, quienes laboran tanto en la jornada mañana como en la tarde y fines de semana, a continuación, se describe esta población:

Tabla 2  
*Planta Docente del Colegio CEDID Ciudad Bolívar.*

Cargo	<u>Mañana</u>	<u>Tarde</u>	<u>Fin de Semana</u>	<u>Total</u>
Coordinador	7	2	1	10
Docente	93	78	42	213

*Nota: Elaboración propia*

Adicional a la planta de profesores, la institución cuenta con 5 funcionarios docentes en el programa de jornada completa. Estos docentes tienen a su cargo básica primaria, la cual se constituye en las diferentes sedes del colegio (Sede B, sede C y sede D), por su parte, la básica secundaria y educación media se constituyen en la sede A. De igual manera, esta sede ofrece educación para jóvenes y adultos en el programa para fines de semana.

Por otra parte, el colegio se encuentra localizado en la localidad Ciudad Bolívar en el barrio Sierra Morena. Los estudiantes son de un estrato socioeconómico bajo, y se destaca una importante presencia de comunidad en situación de desplazamiento, afro descendientes, comunidad indígena y extranjera particularmente oriundos del país vecino, Venezuela. De acuerdo con la Alcandía Mayor de Bogotá en el documento titulado: Lectura de realidades y

necesidades territorio PAS, Perdomo, Arborizadora, San Francisco localidad 19 Ciudad Bolívar  
Gestión Social Integral (s.f), dice:

Ciudad Bolívar, como otros sitios de Bogotá, es una muestra a manera de síntesis del país, no sólo por acoger gente que viene de diferentes regiones, sino al recibir, por ejemplo, en arriendo, gente que está rotando de hábitat dentro de la misma Bogotá. El caso del desplazamiento, sin embargo, es muy dramático, pues según datos obtenidos de campo y de testimonios de personas, más que todo de la parte alta del territorio, son los sobrevivientes de masacres o genocidios masivos (p.9).

A partir de lo anterior el Colegio CEDID Ciudad Bolívar en el año 2016, implementó un proyecto para mejorar la convivencia escolar, dentro del cual empezó a trabajar mancomunadamente con el Programa para la Gestión del Conflicto Escolar Hermes. El propósito del trabajo con el programa Hermes, es atender el tratamiento de los conflictos de una manera pacífica a través del diálogo.

### **3.3.2 Muestra.**

Para el trabajo de investigación, se contó con la participación de todos los profesores que forman parte del equipo de mediación en el programa Hermes jornada tarde, los cuales en su totalidad son siete. De estos siete, una es directivo docente, la cual se desempeña como coordinadora académica de la jornada de la tarde. También, se contó con 5 profesores que no hacen parte del equipo de mediación pero que conocen y dictan clase a los estudiantes mediadores; dentro de estos está una es directivo docente, la coordinadora de convivencia de la jornada tarde. Esto para un total de 12 profesores y directivos docentes. Se contó con la totalidad de profesores mediadores, por cuanto su participación y formación ha estado estrechamente



ligada con la de los estudiantes mediadores, además su número facilitó la recolección de información, por tanto, se contó con el 100% de profesores mediadores de la jornada tarde.

En cuanto a los estudiantes, se contó con la totalidad de mediadores participantes en el programa Hermes de la jornada de la tarde, en su conjunto son 20 estudiantes certificados y pertenecientes al grado noveno de básica secundaria. La edad de los estudiantes oscila entre los 14, 15 y 16 años. En seguida, se muestra gráficamente el número de participantes en esta investigación:

Tabla 3

*Participantes en la Investigación (elaboración propia).*

Profesores y directivos docentes mediadores	Profesores y directivos docentes no mediadores	Estudiantes mediadores
7	5	20
Total Profesores y directivos docentes: 12		Total estudiantes mediadores: 20
Total participantes: 32		

*Nota: Elaboración propia*

### 3.4 Matriz categorial de análisis

A continuación, se da a conocer por medio de una tabla, la relación existente entre los objetivos del estudio investigativo, las categorías y sub categorías con sus respectivos instrumentos de medición y la fuente.

Tabla 4

*Matriz categorial de análisis*

<i>Unidad de análisis</i>	<i>Contribución del programa Hermes a la formación integral de los estudiantes mediadores</i>
<b>1er. Objetivo</b>	Identificar las habilidades sociales y personales que han adquirido los estudiantes mediadores con su participación en el programa Hermes.
<b>Categorías</b>	Habilidades sociales y personales adquiridas por los estudiantes mediadores.
<b>Sub categorías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto expresión de situaciones sociales.</li> <li>• Defensa de los propios derechos del consumidor.</li> <li>• Expresión de enfado o disconformidad.</li> <li>• Decir no y cortar interacciones.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer peticiones.</li> <li>• Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.</li> </ul>
<i>Instrumento</i>	Escala de Habilidades Sociales (EHS), Gismo (2000).
<i>Fuente</i>	Estudiantes mediadores
<b>2do objetivo</b>	Describir la experiencia y lo que ha significado para los estudiantes mediadores la participación en el Programa Hermes.
<i>Categorías</i>	Experiencia y significado en la participación como mediadores.
<i>Sub categorías</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión de los estudiantes mediadores sobre la experiencia en el programa Hermes.</li> <li>• Percepción de los estudiantes frente a cambios personales y sociales al participar en el programa Hermes.</li> <li>• Sentir de los estudiantes mediadores frente a la formación recibida en el programa Hermes.</li> </ul>
<i>Instrumento</i>	Grupo de discusión estudiantes mediadores
<i>Fuente</i>	Estudiantes mediadores
<b>3er objetivo</b>	Establecer la percepción que tienen los profesores y directivos en cuanto al aporte del Programa Hermes, en la formación integral de los estudiantes mediadores.
<i>Categorías</i>	Percepción de profesores y directivos, frente a la contribución del programa Hermes a la formación integral de estudiantes mediadores.
<i>Sub categorías</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilidad del programa Hermes para estudiantes mediadores.</li> <li>• Percepción del aprendizaje de los estudiantes en el programa Hermes. Apreciación sobre las habilidades sociales y personales que adquieren los estudiantes en el trabajo con el programa Hermes.</li> </ul>
<i>Instrumento</i>	Cuestionario de entrevista semi-estructurada de mediación escolar para profesores y directivos docentes mediadores y no mediadores.
<i>Fuente</i>	Profesores y directivos docentes mediadores y no mediadores.

*Nota: Elaboración propia*

### 3.5 Instrumentos

Una vez señalados los instrumentos que se utilizaron para dar cuenta de cada uno de los objetivos planteados en este proyecto de investigación, se recoge a continuación, cada uno de estos instrumentos que permitieron la recolección de información a lo largo del proceso.

### **3.5.1 Técnicas utilizadas de tipo cuantitativo.**

Las técnicas de tipo cuantitativo, surgieron bajo la influencia del empirismo británico, representados por Locke, Hume y Comte. Como lo señala Sans (2004), como se citó en Silva (2015) p. 226. El conocimiento válido debe caracterizarse por:

- Explicar los fenómenos a partir de regularidades o leyes establecidas por la observación de fenómenos observables.
- La utilización de la observación sistemática, la experimentación y la comparación como estrategias fundamentales para generar conocimiento.
- La capacidad predictiva de los enunciados científicos.
- La comprobación empírica de estos enunciados, que se logrará con un control empírico similar al que se usa en el caso de los fenómenos naturales.
- La finalidad utilitaria del conocimiento, la importancia de la vertiente aplicada.

En este trabajo de investigación, se utilizó esta metodología para implementar y analizar la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero (2000), con el fin de recolectar información para identificar las habilidades sociales y personales que han adquirido los estudiantes mediadores con su participación en el programa Hermes.

#### ***3.5.1.1 Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero (2000).***

Este instrumento (apéndice 2), se seleccionó por requerir un tiempo breve de aplicación (15 minutos aproximadamente), además por ser específico en cuanto a la medición de habilidades sociales y con adecuadas propiedades psicométricas (validez y fiabilidad). La escala está compuesta por 33 ítems, algunos de estos redactados en sentido inverso, es decir, estar de acuerdo con su contenido, indica falta o déficit en habilidades sociales; otros están en sentido

positivo, es decir, responder afirmativamente demostraría una conducta favorable indicando que se posee habilidades sociales. Con esto se pretende evitar la preferencia a mostrar acuerdo indiscriminadamente. Respecto a las respuestas, el adolescente tuvo que seleccionar 1 de entre 4 alternativas expresadas así:

- A. No me identifico en absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.
- B. Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.
- C. Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así.
- D. Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.

Los ítems redactados de manera positiva se puntúan como sigue: A=1, B=2, C=3, D=4, de manera inversa se puntúa: A=4, B=3, C=2 y D=1. Una mayor puntuación general, indica que la persona tiene más habilidades sociales y más capacidad de aserción en distintos contextos.

Para la interpretación y valoración se utilizan seis factores de los que consta esta escala (Gismero, 2000, como se citó en Silva, 2015. p. 244-245):

- I. Autoexpresión en situaciones sociales. Este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea y sin ansiedad en distintos tipos de situaciones sociales: entrevistas laborales, tiendas y lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc. Si el sujeto obtiene una alta puntuación en este factor indica facilidad para la interacción en tales contextos, así como para expresar opiniones y sentimientos.
- II. Defensa de los propios derechos como consumidor. Una alta puntuación refleja conductas asertivas frente a desconocidos.
- III. Expresión de enfado o disconformidad. Una puntuación alta en este factor indica la capacidad de expresar enfado y sentimientos negativos justificados, por el contrario, una

puntuación baja denotaría dificultad para expresar discrepancias con tal de evitar posibles conflictos con los demás.

IV. Decir no y cortar interacciones. Refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener, así como negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo.

V. Hacer peticiones. Expresar aquello que se desea, tanto con amigos como en situaciones de consumo. Una puntuación alta indica que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones sin excesiva dificultad, por ejemplo, pedir a alguien que nos devuelva algo prestado o pedir en un restaurante que nos traigan algo que inicialmente nos sirvieron de manera inadecuada.

VI. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Este factor se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto y poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago o hablar con alguien que te resulte atractivo. Una puntuación alta indica facilidad para tales conductas.

### **3.5.2 Técnicas utilizadas de tipo cualitativo.**

Las técnicas de tipo cualitativo, surgen de una metodología de investigación de corte cualitativo; de acuerdo con Quecedo y Castaño (2002), "puede definirse la metodología cualitativa como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable" (p. 7). Esta metodología se caracteriza según estos autores por:

- Comprende y desarrollan conceptos partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar hipótesis o teorías preconcebidas.
- Siguen un diseño de investigación flexible.
- Comienzan un estudio con interrogantes vagamente formulados.

- Trata de identificarse con las personas que estudia para comprender cómo experimentan la realidad.
- Busca aprender el proceso interpretativo permaneciendo distanciado como un observador objetivo y rechazando el papel de unidad actuante.
- No se busca “la verdad o la moralidad”, sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas (p. 8).

Para este trabajo de investigación, se utilizó dos técnicas de tipo cualitativo, la primera correspondió a un cuestionario de entrevista semiestructurada para profesores y directivos mediadores y no mediadores y la segunda, es un guión de preguntas con el fin de generar un grupo de discusión con los estudiantes mediadores. El cuestionario de entrevista, se utilizó para recolectar información sobre la percepción que tienen los profesores y directivos en cuanto al aporte del Programa Hermes en la formación integral de los estudiantes mediadores, a su vez, el grupo de discusión estuvo enfocado a recolectar información para describir la experiencia y lo que ha significado para los estudiantes mediadores la participación en el Programa Hermes. A continuación, se describe cada una de estos.

### ***3.5.2.1 Cuestionario de entrevista semi estructurada para profesores y directivos mediadores y no mediadores.***

Este cuestionario (apéndice 3), consta de 13 preguntas, los profesores y directivos docentes que no son mediadores escolares, empiezan a contestar en la pregunta No 6. Las preguntas tienen como objetivo, indagar la implicación y satisfacción de los profesores y directivos mediadores al participar en el programa Hermes, Además su consideración frente a la utilidad del programa para la resolución de conflictos en el colegio; por último, hay 3 preguntas abiertas cuyo objetivo es que los profesores pueda expresar su opinión abiertamente y en

relación a la percepción que tienen en la contribución del programa Hermes a la formación integral de los estudiantes mediadores.

### ***3.5.2.2 Guion de preguntas, grupo de discusión estudiantes mediadores.***

Los grupos de discusión según Flick (2004), como se citó en Silva (2015) "es una técnica ampliamente validada por la comunidad científica, que proporciona la perspectiva de los protagonistas" (p. 249). En esta discusión, los miembros influyen en otros en la medida en que los comentarios y las ideas surgen de la misma discusión, es así como se organizó, un grupo de discusión con estudiantes mediadores (apéndice 4), el cual se organizó con 8 preguntas, las cuales son el hilo conductor para la discusión. La pregunta 1 y 2 está enfocadas a conocer la opinión de los estudiantes mediadores del programa Hermes y si ha sido positiva la experiencia, además que opinan de la formación que han recibido y si ha sido útil para ellos. Las preguntas 3, 4 y 5 se formulan con la intención de conocer si los estudiantes han percibido cambios a nivel personal y social, además si consideran haber ayudado a algún compañero en situación de conflicto. La pregunta 6 se formula para conocer la opinión sobre la pertinencia del programa Hermes a la hora de mejorar la convivencia del colegio. La pregunta 7 y 8 se enfocan en conocer si los estudiantes sienten que el trabajo con el programa Hermes ha contribuido a su formación integral, por otro lado, si se sienten valorados por el trabajo que realizan en el programa, también si están interesados en liderar otros proyectos educativos.

## **3.6 Validación de instrumentos**

Para validar cada uno de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó el juicio de un experto en metodología de la investigación, el cual ha valorado cada una de las preguntas y

respuestas, las observaciones que el experto sugiere se tuvieron en cuenta para replantear algunas preguntas de los instrumentos o para mejorarlas (apéndice 5).

### **3.7 Procedimiento**

Para llevar a cabo la implementación y recolección de la información, se contó con el consentimiento ético por parte del rector del colegio CEDID Ciudad Bolívar y del consentimiento informado de los acudientes de cada uno de los estudiantes mediadores. Para la realización del trabajo de investigación se llevó a cabo las siguientes fases:

#### **3.7.1 Fases**

1. FASE 1. Se redactó el planteamiento de algunas ideas para el trabajo de investigación; estas ideas surgen a partir de experiencias individuales y colectivas, en este caso, el colegio CEDID Ciudad Bolívar ha implementado proyectos para mejorar la convivencia escolar, uno de ellos es el programa Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá. A partir del trabajo con este programa y en una de las capacitaciones de trabajo institucional en el colegio, algunos estudiantes mediadores hicieron la presentación del programa Hermes y su implementación en el colegio, además expusieron algunas de sus funciones como mediadores y cómo se lleva a cabo una mediación entre pares. Llamó mucho la atención, la desenvoltura de estos estudiantes a la hora de exponer y como se les facilita la interacción con el público, además la manera de cómo ayudan a los compañeros en situaciones de conflicto. En este punto surge la idea de la investigación, analizando el programa Hermes y su posible contribución a la formación integral de los estudiantes mediadores.

2. FASE 2. En la siguiente fase, se realizó una búsqueda bibliográfica y documental para desarrollar el planteamiento del problema y el marco teórico del trabajo de investigación. En esta



primera parte se justificó la posible contribución de los programas de mediación en la formación integral de los estudiantes que participan como mediadores.

3. FASE 3. En esta fase, se construyó la metodología de investigación que incluye todo lo relacionado al diseño metodológico, delimitación de la muestra, construcción de instrumentos y validación de los mismos, a su vez se presentó un cronograma para llevar a cabo el trabajo de campo.

4. FASE 4. Una vez recolectada la información en el trabajo de campo, se continuó con el análisis de cada una de las respuestas recogidas con los instrumentos utilizados (Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero, 2000. Cuestionario de entrevista semi estructurada para profesores y directivos mediadores y no mediadores. Guión de preguntas, grupo de discusión estudiantes mediadores).

5 FASE 5. Esta última fase, corresponde al análisis de resultados y conclusiones; se puntualizó entonces en las habilidades sociales y personales que han adquirido los estudiantes mediadores, al participar en el programa. También, se evaluó la percepción del profesorado respecto a su opinión sobre la contribución del programa, en los estudiantes mediadores, además su grado de satisfacción e implicación en el programa Hermes, finalmente se presentó los principales hallazgos, limitantes y recomendaciones.

### **3.8 Cronograma de trabajo de campo**

Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se organizó un cronograma (apéndice 1), en el cual se especifica cada una de las semanas del mes de marzo en las cuales se va a desarrollar cada una de las actividades concernientes al trabajo de campo

### **3.9 Análisis de datos**

### **3.9.1 Análisis de datos cuantitativos.**

Para analizar los resultados de las escalas de habilidades sociales (EHS) Gismero (2000), se utilizó el programa estadístico Excel. En este proceso se realizó un análisis estadístico descriptivo; a su vez, se construyó tablas de frecuencias y cálculo de porcentajes, cada uno con sus respectivas gráficas; por otro lado, se describió datos empíricos por medio de las medidas de tendencia central, particularmente la moda y media aritmética. También se utilizó medidas de dispersión particularmente la desviación media.

Para las preguntas cerradas del cuestionario (entrevista semi-estructurada a profesores y directivos docentes mediadores y no mediadores), se utilizó un análisis estadístico descriptivo, caracterizado por la elaboración de tablas de frecuencia, media aritmética en cada pregunta, graficas de sectores y de barras.

### **3.9.2 Análisis de datos cualitativos.**

Los resultados arrojados de las preguntas abiertas del cuestionario (entrevista semi estructurada a profesores y directivos docentes mediadores y no mediadores) y el grupo de discusión con los estudiantes mediadores, se analizó con el programa ATLAS. ti 6.0. El procedimiento consistió en grabar las respuestas de los estudiantes en el grupo de discusión. Luego, se realizó la transcripción de los diálogos desarrollados en el grupo de discusión y en las respuestas de las preguntas abiertas del cuestionario para los profesores. Una vez realizada la transcripción se contó con el programa ATLAS. ti 6.0 para realizar el análisis.

Es importante señalar, que aunque se dispone y se hace uso del programa que ayudan a la categorización y análisis de la información, esto no puede reemplazar el trabajo del investigador, “los programas de análisis de datos cualitativos sirven sólo para sistematizar y controlar el

procesamiento del análisis de datos, siendo el investigador a quien corresponde asignar significados a esos datos antes y después de los análisis” (Huber, 1988, p. 84).

## **Capítulo 4. Análisis y resultados**

En este capítulo, se da a conocer los principales resultados obtenidos en el trabajo de investigación. Estos hallazgos se presentan en cuatro apartados. En el primero, se analizó los resultados obtenidos de la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales (EHS) Gismero (2000), a los estudiantes mediadores. Este análisis, se hace con base en las seis dimensiones de habilidades sociales que evalúa esta escala. En el segundo apartado, se analiza la opinión y el sentir de los estudiantes mediadores tras participar en el programa Hermes, resultados obtenidos a partir de grupos de discusión organizados con los estudiantes. En este análisis, se escribieron algunas transcripciones de las respuestas de los estudiantes mediadores a las preguntas que se utilizaron como guía en el grupo de discusión, luego se realiza el análisis de cada una de estas.

En el tercer apartado, se analiza las aportaciones del profesorado y directivo mediador y no mediador, recogidas a través del cuestionario de entrevista semi-estructurada, además, se presenta una comparación de los resultados obtenidos entre los profesores y directivos mediadores y los no mediadores. En el último apartado, y a partir de los resultados obtenidos en los tres primeros, se plantea una propuesta que contribuye al fortalecimiento de las habilidades socio afectivas y axiológicas de los estudiantes mediadores. Es importante tener en cuenta que cada uno de los hallazgos obtenidos se interpreta a partir de las categorías y sub categorías creadas en la matriz categorial de análisis que se presentó en el capítulo 3.

En la última parte del capítulo, se resalta los principales aspectos observados a lo largo de la investigación desde la visión de investigadora de este trabajo.

1. Objetivo específico:

- ✓ Identificar las habilidades sociales y personales que han adquirido los estudiantes mediadores con su participación en el programa Hermes.

Categoría: Habilidades sociales y personales adquiridas por los estudiantes mediadores.

Sub categorías:

I. Autoexpresión de situaciones sociales

II. Defensa de los propios derechos del consumidor

III. Expresión de enfado o disconformidad.

IV. Decir no y cortar interacciones.

V. Hacer peticiones.

VI. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Instrumento de recolección de la información: Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Elena Gismero (2000).

A partir de las puntuaciones, cada una de las preguntas corresponde a una sub categoría de las seis descritas anteriormente, la siguiente tabla muestra la distribución y la valoración máxima que una persona podría obtener en cada una de estas:

Tabla 6  
*Puntuaciones Máximas de Acuerdo a Sub categorías.*

No	Sub categoría	Número de ítems	Ítems	Puntaje máximo de cada sub categoría
<b>I</b>	Autoexpresión de situaciones sociales	8	1,2,10,11,19,20 28,29	32
<b>II</b>	Defensa de los propios derechos del consumidor	5	3,4,12,21,30	20
<b>III</b>	Expresión de enfado o disconformidad	4	13,22,31,32	16

<b>IV</b>	Decir no y cortar interacciones	6	5,14,15,23,24,33	24
<b>V</b>	Hacer peticiones	5	6,7,16,25,26	20
<b>VI</b>	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	5	8,9,17,18,27	20

*Nota: Elaboración propia*

Con base en el conocimiento de las claves para determinar las puntuaciones de cada una de las respuestas, además, de conocer las preguntas correspondientes a cada sub categoría, se presenta en la siguiente tabla, un resumen con la media de utilización de cada de las seis sub categorías y la desviación estándar para el grupo de estudiantes mediadores, además se añade, dos columnas que recogen los datos que el propio manual de la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero (2000) ofrece. Se trata del baremo de una muestra estandarizada de 1.017 jóvenes de la ESO, los cuales cursaban bachillerato y formación profesional con una edad media de 15,84.

Tabla 7

*Comparativa de Medias y Desviación Estándar.*

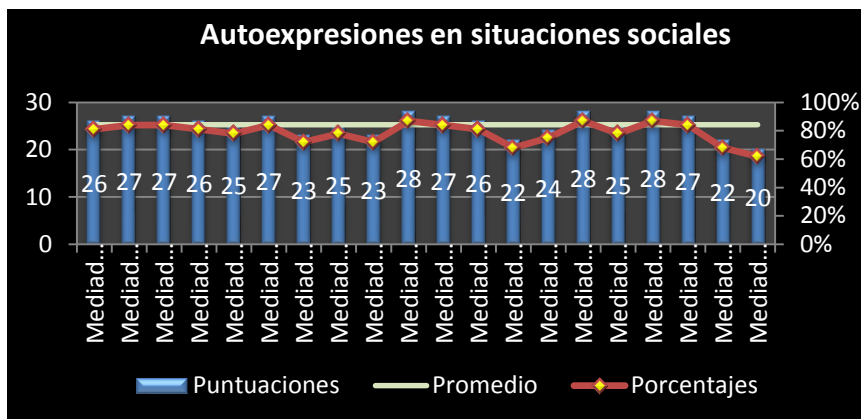
Comparativa medias y desviación estándar					
		Grupo de estudiantes mediadores		BAREMO ESCALA (EHS)	
No	Sub categorías	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar
<b>I</b>	Autoexpresión de situaciones sociales	25,3	5,27	24,26	4,78
<b>II</b>	Defensa de los propios derechos del consumidor	15,05	2,15	14,5	3,0
<b>III</b>	Expresión de enfado o disconformidad	10,5	0,78	11,27	2,51
<b>IV</b>	Decir no y cortar interacciones	17,45	3,94	16,14	3,49
<b>V</b>	Hacer peticiones	15	2,52	15,45	2,72
<b>VI</b>	Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	12,1	7,88	13,46	3,45
	Puntuación GLOBAL	95,4	22,54	95,16	13,67

*Nota: Elaboración propia*

Al observar la comparación entre los resultados de las medias y las desviaciones estándar, tanto de los estudiantes mediadores del colegio CEDID, como del baremo de la escala (EHS), se puede evidenciar que los promedios de los puntajes obtenidos en cada una de las sub categorías de los estudiantes, están, en algunas de estas, por encima de los resultados de la prueba estándar que nos presenta la escala, es el caso de las sub categorías I, II y IV, aunque en las tres restantes el promedio de los jóvenes mediadores está por debajo, su diferencia no es significativa. Con esto se puede establecer, que los estudiantes mediadores presentan habilidades por encima los jóvenes promedio para manejar autoexpresiones en situaciones sociales, defender sus derechos, además de decir no y cortar interacciones.

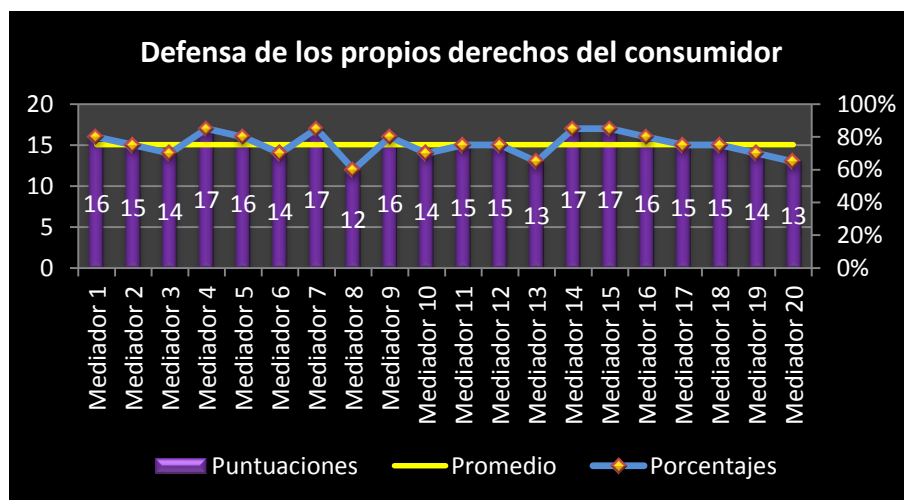
A partir de los resultados de la desviación estándar en cada una de las sub categorías, se puede observar una menor variabilidad en la sub categoría III, caso contrario a la desviación estándar de la sub categoría VI, la cual tuvo un 7,88 en el resultado. Esto indica que las respuestas que se dieron a las preguntas que hacían parte de esta sub categoría, estuvieron más divididas que el resto.

A continuación, se dan a conocer gráficamente cada una de las puntuaciones de los estudiantes mediadores en cada sub categoría, analizando los resultados, teniendo como base la media en cada una de ellas.



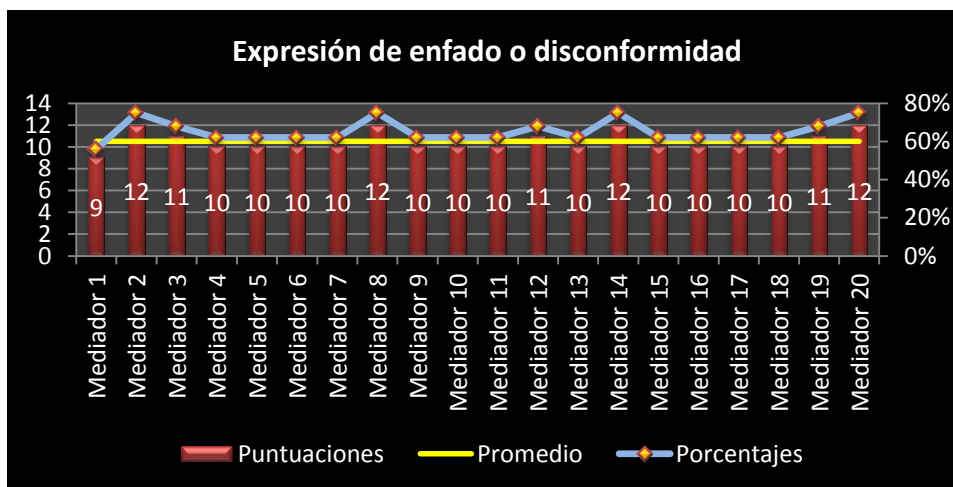
Gráfica 1. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría I.

Como se puede apreciar en la gráfica 1, 11 estudiantes que representan el 55% están por encima de la media del grupo, es decir, la puntuación está por encima de  $\bar{x} = 25,3$ . 3 estudiantes que presentan el 15% están sobre la media y 6 estudiantes que son el 30% por debajo de esta. Con esto se puede determinar que, un 70% de los estudiantes mediadores tienen grandes habilidades sociales de autoexpresión en situaciones sociales. También se puede observar que ninguna puntuación estuvo por debajo del 60%, esto indica que, aunque hubo estudiantes por debajo de la media del grupo, en general los jóvenes han desarrollado habilidades significativas en lo que refiere a autoexpresiones en situaciones sociales.



Gráfica 2. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría II.

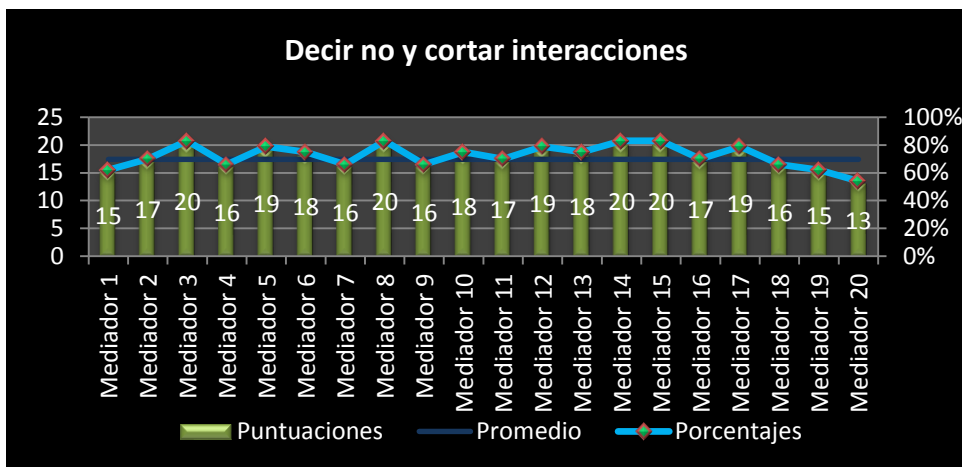
En la gráfica 2, se observa que 13 estudiantes que son un 65% se encuentra por encima de la media o sobre esta  $\bar{x} = 15,05$ . Por otro lado, un 35% de estudiantes presentan dificultad a la hora de defender los derechos que poseen al momento de consumir o comprar algún artículo. Es importante tener en cuenta que los estudiantes mediadores oscilan en una edad media de  $\bar{x} = 15,3$  años. Por ende, 65% es un porcentaje significativo.



Gráfica3. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría III.

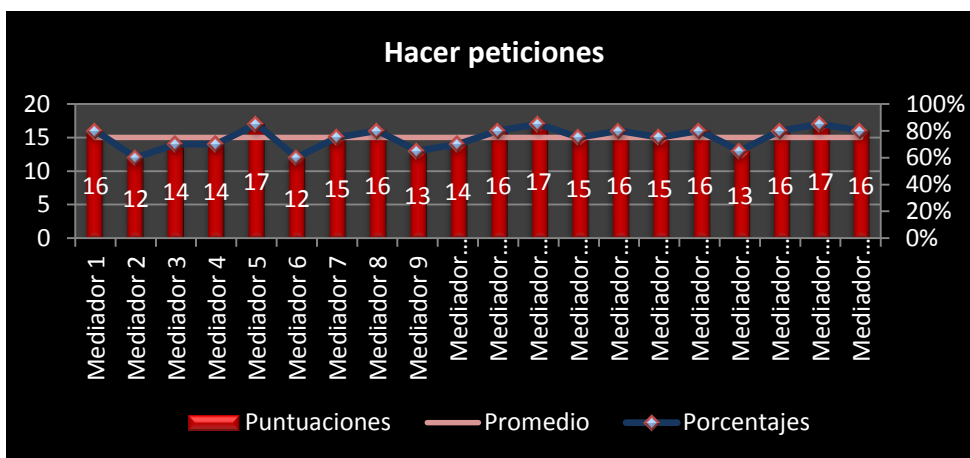
Teniendo en cuenta que la media es de  $\bar{x} = 10,5$ , se puede observar en la gráfica 3 que el 35% de estudiantes se encuentran por encima de esta, es decir 7 estudiantes mediadores se destacan por expresar cuando se encuentran enfadados o tienen alguna disconformidad; por otro lado, 1 estudiante que representa el 5%, obtuvo puntuaciones por debajo de la media. El resto de estudiantes, es decir el 60%, se encuentra sobre la media, además las puntuaciones generales estuvieron sobre un 55%, lo que indica que los mediadores poseen esta habilidad, aunque no significativamente.





Gráfica 4. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría IV.

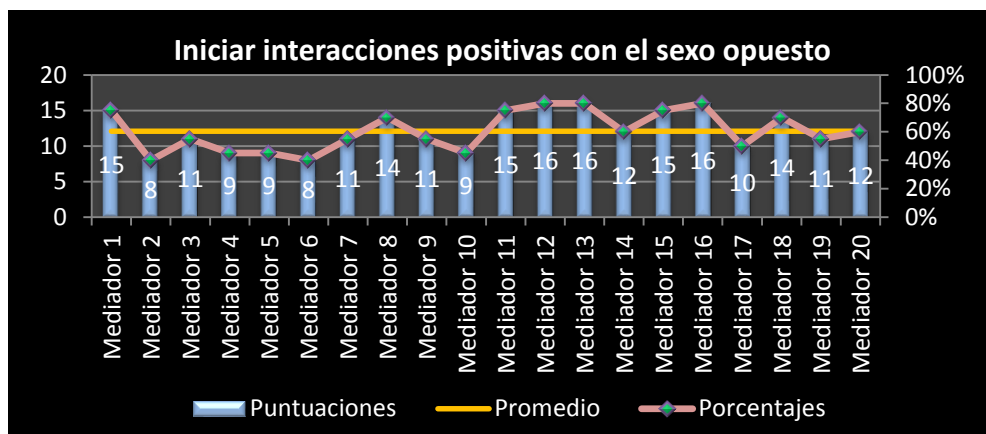
Quando se trata de poder decir no, en situaciones concretas o cortar interacciones, se observa en la gráfica 4 que 10 estudiantes que son el 50% lo sabe hacer sin ningún temor. Por otro lado, 7 estudiantes que representa un 35 % están por debajo de la media, se puede deducir que aún falta trabajar en este aspecto, sin embargo la diferencia es muy reducida. El 19% de estudiantes se encuentran sobre el promedio el cual es  $\bar{d}x = 17,45$ .



Gráfica 5. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría V.

A la hora de hacer peticiones, muchas veces esta acción resulta difícil para algunos jóvenes, sin embargo y en cuanto a los estudiantes mediadores, se puede observar en la gráfica 5 que 13 estudiantes representando el 65%, tienen habilidades para hacerlo, siendo la media  $\bar{x} = 15$ , se puede apreciar que sólo 7 estudiantes que son un 35 % están por debajo del promedio, sin

embargo sus puntuaciones están muy cercanas. Un aspecto a tener en cuenta es que las puntuaciones generales encima del 70% como se observa en la gráfica 5, lo que indica un desenvolvimiento satisfactorio de los estudiantes mediadores a la hora de realizar alguna petición.



Gráfica 6. Puntuaciones de los estudiantes mediadores en la sub categoría VI.

Una de las sub categorías que tuvo más desviación estándar fue esta. Existen puntuaciones muy por debajo de la media  $\bar{x} = 12,1$  como muy por encima. 10 estudiantes que son el 50%, se encuentra por debajo de esta. Esto indica que las interacciones con el sexo opuesto por parte de los estudiantes mediadores aún debe fortalecerse. Los otros 10 estudiantes 50%, está sobre la media o por encima.



Gráfica 7. Puntuaciones totales de cada sub categoría.

Teniendo en cuenta la proporción de cantidad de preguntas correspondientes a cada una de las sub categorías, se puede deducir, que las sub categorías donde los estudiantes mediadores tienen mayor habilidades corresponde a las categorías I, II, IV. las categorías III y V están en puntuaciones promediales, que si bien no son puntuaciones destacables, tampoco están por debajo de la media. Por último la sub categoría VI, fue la única que obtuvo puntuaciones muy por debajo de la media. Esto se podría analizar, partiendo de la premisa que existen diferencias entre mujeres y hombres a la hora de interactuar con el sexo opuesto. Además se debe tener en cuenta que los estudiantes mediadores del programa Hermes oscilan entre los 14y 17 años, edades que, como se señala "En el caso de relacionarse con una persona del sexo opuesto, existe menos capacidad de comunicación por parte del adolescente" (Torres, 2016, p. 7).

A partir de estos hallazgos encontrados en la Escala (EHS), se puede inferir que los estudiantes mediadores han adquirido grandes habilidades sociales y personales. Según como lo mencionan un mediador escolar, debe estar en la capacidad de adaptarse a los cambios, ser autónomo, defensor de los derechos y de la pluralidad de valores; Se caracteriza, además, por tener un pensamiento abierto, capaz de comprender la diversidad y complejidad de las diferentes situaciones problemáticas que se puedan llegar a vivir. (Pérez de Guzmán, 2008, p.84).

*2. objetivo específico:* Describir la experiencia y lo que ha significado para los estudiantes mediadores la participación en el Programa Hermes.

*Categorías:*

- Experiencia en la participación como mediadores.
- Significado de la experiencia para los estudiantes.

*Sub categorías:*

- Opinión de los estudiantes mediadores sobre la experiencia en el programa Hermes.

- Percepción de los estudiantes frente a cambios personales y sociales al participar en el programa Hermes.
- Sentir de los estudiantes mediadores frente a la formación recibida en el programa Hermes.

*Instrumento de recolección de la información:* Grupo de discusión entre los estudiantes mediadores.

#### **4.1 Opinión de los estudiantes mediadores sobre la experiencia en el programa Hermes**

Se muestra a continuación, las principales ideas y sentires que expresan los estudiantes mediadores, acerca de su participación en el programa Hermes. Los grupos de discusión se realizaron en dos sesiones, cada sesión contó con la participación de 10 estudiantes mediadores para un total de 20, los cuales son la muestra de este trabajo de investigación. Se presentan los resultados dando respuesta a cada una de las sub categorías.

En primera medida, los estudiantes mediadores hacen parte del programa Hermes porque saben perfectamente, cuál es el propósito de este programa y le interesa ser participes de un programa que les ayude a mejorar la convivencia escolar, cuando se les pidió que describieran brevemente el programa Hermes un estudiante contestó: *"El programa Hermes, es un programa de conciliación escolar, que utilizo el nombre Hermes, que es un dios griego, era un orador y mensajero, y pues se puso ese nombre por el mediador y mensajero que era. El proyecto Hermes pues escucha los dos tipos de argumentos que tienen las partes, para así llegar a una solución"* (E1).

En concordancia con la respuesta del estudiante mediador, el programa de mediación Hermes tiene como objetivo transformar los conflictos por medio del diálogo, el reencuentro y la

concertación. El ambiente que se pretende crear es de respeto por el otro, donde prime la tolerancia hacia la diferencia (UNICEF, 2006, p. 9).

En otras de las intervenciones a la misma pregunta surgieron ideas como:

- Es un programa que está diseñado para mejorar la convivencia de los estudiantes en una sede específica.
- Es un programa donde se solucionan conflicto de tipología 1.

Todos los estudiantes expresan que la experiencia ha sido muy positiva. En concreto, manifiestan que lo más positivo tiene que ver con la ayuda que ellos les pueden brindar a los estudiantes que necesitan solucionar un conflicto de manera pacífica, además aseguran, que se ha mitigado los casos de conflicto en el colegio. Al respecto una estudiante señala: *"Al principio se daban más casos, cuando empezamos eran como 100, 200 casos que nos tocaba resolver, y pues así fueron bajando, el año pasado fueron como unos 60 y este año nos tocó como 25 casos, pues ahí se va viendo que, si está sirviendo el programa, porque a veces entramos a los salones y decimos que quién tiene problemas y no hay muchos realmente"* (E2).

A pesar de que casi todas las opiniones son positivas, algunos estudiantes manifiestan que hace falta mayor apoyo por parte del profesorado del colegio, sienten que muchos no entienden su función y no se preocupan por conocerla, al respecto un estudiante señala: *"Algunos profesores no nos dejan salir, y dicen que estamos perdiendo clase y nos hacen perder la materia, y no entienden que, si no nos dejan salir, los chicos no van a solucionar los problemas y no van a volver a ir. Cuando nos llaman a Hermes yo lo hago y ayudo para que no haya tantos problemas en el colegio, pero los profes no lo ven"* (E5). Cabe aclarar, que el sentir de los estudiantes es que los profesores que no los apoyan, son los que no hacen parte del programa de mediación, esto se puede apreciar en la siguiente intervención: *"Pues creo que algunos*

*profesores si lo valoran, porque por decirlo así, mejora la convivencia de los compañeros del salón. y así mejora también la parte académica, porque por decirlo así, creo que uno no tiene mucho contacto con personas que no son del proyecto, las pocas personas que saben del proyecto si lo apoyan..."(E4).*

#### **4.2 Percepción de los estudiantes frente a cambios personales y sociales al participar en el programa Hermes**

Los estudiantes mediadores, reconocen los beneficios que tiene para ellos participar en este equipo, destacan que pertenecer al equipo les ayuda a desarrollar habilidades como el manejo de las emociones y el manejo de la timidez, un estudiante menciona: "*Pues uno cambia mucho la mentalidad, uno ya maneja las emociones eso es lo más importante, y pues cosas que a uno antes le afectaban mucho, ahora ya no le afectan a uno, viendo el manejo de las emociones. Yo soy tímido, pero hay veces que hablo en público y hablo bien, pero entonces hay ocasiones que no son las mías y hablo muy mal y no participo por así decirlo, por ese lado como que no he cambiado mucho porque yo siempre he sido tímido, pero he ido mejorando un poquito eso porque antes era muy tímido"* (E3). Esta respuesta responde perfectamente a lo que menciona Sánchez (2016), donde se afirma que el programa de mediación Hermes posibilita espacios de reflexión, además de la adquisición de habilidades sociales, comunicativas y emocionales (p. 65-66). Otro estudiante menciona: "*Antes todo el grupo en sí, éramos muy compulsivos a la hora de que me trataban mal y yo se la devolvía, entonces ahoritica pues nos controlamos un poquito más, tenemos más control de nuestras emociones"* (E1). De acuerdo a Sánchez, Díe y Bolaños (2013), uno de los principios fundamentales de las mediaciones es el desarrollo de habilidades de autocontrol y autorregulación. (p.28).

Además del manejo de las emociones, los estudiantes expresan que han mejorado la comunicación y socialización con las personas y a ser empáticos, al respecto una estudiante dice: *"Pues literalmente a nivel personal lo que ha cambiado es la manera de socializar con algunas personas, porque comenzamos a hablar más con esas personas y ver el punto de vista de ellos"* (E8). Como es mencionado por Andrés (2009), la mediación entre pares "proporcionan situaciones de desarrollo y aprendizaje de tal naturaleza que no pueden ser sustituidos por ningún otro agente de socialización" (p. 52). Complementando esta afirmación Rizo (2013), indica que en las mediaciones, se establecen principios fundamentales como la escucha y la calidad comunicativa (p. 115-116). Otro estudiante al respecto dijo: *"Puedo entender a los demás a supongamos, ponerme en los zapatos del otro, por ejemplo, si el otro tiene algún problema ayudarlo o colaborarle"* (E6). La empatía es una de las habilidades que debe primar en los estudiantes mediadores, de acuerdo con León (2015), "Un mediador debe ser una persona, entre otros, empática, asertiva, paciente que sepa escuchar, comprensiva, educativa y sobre todo, imparcial" (p.35).

Es importante aclarar que los estudiantes mediadores tienen más control cuando la agresión es verbal, una mala palabra o cuestiones de chismes. Sin embargo, cuando la agresión es física, los estudiantes reconocen que pierden el control y pueden llegar a los golpes. Una estudiante señala al respecto: *"El pasado tuve un problema con otra mediadora y nos pegamos cachetadas porque el respeto ante todo"* (E2).

Por otro lado, los estudiantes mediadores expresan que antes de pertenecer al programa Hermes, tenían pocas habilidades para expresarse en público. Con este trabajo, constantemente tienen que interactuar con estudiantes de otros grados, profesores y directivos, además, de realizar presentaciones del proyecto. Un estudiante mediador dijo: *"Para poder hablar en*

*público, eso es una ventaja, también uno aprende a valorarse así mismo, a como es, a aceptarse, a mejorar la autoestima, porque lo que pasa es que yo tuve unos problemas, pero fueron muy personales y el año pasado los resolví "* (E9). Se puede interpretar en esta opinión, cómo el estudiante además de aceptar que el programa Hermes contribuye para hablar en público, ha contribuido también para mejorar su autoestima. Al respecto Baruch y Folger (2006), afirman que uno de los principios de los programas de mediación entre pares es la revalorización, la cual significa la devolución a las personas de cierto sentido de su propio valor y capacidad para hacer frente a situaciones problema de la vida (p.21).

Los estudiantes mediadores, manifiestan que antes de pertenecer al programa Hermes, eran personas muy compulsivas y agresivas, luego, al interactuar con los estudiantes en las mesas de conciliación, algunos se identificaban con algunos casos y reflexionaron en torno a ello. *"Antes era compulsivo, a mí me decían algo y yo reaccionaba de una manera grosera y brusca, pero con el proyecto Hermes, entendí que cuando uno hablaba con ellos era lo mismo, el mismo caso que yo tenía lo tenían algunas personas que venían a conciliar, y como que entendía lo feo que era que a uno le hablaran, y uno reaccionara mal"* (E6). El programa pretende una transformación cultural donde las personas que se hagan participes del proyecto, sean más reflexivas en cuanto a la concepción de vida y el sentido que tiene el conflicto para el ser humano (UNICEF, 2006, p. 8).

#### **4.3 Sentir de los estudiantes mediadores frente a la formación recibida en el programa Hermes**

Todos los estudiantes coinciden en que la formación que han recibido es muy importante para desarrollar sus funciones como mediadores. En particular, resaltan que han aprendido a aceptar que son ejemplo en el colegio y que no pueden comportarse de mala manera frente a los



problemas. Un estudiante mencionó: "*En cada capacitación uno iba recapitando a no ser igual de grosero con los demás, a darles como ejemplo*" (E4). Otros de los aspectos que los estudiantes mediadores resaltan frente a la formación recibida en el programa Hermes, es el trabajo en grupo, para ellos, ha sido importante este aprendizaje, al respecto un estudiante dijo: "*Se hacen muchas actividades en grupo en las capacitaciones y pues eso nos ayuda en las mesas de conciliación y a no pensar sólo en uno*" (E1). La mediación debe configurarse como herramienta capaz de generar relaciones sinérgicas y construir espacios comunes que interpreten las causas de los enfrentamientos (García, 2011, p. 1-6).

Otras de las ideas que se pueden extraer de las opiniones son:

- Las capacitaciones sirven para poder solucionar los problemas de otros estudiantes.
- Las capacitaciones ayudan a los estudiantes mediadores y por ende a los estudiantes que tienen un conflicto.
- En las capacitaciones enseñan a comprender a las demás personas y a aceptar las diferencias.
- Sirven para solucionar mejor los problemas y no llegar a los golpes.

Las ideas descritas anteriormente, vislumbran la existencia de un desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes mediadores, además de la creación de competencias para manejar los conflictos de una manera constructiva y pacífica. Los mediadores escolares desarrollan habilidades comunicativas, cognitivas y emocionales. (Soler, 2011, p.20).

*3 objetivo específico:* Establecer la percepción que tienen los profesores y directivos en cuanto al aporte del Programa Hermes, en la formación integral de los estudiantes mediadores.

*Categoría:*

- Percepción de profesores y directivos

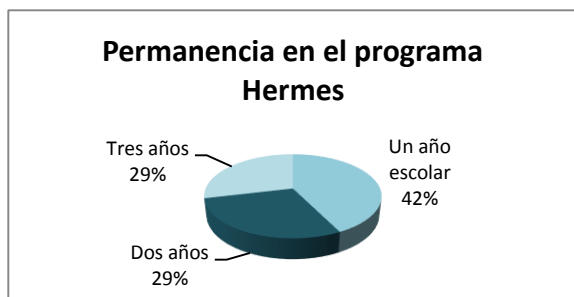
*Sub categorías:*

- Utilidad del programa Hermes para estudiantes mediadores.
- Percepción del aprendizaje de los estudiantes en el programa Hermes.
- Apreciación sobre las habilidades sociales y personales que adquieren los estudiantes en el trabajo con el programa Hermes.

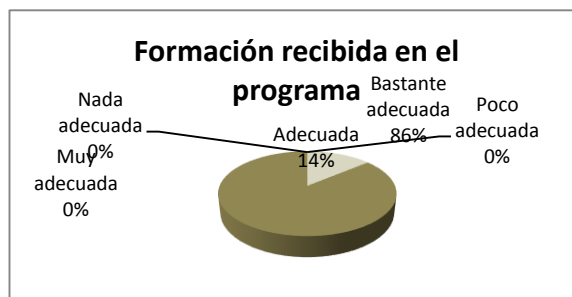
*Instrumento de recolección de la información:* Cuestionario de entrevista semi-estructurada para profesores y directivos y no mediadores.

En esta primera parte, se analizó las aportaciones de los profesores y directivos mediadores y no mediadores. En la primera parte, se recogió el análisis cuantitativo de las preguntas de respuesta cerrada, y en la segunda parte, se hizo un análisis de las principales aportaciones realizadas en la parte de preguntas abiertas del cuestionario. Tal y como se detalló en el capítulo III, se contó con la participación de 7 profesores y directivos mediadores y de 5 profesores y directivos no mediadores. El análisis tanto cuantitativo como cualitativo, tuvo la comparación entre las preguntas de estos dos grupos de profesores y directivos docentes. Hay que tener en cuenta, que las cinco primeras preguntas son dirigidas exclusivamente a los profesores y directivos mediadores.

Las dos primeras preguntas del cuestionario de entrevista semi-estructurada investigaron sobre el tiempo que llevan en el equipo de mediación en el colegio y la opinión sobre la formación inicial recibida como mediadores. Los resultados fueron:



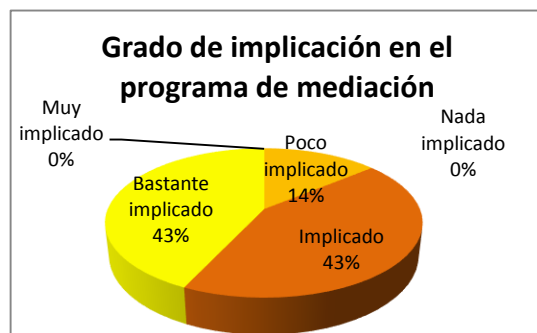
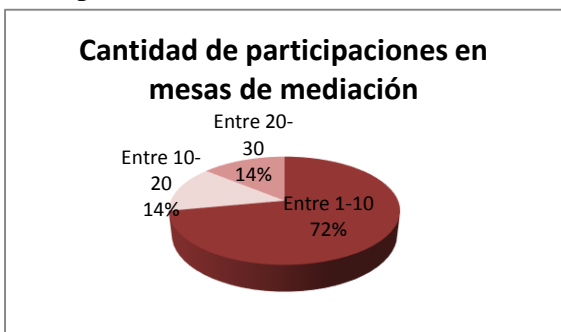
Gráfica 8. Tiempo en el equipo mediador



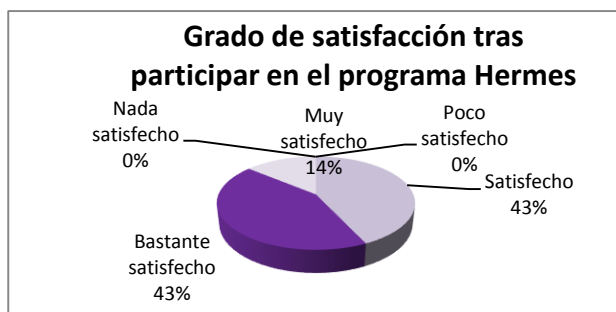
Gráfica 9. Opinión sobre formación recibida

En la gráfica 8, se puede evidenciar que un 42% de profesores y directivos mediadores llevan un año en el equipo de mediación. Los demás participantes, 58% llevan entre dos y tres años. Al momento de preguntarles si en algún momento hubo más profesores participantes del programa Hermes, la respuesta fue que algunos profesores que llevaban más tiempo, se fueron del colegio, ya sea por decisión propia o por traslados a otras instituciones educativas.

En la gráfica 9, se puede apreciar que todas de opiniones son positivas, 86% bastante adecuada y 14% adecuada. Los profesores y directivos mediadores, consideran que las capacitaciones que realiza el programa Hermes son importantes y valiosas, ya que desde allí se empieza una reflexión de cómo se debe tratar un conflicto, dándole la oportunidad a cada una de las partes de manifestar su sentir frente a la problemática, además, consideran que el papel neutral del mediador hace que distinga las posibles soluciones a los problemas, beneficiando ambas partes.



Gráfica 10. Participación en mediaciones Gráfica 11. Grado de implicación



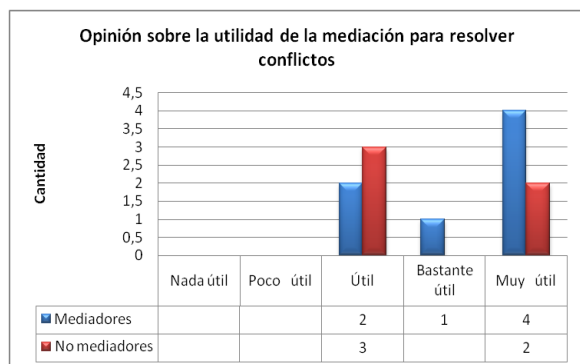
Gráfica 12. Grado de satisfacción en el programa Hermes

En la gráfica 10, se muestra la cantidad de participaciones que los profesores y directivos mediadores han estado en las mesas de conciliación; cinco mediadores de 7, es decir el 71% de ellos, sólo han participado entre 1 y 10 mesas de conciliación. El 14% han tenido participaciones entre 20 y 30 mediaciones. Cuando se les indagó a los profesores el por qué su baja participación, algunos de ellos contestaron que habían estado incapacitados durante muchos meses, otros manifestaban que cuando se les solicitaba para participar en las mesas, no podían asistir por algún compromiso.

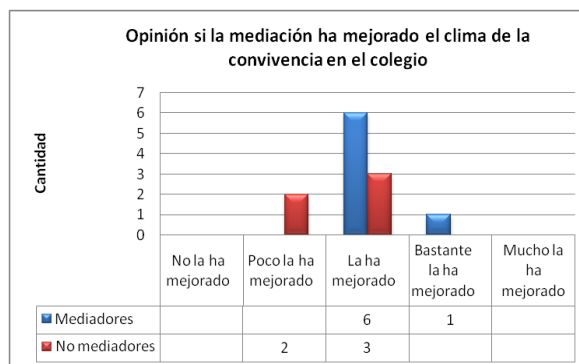
La gráfica 11, muestra los resultados del profesorado ante la pregunta: "El grado de implicación en el equipo de mediación ha sido". Como se puede apreciar 6 de los 7 mediadores afirma haber estado implicado y bastante implicado, esto nos da un porcentaje entre ambas respuestas de 85% sólo una profesora mediadora manifestó estar poco implicada, esta respuesta la argumento diciendo que estuvo más de 8 meses incapacitada y por lo tanto no había podido estar al pendiente del proyecto.

En la gráfica 12, se puede observar como los profesores y directivos mediadores respondieron a la pregunta ". El grado de satisfacción tras participar en el equipo de mediación es". Todas las respuestas fueron positivas, donde ninguno de los participantes opina que ha estado nada o poco satisfecho; por el contrario 3 participantes, es decir el 43 % afirma que se encuentra satisfecho tras participar en el programa Hermes. Otro 43% afirma estar muy satisfecho al ser mediador en el programa y un 14 % manifiesta estar muy satisfecho con todo el trabajo que ha realizado en el programa de mediación.

A partir de la pregunta 6 en el cuestionario, se incluye las respuestas de 5 profesores y directivos no mediadores, esto con el fin de ver las distintas visiones tanto de los participantes en el programa Hermes, como los que no. Los resultados fueron:



Grafica 13. Utilidad de la mediación

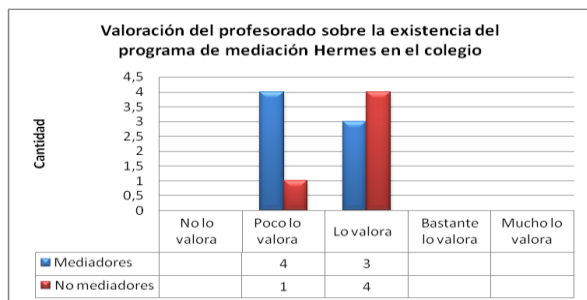


Grafica 14. Mejora de la convivencia

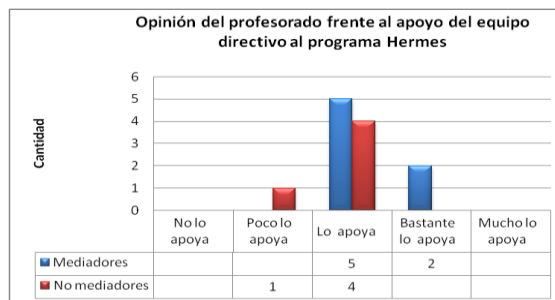
Como se puede apreciar en la gráfica 13, tanto profesores mediadores como los que no lo son, opinan positivamente frente a la utilidad de las mediaciones para resolver conflictos. Todos los profesores mediadores y no mediadores, opinan que el programa es útil 23% y 60% respectivamente, bastante útil 14% de los participantes mediadores y muy útil 63% de participantes mediadores en comparación con un 40% de participantes no mediadores. Estas opiniones están respaldadas con los que afirman que las mediaciones sirven para concebir el conflicto de manera positiva, potenciar contextos cooperativos, usar el diálogo como respuesta constructivista ante los conflictos entre otros (Sánchez, Díe y Bolaños, 2013p. 28).

En la gráfica 14, se puede apreciar algunos contrastes en cuanto a la opinión a la pregunta "La mediación ha mejorado el clima de convivencia en el colegio". Los profesores y directivos no mediadores manifiestan que poco la ha mejorado 40% y que la ha mejorado 60%. Por el contrario un 86% de profesores y directivos mediadores, afirman que la mediación si ha mejorado la convivencia en el colegio, también un 14% opina con más positivismo afirmando que la ha mejorado bastante. De acuerdo con Galán et al (2008), como se citó en Ibarrola, García e Iriarte (2012) p. 380, gracias a la mediación en los centros educativos se aprecia una mejoría

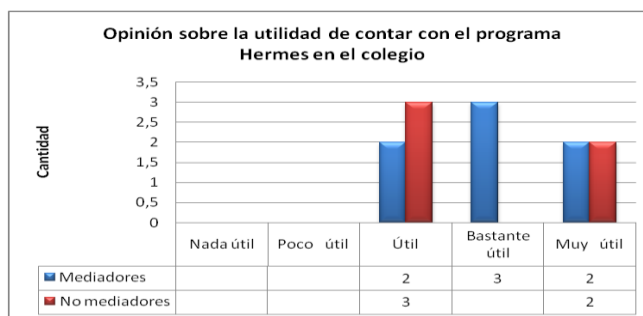
en todo tipo de conflictos y especialmente en los más graves (agresión física directa, actos vandálicos, amenazas...).



Grafica 15. Valoración sobre el programa



Grafica16. Apoyo de directivos al programa



Grafica 17. Utilidad de contar con el programa de mediación

Como se puede apreciar en la gráfica 15, existe opiniones homogéneas frente a la pregunta "valora el profesorado del colegio la existencia de un equipo de mediación en el colegio". Por un lado, todas las opiniones se encuentran entre las respuestas "poco lo valora" y "lo valora", sin embargo, son más los profesores y directivos mediadores los que consideran que hay una poca valorización frente a la existencia del programa Hermes en el colegio. Con un 57% los participantes mediadores manifiestan que poco valoran los profesores la existencia del programa de mediación, en comparación con un 20% de participantes no mediadores. Ahora bien, con un 43% los participantes mediadores opinan que lo valoran, en contraste con un 80% de participantes no mediadores.

En la gráfica 16, se encuentran los resultados a la pregunta "El equipo directivo apoya la existencia de un equipo de mediación de conflictos en el colegio", con un 71% los participantes mediadores opinan que si apoyan los directivos la existencia del programa y con un 29% que su apoyo es bastante. Por otro lado, los participantes no mediadores con un 20% aseguran que hay poco apoyo y con un 80% que hay apoyo.

En la gráfica 17, se puede observar las opiniones sobre la pregunta "disponer de un programa de mediación es útil para los estudiantes". Las respuestas a esta pregunta fueron positivas, tanto de los participantes mediadores como los no mediadores. Con un 29% los participantes mediadores opinan que el programa es útil para los estudiantes, el 42 % opina que es bastante útil y 29% muy útil. Con un 60% los participantes no mediadores, opinan que el programa es útil para los estudiantes, y con un 40% que es muy útil. Es notorio comprender la gran utilidad del programa Hermes para los estudiantes, en perspectiva de todos los profesores y directivos tanto mediadores como no mediadores.

A partir de estos resultado se puede analizar que para una gran parte de profesores y directivos mediadores, la puesta en marcha del programa Hermes en el colegio CEDID ha sido de gran ayuda y utilidad para toda la comunidad educativa, en especial para mejorar la convivencia y entablar relaciones más cercanas con los estudiantes, según Ibarrola, García e Iriarte (2012), el profesorado mediador percibe con la implementación de un programa de mediación que se refuerzan más los comportamientos positivos de los alumnos y proporciona más dinámicas para trabajar aspectos relativos a la convivencia (p.382). Por otra parte, falta mayor implicación por parte de los profesores y directivos no mediadores, aunque opinan que el programa es útil para los estudiantes, su grado de implicación debe ser más cercano o colaborar en la medida en que se pueda.

#### 4.4 Utilidad del programa Hermes para los estudiantes mediadores

De manera unánime, los profesores manifiestan que el programa Hermes es útil para los estudiantes mediadores, la participación en programas de mediación lo ven de manera muy positiva argumentando la adquisición de habilidades y destrezas propio de los participantes de este tipo de programas, un profesor señala *"Bueno, que aprenden ellos, primero que todo a poder socializar, a través de los mismos conflictos y aprender con trabajos de sensibilización que solucionando un conflicto también hay un aprendizaje, y es útil porque permite en ellos generar más competencias ciudadanas, entendiendo que nosotros en el contexto social, debemos generar como unos acuerdos mínimos, para no alterar la convivencia como ciudadanos"* (P1).

Por otro lado, algunos profesores ven en los estudiantes mediadores líderes en formación, los cuales contribuyen con sus capacidades a mejorar la convivencia del colegio. *"Aprenden a desarrollar sus capacidades de liderazgo, a ser gestores de convivencia a partir de su rol como mediadores. Aprenden a reconocer diferentes tipos de conflicto y a manejar los conflictos tipo I a través de la mediación"* (P2). Es importante tener en cuenta, que estas opiniones son unánimes tanto en los profesores y directivos mediadores como los que no participan en el programa.

Otras de las visiones del profesorado, sobre la utilidad del programa en los estudiantes mediadores, es el empoderamiento que estos estudiantes adquieren frente a su papel como mediadores, los profesores saben perfectamente que los estudiantes son ejemplo ante la comunidad educativa, generando en ellos compromiso y responsabilidad, la coordinadora académica participante del proyecto señala: *"Los estudiantes mediadores aprenden a empoderarse y a apropiarse del proyecto, se sienten importantes ante la comunidad educativa, mejoran considerablemente su sentido de responsabilidad. La comunidad conoce el proyecto y*



*se animan a participar especialmente porque no tiene consecuencias académicas o convivenciales" (P4).*

De forma más puntual los profesores señalan los siguientes aspectos como positivos:

- Porque les sirve para mediar conflictos.
- Es útil porque aprenden a solucionar los conflictos a través del diálogo.
- Los estudiantes que hacen parte del programa Hermes se capacitan para tipificar un conflicto y empoderarse de una ruta y unas prácticas que les sirve de herramienta para intervenir y mediar un conflicto.

#### **4.5 Percepción del aprendizaje de los estudiantes en el programa Hermes**

Los profesores manifiestan que evidentemente los estudiantes mediadores, gracias a las capacitaciones y al papel que deben desempeñar en el programa, van adquiriendo habilidades sociales y personales, algunos profesores manifiestan que la contribución del programa está enfocado más a la parte social que a la personal; un profesor dice " *El programa Hermes potencia en los muchachos más que personalmente socialmente, porque los convierte en futuros líderes que van solucionando pequeños problemas y al crecer pueden tomar una postura mucho más crítica ante las situaciones, ante los niños que no participan en el programa" (P5).* El profesor hace alusión a las habilidades que adquieren los estudiantes mediadores en contraste con los estudiantes no participantes en él. Otras intervenciones, dan a conocer la importancia de ser participes en el programa trascendiendo fuera de la institución educativa, como lo resalta un profesor: "*Los estudiantes mediadores adquieren habilidades y estas les serán de ayuda para su vida social y familiar, y serán multiplicadores de estas habilidades" (P2).* Otro profesor resalta: "*Al fortalecer sus capacidades comunicativas, y a participar en la mediación y resolución de conflictos, también logran desenvolverse a satisfacción en contextos individuales e*

*interpersonales, además se les facilita el reconocimiento social y "tender puentes" en diferentes situaciones" (P1).*

La mayoría de los profesores opinan positivamente en lo referente a la adquisición de habilidades sociales y personales de los estudiantes mediadores al participar en el programa Hermes; sin embargo, un profesor manifiesta: *La mayoría adquieren habilidades, porque uno que otro, lamentablemente no han desarrollado a cabalidad el control de sus emociones" (P5).*

Otras de las ideas destacadas frente a este tema fueron:

- Fortalece más que habilidades sociales, este programa ha permitido que los estudiantes se conviertan en gestores para la convivencia.
- Al enseñarles habilidades de solución de conflictos, al reconocer las problemáticas de sus compañeros, les permite ser seres sociales.
- Los estudiantes ven el conflicto como algo que se presenta en las relaciones sociales, pero que, dándoles un manejo adecuado, sin evadir el conflicto, se puede dar solución a través de la mediación, al entender lo anterior, sus habilidades sociales se fortalecen.
- Al interactuar con otros compañeros de edad diferente y saberse mediador, desarrollan competencias comunicativas, cognitivas y emocionales.

#### **4.6 Apreciación sobre las habilidades sociales y personales que adquieren los estudiantes en el trabajo con el programa Hermes**

Los profesores y directivos mediadores y no mediadores, comparten sus opiniones, frente a la contribución del programa Hermes a la formación integral de los estudiantes, mediadores, ellos manifiesta que el programa brinda todas las herramientas para formar ciudadanos críticos con habilidades para solucionar conflictos, además, de su incidencia en demás ámbitos de la

vida, al respecto existen varias opiniones que argumentan esta postura, algunas de estas son:

*"Aporta mucho, porque realmente el sujeto social de derecho, es un sujeto que debe ser integro, y si no tiene un equilibrio a través de los mínimos derecho convivenciales dentro de un contexto social, no podrá pertenecer a estos tipos de procesos de formación integral para la ciudadanía"*

(P1). Otras de las opiniones, están enfocadas a el sentir de los estudiantes mediadores como ejemplo en la institución, el hecho de pertenecer al programa Hermes incide tanto en su conducta hasta en su forma de actuar y vestir. *"Su capacidad de argumentación mejora mucho, el compromiso de representar la institución en las jornadas de capacitación es acorde a las expectativas durante las jornadas de conciliación, su presentación personal debe ser impecable y la forma de expresarse y comunicarse debe estar acorde al rol que desempeñan"* (P3).

Existen también opiniones referentes a las bondades de las capacitaciones que reciben los estudiantes y su contribución a la formación integral: *"En diferentes ámbitos, el estudiante mediador gracias a la capacitación que recibe, se forma integralmente en habilidades comunicativas, contribuyendo a la responsabilidad"* (P5). Es importante dar a conocer que no todas las opiniones fueron tan positivas, algunos profesores manifiestan que para que haya una formación integral se necesita mucho más que ser participes del programa Hermes, aunque reconocen que es un trabajo importante el que se realiza allí, se genera más un reconocimiento en ellos: *No inicialmente, genera un reconocimiento en ellos, pero para tener una formación integral, es necesario vincular el proceso de convivencia a las prácticas desarrolladas por lo gestores, estudiantes y docentes quienes saben que existe el programa y no acuden frecuentemente a él. Es así como esta formación integral no está muy bien enfocada hacia el estudiante sino a la institución"* (P6).

A manera de conclusión se podría afirmar que:

- El programa Hermes aportan herramientas a los estudiantes mediadores que les ayudarán para una sana convivencia y para saber solucionar las dificultades se les presente a lo largo de la vida.
- Mejoran sus relaciones sociales, son más proactivos y reflexivos.
- El trabajo con el programa contribuye a mejorar el desempeño académico de los mediadores.
- Contribuye al desarrollo de las dimensiones éticas, afectivas, comunicativas y sociales, a fin de lograr una realización plena.
- Llegan a ser líderes positivos en el entorno educativo.
- Genera disciplina, dedicación y fortalece la interacción con la comunidad.
- Permite una aceptación de la diferencia, a la naturalidad del conflicto y sus modos de abordaje.
- Al liderar un programa para la convivencia, les hace una persona más reflexiva y analítica de su entorno social y le empodera para convertirse en un agente de paz.

A partir de las conclusiones obtenidas, se planteó una propuesta con el fin de contribuir al fortalecimiento de las habilidades socio afectivas y axiológicas de los estudiantes mediadores.

## **4.7 Propuesta**

### **4.7.1 Denominación de la propuesta.**

Me conozco, te conozco y nos reconocemos.

#### **4.7.2 Descripción general.**

A través de diferentes actividades, se busca lograr el fortalecimiento de habilidades socio afectivas y axiológicas de los estudiantes mediadores; compartiendo sus experiencias con otros estudiantes mediadores de diferentes instituciones educativas, además de ser gestores de proyectos educativos.

Estas actividades grupales están enfocadas a potencializar la autoestima, la empatía, la resolución de conflictos, iniciaciones sociales, conocimiento de emociones. liderazgo entre otras.

#### **4.7.3 Justificación.**

De acuerdo con los resultados arrojados en este trabajo de investigación, se evidenció que los estudiantes adquirieron habilidades sociales y personales tras participar como mediadores en el programa Hermes; estas habilidades como la empatía, el manejo de emociones, la aserividad, la resolución de conflictos, el autocontrol, la autoregulación, entre otros, fueron comunes entre los estudiantes mediadores. Aunque muchas de estas bondades quizás son desconocidas, ya que la finalidad del programa es básicamente la resolución de conflictos, con los resultados obtenidos, se vislumbran la contribución en las habilidades sociales y personales de estos jóvenes participantes, y es por esto que se debe contribuir a que estas habilidades adquiridas se fortalezcan en los estudiantes, pues es importante que los jóvenes de esta localidad, tengan herramientas para enfrentar los conflictos que se presentan día a día en su cotidianidad, como también el fortalecimiento de valores, que son indispensables para la vida.

#### **4.7.4 Objetivos.**

*General:* ofrecer a los estudiantes mediadores estrategias que sean útiles y aplicables a su vida cotidiana, que les permitan mejorar sus habilidades socioafectivas y axiológicas.

*Específicos:*

- ✓ Motivar a los estudiantes a plasmar sus anécdotas en su experiencia como mediadores escolares, a través de diarios estudiantiles.
- ✓ Conseguir que los estudiantes mediadores adquieran mejores habilidades de trabajo en grupo y equipo.
- ✓ Proyectar a los estudiantes mediadores para ser gestores de nuevos proyectos educativos en busca de mitigar las problemáticas del colegio CEDID Ciudad Bolívar.

#### **4.7.5 Actividades a desarrollar.**

##### **1er Momento:**

Se creará un diario colectivo en el que los estudiantes puedan expresar cualquier tema referente a su papel como mediadores escolares (anécdotas, fotografías, reflexiones, eventos, etc), en las reuniones convocadas para los mediadores, se compartirá y se leerá los escritos de los estudiantes.

##### **2do Momento:**

De acuerdo con las experiencias reunidas en los diarios de los estudiantes mediadores, se realizará un encuentro con estudiantes mediadores de otras instituciones educativas. En este espacio los jóvenes tendrán la oportunidad de compartir sus experiencias como mediadores y aprender de las experiencias de lo demás.

### 3er Momento:

Una vez los estudiantes hayan tenido la oportunidad de compartir experiencias con estudiantes mediadores de otras instituciones, se les pedirá que planteen un proyecto educativo, con base en una necesidad latente en la institución, este proyecto deberá ser liderado y ejecutado por ellos.

#### 4.7.6 Cronograma de trabajo

Tabla 8  
*Cronograma de trabajo*

Año 2019											
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	septiembre	Octubre	Noviembre
<b>Momento</b>											
1											
2											
3											

A continuación, se presenta el cronograma en donde tendrá lugar cada uno de los momentos de las actividades a desarrollar por los estudiantes mediadores

*Nota: Elaboración propia*

## **Capítulo 5. Conclusiones**

Los programas de mediación escolares son una herramienta pedagógica, para aquellas instituciones educativas que desean encontrar una solución pacífica a los conflictos, logrando así mejorar la convivencia y el clima escolar; además de formar estudiantes mediadores, líderes en este proceso, los cuales sean sensibles a las problemáticas presentes en la institución, como también dotándolos de habilidades sociales y personales que les brindará la posibilidad de comprender las posturas y los sentimientos de los jóvenes en busca de conciliación, además de poder implementar estas habilidades adquiridas en los diferentes ámbitos de la vida tanto dentro como fuera de la institución.

Estas posibles habilidades sociales y personales que adquieren los estudiantes mediadores fue el pilar de este trabajo de investigación, el cual se dedicó a analizar el ejercicio de la mediación como método de resolución de conflictos y su contribución a la formación integral de un grupo de estudiantes mediadores del Colegio CEDID Ciudad Bolívar bajo el trabajo con el programa Hermes. A partir de todo el proceso investigativo se presentan a continuación los principales hallazgos obtenidos, aportes al escenario educativo, generación de nuevas ideas a partir de los resultados, limitaciones encontradas en el proceso investigativo y nuevas preguntas surgentes.

### **5.1 Principales hallazgos**

En cuanto a las habilidades sociales y personales que han adquirido los estudiantes mediadores se puede identificar, por un lado que las auto expresiones en situaciones sociales ha mejorado significativamente, esto se puede inferir gracias a las constantes mesas de conciliación



en donde los estudiantes participan como mediadores; por otro lado han adquirido la habilidad de defender sus derechos en situaciones particulares, por ejemplo a la hora de comprar un artículo el cual sale defectuoso, luego volver a la tienda para exponer la situación.

A la hora de decir "no" y cortar interacciones, se puede analizar un avance significativo, aunque aún se les dificulta plasmar este tipo de decisiones. Los resultados arrojados luego de medir esta habilidad estuvieron divididos por la mitad. Una de las habilidades destacadas y adquiridas por los estudiantes mediadores es la de hacer peticiones, aunque en ocasiones esta acción resulta difícil para muchos jóvenes, los mediadores obtuvieron buenos resultados, adquiriendo esta habilidad.

En lo referente a las habilidades de expresar enfado o disconformidad, como también iniciar interacciones con el sexo opuesto, se puede concluir que aún falta reforzar estas habilidades ya que fueron las que tuvieron más bajo puntaje; en esto se deduce que los estudiantes mediadores todavía presentan dificultades cuando desean expresar abiertamente sus sentimientos como también el poder interactuar de manera fluida con el sexo opuesto. Se debe tener en cuenta que los estudiantes mediadores son jóvenes que oscilan en las edades de 14 y 17 años, edades en donde a los adolescentes por lo general se les complica la comunicación con personas de sexo opuesto.

El trabajo con el programa Hermes para los estudiantes mediadores ha significado un cambio de mentalidad en lo referente a la resolución de conflictos, ahora antes de responder de una mala manera frente a una situación hostil, prefieren recurrir al diálogo. Por otro lado, el manejo de emociones ha sido una ganancia significativa, los estudiantes afirmaron ser muy compulsivos al momento de una agresión, sin embargo, con el trabajo en el programa Hermes han aprendido autocontrol y reflexión.

El manejo de la timidez y la empatía son habilidades que los estudiantes han adquirido en su labor de mediadores; ellos manifestaron que, en las mesas de conciliación, deben estar en la capacidad de ponerse en los zapatos de la otra persona para entender los diferentes puntos de vista; por otro lado, las constantes interacciones en las mesas de conciliación con estudiantes y profesores permitió que los estudiantes adquieran habilidades de comunicación y expresiones en público.

Los estudiantes mediadores, reconocieron ser ejemplo en el colegio, implicando no poderse comportar de la misma manera que un estudiante no perteneciente al programa Hermes; a su vez, los estudiantes destacaron que la formación recibida en el programa de mediación ha sido significativa, como también los trabajos en grupo que se realizan en temas relacionados con la convivencia en el colegio y causas de enfrentamientos.

El sentir de los estudiantes es que han ayudado a mitigar los conflictos en el colegio, ellos reconocieron que unos años atrás se percibía mayores casos de conflictividad, pero que gracias al trabajo que han venido realizando, los casos de conflicto han disminuido. No obstante, en algunos mediadores se percibió un grado de desmotivación y la razón según sus testimonios, radica en que falta mayor apoyo por parte del profesorado que no pertenece al programa.

Los docentes y directivos docentes por su parte, reconocieron que la participación de los estudiantes mediadores en el programa Hermes es positiva, debido a que les ayuda a desarrollar capacidades de liderazgo, a socializar y sentirse importantes frente a la comunidad educativa, mejorando su sentido de responsabilidad y contribuyendo a su formación integral.

Claramente, los docentes y directivos docentes reconocen que los estudiantes mediadores han adquirido habilidades sociales y personales que no identifican en estudiantes fuera del programa; también resaltaron las posturas críticas ante las situaciones vividas en el colegio,

manifestando que los estudiantes mediadores han adquiridos habilidades de comunicación y manejo de emociones, logrando un desenvolvimiento en contextos individuales e interpersonales; habilidades que repercuten fuera del colegio en ámbitos familiares y sociales.

La capacidad de argumentación fue una habilidad que la mayoría los docentes y directivos docentes resaltaron en los estudiantes mediadores; ellos mencionaron que es gracias a las capacitaciones recibidas constantemente en el programa Hermes, su contribución a la formación integral es innegable aportando a dimensiones éticas, afectivas, comunicativas y sociales, a fin de lograr una realización plena.

Es importante destacar que los docentes y directivos docentes pertenecientes al programa Hermes, están más comprometidos con la aplicación del programa en el colegio, además sus opiniones son más positivas frente a la contribución del programa en la formación integral de los estudiantes mediadores; los docentes y directivos docentes no pertenecientes al programa, si bien, algunas de sus opiniones fueron positivas frente a este, se evidenció una mayor división de opiniones, puesto que algunos de ellos manifestaron que el programa aporta a la formación integral de los estudiantes pero no de manera significativa.

A partir de los hallazgos encontrados, y dando respuesta a la pregunta de investigación ¿cuál es el aporte del programa de mediación Hermes, a la formación integral de los estudiantes que participan como mediadores? se puede concluir que existe evidentemente un aporte significativo a la formación integral de estos estudiantes tras participar en el programa Hermes. Este aporte está dirigido al fortalecimiento y la creación de habilidades sociales, personales socio afectivas y axiológicas del estudiante mediador. Una vez se hace miembro de este programa, se da comienzo a una preparación que incluye capacitaciones en manejo de público, resolución de conflictos, mediación escolar, participación activa, liderazgo, trabajo colaborativo,

comunicación asertiva entre otras cosas. Gracias a esta preparación se ha demostrado que los estudiantes mediadores son más reflexivos frente a las problemáticas de la institución, además se han vuelto líderes educativos y ejemplos frente a otros estudiantes, siendo capaces de asimilar una situación y encontrar distintas posibilidades de solución, esto gracias al conjunto de habilidades adquiridas tras participar en el programa. Es importante recalcar la gran labor que estos programas hacen en instituciones educativas donde el índice de violencia es significativo; su aporte va más allá de la resolución de conflictos, pues se ha logrado empoderar a jóvenes mediadores del CEDID Ciudad Bolívar y capacitarlos para que desde su actuar generen conciencia de paz y convivencia, además para ser ejemplo y guía de sus compañeros.

## **5.2 Generación de nuevas ideas y preguntas de investigación**

Este trabajo de investigación tuvo como finalidad aportar un grano de arena a la rama del conocimiento sobre mediación escolar y educación para la paz, analizando si los estudiantes mediadores se benefician, aportando a su formación integral al participar en el equipo de mediación.

Es importante realizar más investigaciones de tipo práctico siguiendo esta línea, puesto que, como se mencionó en el primer capítulo, son numerosos los trabajos sobre mediación escolar de tipo teórico, sin embargo, pocos los que se encargan de demostrar de manera práctica su efectividad.

Sería interesante, realizar un estudio investigativo con una muestra más amplia, en la que se pueda analizar la contribución del programa Hermes a la formación integral de estudiantes mediadores en diversas instituciones educativas y así poder hacer comparaciones entre los resultados. Además, sería interesante explorar en otros estudios investigativos, si los estudiantes mediadores realizan otro tipo de aprendizajes; también investigar en profundidad si estos

estudiantes son capaces de trasladar estos conocimientos en otros contextos y de qué manera lo hacen.

Sin duda alguna, sería muy significativo identificar la contribución del programa Hermes en otros colectivos, por ejemplo, valorar el impacto del programa sobre aquellos estudiantes que buscan apoyo del equipo de mediación para solucionar algún conflicto, poder también indagar sobre el punto de vista de las familias de estos estudiantes tanto mediadores como los mediados.

A partir de estas ideas, surgen cuestionamientos que podrían ser el punto de partida de nuevas investigaciones:

¿Cómo contribuye la cultura de mediación a hacer más armónico los centros educativos, animando a nuevos proyectos educativos? ¿Qué papel juega los mediadores escolares en los procesos de mejora escolar? ¿Cómo proyectar a los estudiantes mediadores a ser líderes en proyectos comunitarios, en busca del mejoramiento de su entorno?

### **5.3 Limitantes**

Posiblemente una de las principales limitaciones de este trabajo investigativo fue la utilización de una muestra pequeña y a partir de ella generalizar. Poder haber realizado el estudio en otras instituciones educativas donde el programa Hermes lleve más tiempo implementado y donde haya un número mayor de estudiantes mediadores, hubiera proporcionado una perspectiva mayor sobre la contribución del programa a la formación integral de los estudiantes, sin embargo se pretendió investigar esta contribución desde el contexto particular de estos jóvenes, además se facilitó todo el proceso de la recolección de información, puesto que se hace parte del instituto educativo.

Otra de las limitaciones encontradas, fue la dificultad a la hora de realizar la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales a los estudiantes. En estas situaciones se presentan muchas variables como lo es la concentración para responder a cada situación, el cansancio de la jornada escolar, el ruido, entre otras cosas. Estas variables pueden inferir en los resultados; por lo tanto, los grupos de discusión permitieron una información más relevante, ya que los estudiantes pudieron expresar sus opiniones frente a todo el trabajo realizado con el programa, además de expresar lo agradable que fue compartir sus experiencias teniendo en cuenta que, como lo mencionaron en algún momento, su trabajo no es valorado por todos los profesores.

Finalmente, un aspecto a tener en cuenta es que esta investigación se centró en estudiar un aspecto muy concreto, el cual fue la contribución del programa Hermes a la formación integral de los estudiantes mediadores, dejando de lado los efectos en otros colectivos: estudiantes mediados, profesores en todo su conjunto, las familias, entre otros.

#### **5.4 Recomendaciones**

Las instituciones educativas deben valorar el trabajo realizado en estos programas de mediación, es importante la compensación de horas dedicadas a este trabajo, se infirió que el malestar de algunos profesores radica en el trabajo de más que deben desempeñar. Por otro lado, debe existir un presupuesto destinado a las actividades propias del programa.

Finalmente sería beneficioso expandir la preparación de estudiantes mediadores en otros niveles y grados, empezando el trabajo desde básica primaria. A la fecha, sólo se cuenta con algunos estudiantes mediadores de grado noveno; además sería interesante incluir en las mesas de conciliación a los padres de familia, capacitándolos para que igualmente se formen como mediadores y hagan parte del programa Hermes.

## **5.5 Aportes de la investigación al escenario educativo**

Gracias a los satisfactorios hallazgos que arroja este trabajo de investigación, se puede vislumbrar un aporte significativo al escenario educativo, desde la mirada innovadora de una educación enfocada a propiciar cultura ciudadana. El conocimiento de diferentes mecanismos para solucionar de manera pacífica los conflictos por medio de programas de mediación, conlleva al fortalecimiento de las relaciones existentes entre miembros de una comunidad educativa, además conociendo las contribuciones de estos programas a la formación integral de los estudiantes mediadores, se está favoreciendo la creación de líderes estudiantiles capaces de entender y ser susceptibles a las problemáticas presentes tanto en los colegios como en la comunidad.

Al formar líderes escolares, los cuales sean precursores de proyectos educativos, se contribuye a mitigar las problemáticas presentes en las instituciones educativas, de la misma manera sus acciones positivas trascenderán fuera del ámbito escolar, impactando en cada una de sus vidas. Las implicaciones que tendrá este trabajo de investigación, será por una parte brindar conocimiento a las comunidades educativas de que estos programas liderados por estudiantes contribuyen de manera significativa a su formación integral, por otro lado el reconocimiento de la importancia de la formación en habilidades sociales y personales en los estudiantes, lo cual se debe considerar como un pilar en la educación colombiana.

## Referencias

- Alcaldía Mayor de Bogotá (Sin fecha), LECTURA DE REALIDADES Y NECESIDADES TERRITORIO PAS Perdomo, Arbozadora, San Francisco LOCALIDAD 19 CIUDAD BOLÍVAR GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL.
- Andrés, M. (2009). *Los sistemas de ayuda entre iguales como instrumentos de mejora de la convivencia escolar: evaluación de una intervención*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=10577199&p00=mediadores+escolares>
- Baruch, R. y Folger, J. (2006). *La promesa de la mediación: cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11392699&p00=mediadores+escolares>
- Bueno, G. Corredor, C. Díaz, A. y Rojas, M. (2007). *Un acercamiento a la gestión del conflicto escolar, a partir de los programas a Ariadna y Hermes de la cámara de comercio de Bogotá (Tesis de grado)*, Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/educacion/tesis09.pdf>
- Caravaca, C. (2013). La mediación: Herramienta para la gestión de conflictos en la escuela. *Revista de educación social No 16*. Recuperado de: [http://www.eduso.net/res/pdf/16/media\\_res\\_16.pdf](http://www.eduso.net/res/pdf/16/media_res_16.pdf)
- Castaño, J. y López, P. (2016). *Propuesta pedagógica para la solución de conflictos articulada con el programa Hermes (Tesis de maestría)*, Universidad de la Sabana. Recuperado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/28494/Manuel%20Pompeyo%20L%C3%B3pez%20Torres%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cazau, P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES* Tercera Edición Buenos Aires.
- Chimpén, C. y Sagrado, M. (2011). *Mediación: la búsqueda del camino alternativo*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11125784&p00=mediadores+escolares>
- Correa, S. Puerta, A. y Restrepo, B. (2002), *Investigación evaluativa*. Recuperado de: <http://web.unap.edu.pe/web/sites/default/files/Investigacion%20evaluativa.pdf>
- Congreso de la república de Colombia (2016). *Por medio del cual se establece la mediación escolar como una estrategia alternativa para la solución de conflictos en las*



- Instituciones Educativas Oficiales*. Recuperado de:  
[http://www.centrodemocratico.com/sites/default/files/proyecto\\_de\\_ley\\_no.\\_181\\_de\\_2016.pdf](http://www.centrodemocratico.com/sites/default/files/proyecto_de_ley_no._181_de_2016.pdf)
- Corsón, F. y Gutiérrez, E. (2014). *Mediación y teoría*. Recuperado de:  
<http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/reader.action?docID=10890016>
- Cortes, R. (2015). *Mediación escolar en Colombia*. Recuperado de:  
<http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14796/1/MEDIACI%C3%93N%20ESCOLAR%20EN%20COLOMBIA%20V10.pdf>
- Cowie, H. y Fernández, J. (2006). *Ayuda entre iguales en las escuelas: desarrollo y retos*. Recuperado de:  
[http://observatorioperu.com/lecturas/ayuda\\_entre\\_iguales\\_en\\_las\\_escuelas\\_hcowie.pdf](http://observatorioperu.com/lecturas/ayuda_entre_iguales_en_las_escuelas_hcowie.pdf)
- Díaz, M. (2005). Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla. *Revista iberoamericana de Educación vol. 23, núm. 37* Recuperado de:  
<https://rieoei.org/historico/documentos/rie37a01.htm>
- Eceiza, M. Arrieta, M. y Goñi, A. (2008). Habilidades sociales y contextos de la conducta social. *Revista científica de psicodidáctica vol. 13, núm. 1, pp. 11-26*. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/175/17513102.pdf>
- Fernández, I. (2008). *Los programas de ayuda para la mejora de la convivencia en instituciones educativas*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2912320.pdf>
- Fernández, I. (2006). *La voz del alumnado para vencer el conflicto*. Recuperado de:  
[http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.ayuda.iguales/Lavoz\\_alumnado\(I.sabelFdez-2006\)5p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.ayuda.iguales/Lavoz_alumnado(I.sabelFdez-2006)5p.pdf)
- García, L. (2011). La mediación escolar como proceso de aprendizaje de autonomía y responsabilidad. *XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación*. Recuperado de:  
<http://www.cite2011.com/Comunicaciones/Escuela/069.pdf>
- García, A. y Martínez, J. (2002). Los conflictos escolares: causas y efectos sobre los menores. *Revista Española de Educación Comparada vol. 5 núm. 8 pp175-204*. Recuperado de:  
<http://revistas.uned.es/index.php/REEC/article/view/7358>
- García, M. y Vásquez, R.(2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria: un estudio en institutos de la región de Murcia. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales núm. 5* Recuperado de:  
<http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.5.6>
- Giraldo, E. (2015). Estudio de habilidades sociales en alumnos de ESO. Propuesta educativa para fomentar su práctica en CCNN DE 1º ESO y biología y Geología de 3º ESO
- Gismero, E. (2000). *Escala de Habilidades Sociales (EHS)*. Recuperado De:  
[http://www.academia.edu/10882960/ESCALA\\_DE\\_HABILIDADES\\_SOCIALES\\_EHS](http://www.academia.edu/10882960/ESCALA_DE_HABILIDADES_SOCIALES_EHS)

- Gómez, D. (2014). *Paz en los colegios... ¿de dónde nos agarramos?* (Tesis de especialización), Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de:  
<http://www.bivipas.unal.edu.co/bitstream/123456789/703/1/PAZ%20EN%20LOS%20COLEGIOS%E2%80%A6%20DE%20D%C3%93NDE%20NOS%20AGARRAMOS.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación 6o edición*. Recuperado de:  
[https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada\\_de\\_la\\_investigac3a3c2b3n\\_sampieri\\_6ta\\_edicion1.pdf](https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_sampieri_6ta_edicion1.pdf)
- Herrera, D. (2014). *LA MEDIACIÓN ESCOLAR, COMUNIDADES EN MINIATURA. Una herramienta de enfrentamiento a la violencia escolar* (Tesis de grado), Universidad de Chile. Recuperado de:  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129940/Mediaci%C3%B3n-escolar-Comunidades-en-miniatura-.pdf?sequence=1>
- Herrera, L. y Bravo, I. (2011). Convivencia escolar en educación primaria. Análisis de la opinión del alumnado en función de su contexto sociocultural. *Revista de Educación y Humanidades, 1 (2011) Marzo, 173-212*. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3625214.pdf>
- Huber, G. (1988). *Análisis de datos cualitativos: la aportación del ordenador*. En C. Marcelo (Ed.), Avances en el estudio del pensamiento de los profesores (pp. 77-85). Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Ibarrola, S. García, e Iriarte, R. (2012). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado, vol. 17, núm. 1, enero-abril, 2013, pp. 367-384*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56726350022>
- Ibarrola, S. (2012). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Recuperado de:  
<http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11059333&p00=mediadores+escolares>
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2013). *Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores*. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4838109.pdf>
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2014). *Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria*. Recuperado de:  
[http://qurriculum.webs.ull.es/0\\_materiales/articulos/Qurriculum%2027-2014/Qurriculum%2027-2014%20\(1\).pdf](http://qurriculum.webs.ull.es/0_materiales/articulos/Qurriculum%2027-2014/Qurriculum%2027-2014%20(1).pdf)
- León, P. (2015). *Formación de los mediadores escolares: estado de la cuestión y propuestas* (tesis de grado), Universidad Pontificia de Madrid. Recuperado de:  
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/16053/retrieve>

- MEN (2006). *Orientaciones generales para la implementación de la cátedra de la paz en los establecimientos educativos de preescolar, básica y media de Colombia*. Recuperado de: <http://aprende.colombiaaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/orientacionesedupaz.pdf>
- Mena, A. y Méndez J. (2009). La técnica de grupo de discusión en la investigación cualitativa. Aportaciones para el análisis de los procesos de interacción. *Revista iberoamericana de educación ISSN: 1681-5653 n.º 49/3 – 25*. Recuperado de: <http://rieoei.org/deloslectores/2859Manriquev2.pdf>
- Murillo, F.J., Martínez Garrido, C.A. y Hernández Castilla, R. (2011). *Decálogo para una Enseñanza Eficaz*. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 9 (1), 6-27*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55118790002.pdf>
- Ortiz, J. (2015). *Estrategias de trabajo colaborativo para fortalecer la formación integral en estudiantes del grado sexto de básica secundaria en la institución educativa José Celestino Mutis, Tolima (Colombia)*. (Tesis de maestría), Corporación Universitaria Minuto De Dios. Recuperado de: <https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/622377/1/02Juan+Ortiz+S%C3%A1nchez.pdf>
- Pérez, G. y Pérez de Guzmán, M. (2104). *Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11205445&p00=mediadores+escolares>
- Pérez de Guzmán, M. (2008). *La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2912291.pdf>
- Pulido, R. Calderón, S. Martín, G. y Lucas, B. (2013). Implementación de un programa de mediación escolar: Análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora. *Revista Complutense de Educación Vol 25, núm. 2*. Recuperado de: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2014.v25.n2.41610](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n2.41610)
- Pulido, R. Seoane, M. y Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Revista de Psicología, vol. 29, núm. 2, mayo, 2013, pp. 385-392* Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16726244012>
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica, núm. 14, 2002, pp. 5-39*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Rizo, S. (2013). *La institucionalización de la mediación como método alternativo de solución de conflictos aplicado por miembros de la comunidad en asuntos de pequeñas causas como expresión de la democracia participativa: creación de centros de atención comunitaria en los barrios periféricos de Bucaramanga y Florida blanca en el departamento de Santander* (Tesis de grado), Universidad Industrial de Santander. Recuperado de: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2013/148532.pdf>

- Salmerón, C. (2010). *Desarrollo de la competencia social y ciudadana a través del aprendizaje cooperativo (Tesis doctoral)*, Universidad de Granada. Recuperado de:  
<http://www.ugr.es/~erivera/PaginaDocencia/Posgrado/Documentos/SalmeronCristina.pdf>
- Sánchez, M. Díe, F. y Bolaños, I. (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Recuperado de:  
<http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11046157&p00=mediadores+escolares>
- Sánchez, V. (2016). *El Programa “Hermes” y los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), una estrategia de intervención en las prácticas de convivencia escolar (Tesis de maestría)*, Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Recuperado de:  
<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/5215/1/SanchezSanchezVictorHugo2017.pdf>
- Sardá, J. (2013). *Programa para la Formación de Alumnos Mediadores (Tesis de maestría)*, Universidad de Valladolid. Recuperado de:  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3915/1/TFM-G%20241.pdf>
- Silva, I. (2015). *La mediación como herramienta para resolver conflictos. impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria (Tesis doctoral)*, Universidad de Alcalá. Recuperado de: <http://docplayer.es/19557633-Programa-de-doctorado-en-planificacion-e-innovacion-educativa.html>
- Silva, I. y Torrego, J. (2017). *Percepción del Alumnado y Profesorado sobre un Programa de Mediación entre Iguales*. Recuperado de:  
<http://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/download/2713/2098>
- Soler, J. (2011). *La mediación de conflictos entre pares y la formación de competencias ciudadanas en la escuela*. Recuperado de:  
[http://opcionlegal.org/sites/default/files/mediacion\\_de\\_conflictos.pdf](http://opcionlegal.org/sites/default/files/mediacion_de_conflictos.pdf)
- Torres, E. (2016). *Dificultades interpersonales en la adolescencia: Relaciones con ansiedad social (Trabajo de grado)*, Universidad Miguel Hernández de Elche. Recuperado de:  
<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=347>
- Torrego, S. Barranco, J. y Rut, S. (2013). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar: manual para la formación de alumno(as) ayudantes*. Recuperado de:  
<http://site.ebrary.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=11205410&p00=mediadores+escolares>
- UNICEF (2006), *El programa para la gestión del conflicto Hermes*. Recuperado de:  
[https://www.unicef.org/lac/HERMES\\_ESPANOL\\_FINAL-1\(2\).pdf](https://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1(2).pdf)
- Vázquez, R. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz (Tesis doctoral)*, Universidad de Murcia. Recuperado de:  
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85718/TRLVG.pdf>

- Viana, M. (2013). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación Vol. 25 Núm. 2 (2014) 271-291*. Recuperado de: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/download/41458/42936>
- Zuleta, M. (2006). *La violencia en Colombia: avatares de la construcción de un objeto de estudio*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3996956.pdf>

## Apéndices

### Apéndice A

Tabla 5  
*Cronograma Trabajo de Campo.*

Actividades	Marzo			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Consentimiento informado de la institución y acudientes de los estudiantes mediadores.				
Validación de instrumentos por parte de tutora y líder del proyecto de investigación.				
Aplicación de escala de habilidades sociales EHS Gismero (2000).				
Aplicación de entrevista semi estructurada a profesores mediadores y no mediadores. Grupo de discusión con estudiantes mediadores.				

*Nota: Elaboración propia*

## Apéndice B



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de calidad al alcance de todos

Sede Virtual y a Distancia



**Institución Educativa Distrital CEDID CIUDAD BOLIVAR**  
**Secretaría de Educación Distrital**  
**Jornadas Mañana, Tarde y Programa Semipresencial de educación formal de Jóvenes y Adultos de fin de semana.**

**NIT 830.000.758 5**

**Resolución de Reconocimiento carácter oficial No. 3133 del 30 de Septiembre de 2002, de la secretaria de educación de Bogotá para los niveles de educación Preescolar, Básica Primaria, Secundaria y Media Académica.**



### **ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (EHS) GISMERO (2000)**

La Escala de Habilidades Sociales de Gismero (2000) es un cuestionario compuesto por 33 ítems, los cuales tienen por objetivo explorar la conducta habitual del sujeto en situaciones concretas y valorar hasta qué punto las habilidades sociales modulan estas actitudes, además ayuda a detectar, de forma individualizada, cuáles son las áreas más problemáticas a la hora de tener que comportarse de manera asertiva.

### **INSTRUCCIONES**

A continuación, aparecen frases que describen diversas situaciones; se trata de que las lea muy atentamente y responda en qué medida se identifica o no con cada una de ellas. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad.

Para responder utilice la siguiente clave:

- |  |
|--|
| <p><b>A</b> No me identifico en lo absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.<br/> <b>B</b> Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.<br/> <b>C</b> Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así.<br/> <b>D</b> Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.</p> |
|--|

Encierre con un círculo la letra correspondiente a la opción elegida a la derecha, en la misma línea donde está la frase que está contestando.

1	A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer estúpido.	A B C D
2	Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas etc.	A B C D
3	Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	A B C D
4	Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entró después que yo, me callo.	A B C D
5	Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle <b>no</b> .	A B C D
6	A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que presté	A B C D
7	Si en un restaurante no me traen la comida como la había pedido, llamo al camarero y pido que me la hagan de nuevo.	A B C D
8	A veces no sé qué decir a personas atractivas del sexo opuesto.	A B C D
9	Muchas veces cuando tengo que hacer un halago, no sé que decir.	A B C D
10	Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo.	A B C D
11	A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A B C D
12	Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucha pena pedirle que se calle.	A B C D
13	Cuando un amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo, prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que pienso.	A B C D
14	Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	A B C D
15	Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden no sé cómo negarme.	A B C D
16	Si salgo de una tienda y me doy cuenta que me han dado mal las vueltas, regreso para pedir el cambio correcto.	A B C D
17	No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A B C D
18	Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación.	A B C D
19	Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.	A B C D
20	Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D
21	Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A B C D
22	Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A B C D
23	No sé cómo cortar a un amigo que habla mucho.	A B C D
24	Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión.	A B C D
26	Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A B C D
27	Soy incapaz de pedir a alguien una cita.	A B C D
28	Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico.	A B C D
29	Me cuesta expresar mi opinión en grupos (en clase, en reuniones etc).	A B C D
30	Cuando alguien se me cuela en una fila, hago como si no me diera cuenta.	A B C D
31	Me cuesta mucho expresar agresividad o enfado hacia el otro sexo, aunque tenga motivos justificados.	A B C D
32	Muchas veces prefiero ceder, callarme o quitarme de en medio para evitar problemas con otras personas.	A B C D
33	Hay veces que no sé negarme a salir con alguien que no me gusta, pero que me llama varias veces.	A B C D

Autora: Elena Gismero González.

Copyright 2000 by TEA Ediciones, S.A.

Edita: TEA Ediciones, S.A. (Madrid).

Fuente: [http://www.academia.edu/10882960/ESCALA\\_DE\\_HABILIDADES\\_SOCIALES\\_EHS](http://www.academia.edu/10882960/ESCALA_DE_HABILIDADES_SOCIALES_EHS)



## Apéndice C



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de calidad al alcance de todos

Sede Virtual y a Distancia



**Institución Educativa Distrital CEDID CIUDAD BOLIVAR**  
**Secretaría de Educación Distrital**  
**Jornadas Mañana, Tarde y Programa Semipresencial de educación formal de Jóvenes y Adultos de fin de semana.**

**NIT 830.000.758 5**



**Resolución de Reconocimiento carácter oficial No. 3133 del 30 de Septiembre de 2002, de la secretaria de educación de Bogotá para los niveles de educación Preescolar, Básica Primaria, Secundaria y Media Académica.**

### **CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA PARA PROFESORES Y DIRECTIVOS MEDIADORES Y NO MEDIADORES.**

**Objetivo:** Establecer la percepción que tienen los profesores y directivos en cuanto al aporte del Programa Hermes, en la formación integral de los estudiantes mediadores.

*(Si usted **NO** es profesor o directivo mediador por favor empiece a contestar el cuestionario a partir de la pregunta 6 hasta terminar, si lo es por favor continúe hasta terminar)*

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el equipo de mediación en el colegio?

- Un año escolar     Dos años     Tres años

2. La formación inicial que recibió como mediador la considero

- Nada adecuada     Poco adecuada     Adecuada     Bastante adecuada  
 Muy adecuada

3. ¿En cuántos procesos de mediación ha participado como mediador?

- Entre 1-10     Entre 10-20     Entre 20-30

4. El grado de implicación en el equipo de mediación ha sido:

- Nada implicado     Poco implicado     implicado     Bastante implicado  
 Muy implicado

5. El grado de satisfacción tras participar en el equipo de mediación es:

- Nada satisfecho     Poco satisfecho     Satisfecho     Bastante satisfecho  
 Muy satisfecho

6. La mediación es un procedimiento útil para la resolución de conflictos en un centro educativo:

Nada útil  Poco útil  útil  Bastante útil  Muy útil

7. La mediación ha mejorado el clima de convivencia en el colegio:

No la ha mejorado  Poco la ha mejorado  La ha mejorado  Bastante la ha mejorado  Mucho la ha mejorado

8. Valora el profesorado del colegio la existencia de un equipo de mediación en el colegio

No lo valora  Poco lo valora  Lo valora  Bastante lo valora

Mucho lo valora

9. El equipo directivo apoya la existencia de un equipo de mediación de conflictos en el colegio:

No lo apoya  Poco lo apoya  Lo apoya  Bastante lo apoya

Mucho lo apoya

10. Disponer de un programa de mediación es útil para los estudiantes:

Nada útil  Poco útil  útil  Bastante útil  Muy útil

11. ¿Qué aprenden los estudiantes al participar en el programa Hermes? ¿Por qué es útil para ellos?

12. ¿Cree que los estudiantes mediadores fortalecen sus habilidades sociales y personales tras participar en el programa Hermes? ¿Sí o No? ¿por qué?

13. ¿Considera que el programa de mediación Hermes, aporta a la formación integral de los estudiantes mediadores? ¿Sí o No? ¿en qué medida?

## Apéndice D



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de calidad al alcance de todos

Sede Virtual y a Distancia



**Institución Educativa Distrital CEDID CIUDAD BOLIVAR**  
**Secretaría de Educación Distrital**  
**Jornadas Mañana, Tarde y Programa Semipresencial de educación formal de Jóvenes y Adultos de fin de semana.**

**NIT 830.000.758 5**

**Resolución de Reconocimiento carácter oficial No. 3133 del 30 de Septiembre de 2002, de la secretaria de educación de Bogotá para los niveles de educación Preescolar, Básica Primaria, Secundaria y Media Académica.**



### GUIÓN DE PREGUNTAS GRUPO DE DISCUSIÓN ESTUDIANTES MEDIADORES

**Objetivo:** Describir la experiencia y lo que ha significado para los estudiantes mediadores la participación en el Programa Hermes.

1. Describa brevemente el programa de mediación Hermes
2. ¿Qué opinión tienen de la formación que han recibido como mediador (a)? ¿Ha sido útil?
3. ¿Qué cambios personales y sociales han percibido tras participar como mediadores escolares?
4. ¿Creen que han ayudado a los estudiantes que tenían un conflicto? ¿Sí o No? Describan una experiencia.
5. ¿Creen que este programa ayuda a mejorar la convivencia en el colegio? ¿Sí o No? ¿En qué medida?
6. ¿Creen que la comunidad educativa valora su trabajo como mediadores? ¿Sí o No? ¿por qué?
7. ¿Considera que el programa de mediación Hermes, les aporta a la formación integral? ¿en qué medida?
8. ¿Les gustaría que los tuvieran en cuenta para liderar algún proyecto educativo? ¿Sí o No? ¿Enfocado a?

## Apéndice E

### Evidencias del trabajo de campo

#### Resultados de entrevista semiestructurada a docentes y directivos mediadores y no mediadores

No la ha mejorado  Poco la ha mejorado  La ha mejorado  Bastante la ha mejorado  Mucho la ha mejorado

8. valora el profesorado del colegio la existencia de un equipo de mediación en el colegio

No lo valora  Poco lo valora  Lo valora  Bastante lo valora

Mucho lo valora

9. El equipo directivo apoya la existencia de un equipo de mediación de conflictos en el colegio:

No lo apoya  Poco lo apoya  Lo apoya  Bastante lo apoya

Mucho lo apoya

10. Disponer de un programa de mediación es útil para los estudiantes:

Nada útil  Poco útil  útil  Bastante útil  Muy útil

11. ¿Qué aprenden los estudiantes al participar en el programa Hermes? ¿Por qué es útil para ellos?

Aprender la importancia de la resolución de conflictos de forma pacífica, a través de la conciliación.

12. ¿Cree que los estudiantes mediadores fortalecen sus habilidades sociales y personales tras participar en el programa Hermes? ¿Sí o No? ¿por qué? Sí

Porque al fortalecer sus capacidades comunicativas y participar en la mediación y resolución de conflictos, también logran desenvolverse a satisfacción en contextos individuales e interpersonales además que se les facilita el reconocimiento social y "tender puentes" en diferentes situaciones.

13. ¿Considera que el programa de mediación Hermes, aporta a la formación integral de los estudiantes mediadores? ¿Sí o No? ¿en qué medida? Sí

Porque contribuye al desarrollo de sus dimensiones éticas, afectivas, comunicativas y sociales a fin de lograr una realización plena.

Imagen 1. Cuestionario de entrevista

No la ha mejorado  Poco la ha mejorado  La ha mejorado  Bastante la ha mejorado  Mucho la ha mejorado

8. valora el profesorado del colegio la existencia de un equipo de mediación en el colegio

No lo valora  Poco lo valora  Lo valora  Bastante lo valora

Mucho lo valora

9. El equipo directivo apoya la existencia de un equipo de mediación de conflictos en el colegio:

No lo apoya  Poco lo apoya  Lo apoya  Bastante lo apoya

Mucho lo apoya

10. Disponer de un programa de mediación es útil para los estudiantes:

Nada útil  Poco útil  útil  Bastante útil  Muy útil

11. ¿Qué aprenden los estudiantes al participar en el programa Hermes? ¿Por qué es útil para ellos?

Se generan posibilidades para la resolución de problemas, desde a partir de las mesas de conciliación se acuerdan y toman compromisos de convivencia entre los mismos estudiantes, lo cual ayuda que el problema o conflicto sea más grande.

12. ¿Cree que los estudiantes mediadores fortalecen sus habilidades sociales y personales tras participar en el programa Hermes? ¿Sí o No? ¿por qué?

Sí, Fortalece más que habilidades sociales, este programa ha permitido que los estudiantes se convierten en gestores para la convivencia. Donde a través de sus prácticas se han empoderado, dando a conocer el programa en toda la institución.

13. ¿Considera que el programa de mediación Hermes, aporta a la formación integral de los estudiantes mediadores? ¿Sí o No? ¿en qué medida?

No, genera un reconocimiento en ellos, pero para tener una formación integral es necesario unificar el proceso de convivencia a las prácticas desarrolladas por los gestores, estudiantes y docentes quienes saben que existe el programa y no pueden frecuentemente a él. Es así como esta formación integral no está muy bien enfocada hacia el estudiante sino a la institucional.

Imagen 2. Cuestionario de entrevista

## Grupo de discusión estudiantes mediadores



Nota de voz 001 (mp3cut.net).mp3



Nota de voz 003 (mp3cut.net).mp3



Nota de voz 002 (mp3cut.net).mp3



Nota de voz 004 (mp3cut.net).mp3

*Fecha de grabación:* 29 y 30 de marzo de 2018

## Apéndice F

### Currículo vitae



**Nombre completo:** Miguel Ángel Tovar Flórez

**Cargo:** Docente de educación media y docente Medio Tiempo

**Institución:** Secretaría de Educación de Bogotá, y Uniminuto CR Madrid

#### **Breve descripción de su experiencia laboral e investigativa:**

Graduado en Lic. En Humanidades y Lengua Castellana, y formación posgradual en Investigación Educativa. Mi área de trabajo es la docencia en el área de lenguaje en diferentes niveles de formación. Cuento con más de cuatro años de experiencia en docencia universitaria, en el área del lenguaje; y con más de dos años de experiencia en nivel bachillerato. Adicionalmente, me he desempeñado como coordinador de evaluación de pruebas de comunicación escrita para el Instituto Colombiano para la Educación – ICFES.

