



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

1803

Facultad de Educación



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

1803

Facultad de Educación

MEDIACIÓN DOCENTE ANTE SITUACIONES DE CONFLICTO EN LA IE

MARISCAL ROBLEDO

Trabajo presentado para optar al título de Magister en Educación

ADRIANA MARÍA ORTIZ RODAS

Asesor(a)

LINA MARÍA CANO VÁSQUEZ

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ESTUDIOS EDUCATIVOS EN COGNICIÓN Y CREATIVIDAD
MEDELLÍN**

2014



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
RESUMEN.....	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
2. JUSTIFICACIÓN.....	11
3. OBJETIVOS.....	13
General.....	13
Específicos.....	13
4. MARCO REFERENCIAL.....	14
4.1 Ámbito Internacional.....	14
4.2 Ámbito nacional.....	18
4.3 Ámbito local.....	23
4.4 Ámbito Institucional.....	25
5. MARCO CONCEPTUAL.....	25
5.1 Mediaciones.....	25
5.2 Mediaciones escolares.....	28



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

5.3 Mediaciones docentes.....	34
5.4 Mediaciones estudiante-estudiante.....	36
5.5 Mediaciones docentes en situaciones de conflicto entre estudiantes.....	39
5.6 Mediación de otros actores en situaciones de conflicto entre estudiantes.....	45
5.7 Conflicto escolar.....	49
5.8 Resolución de conflictos.....	55
5.9 Conflicto entre estudiantes.....	60
6.0 Elementos incitadores de conflicto entre estudiantes.....	62
6.1 Conflicto, Convivencia, Violencia y Violencia Escolar.....	66
7. MARCO METODOLÓGICO.....	69
Tipo de investigación.....	69
Técnicas e instrumentos.....	69
Entrevista a docentes	
Registros fílmicos de observaciones	
Análisis de contenidos de fichas a estudiantes	
Sistema categorial.....	71
Análisis y discusión de resultados.....	109



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

8. Conclusiones.....	137
9. Recomendaciones.....	142
10. Bibliografía.....	143
11. Cibergrafía.....	144
Consentimiento informado para la recolección de información.....	149
Anexos.....	151

UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Introducción

En el presente texto se encuentra el trabajo investigativo titulado: **Mediación docente ante situaciones de conflicto en estudiantes de la IE Mariscal Robledo**, el cual está conformado por los siguientes capítulos:

Una primera parte comprende el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos. En este punto se explicitan los tipos de mediaciones con los cuales los docentes intervienen en las situaciones de conflicto de los estudiantes y, para ello se propuso identificar las situaciones de conflicto entre estudiantes; describir las mediaciones con las cuales los docentes intervienen en estos conflictos y finalmente distinguir aquellas mediaciones que mejor favorecen la resolución de conflictos entre estudiantes. La relevancia del proyecto radica en exponer el impacto que tienen las manifestaciones de violencia que se vienen presentando dentro de las instituciones educativas, y en donde la IE en particular, no es la excepción, en indicadores de convivencia escolar. Factores que se encuentran en déficit en el área de la convivencia escolar que son altamente demandados por la comunidad educativa en el marco de los programas de formación ciudadana. Sin embargo, cambios en esta área, significa que los docentes se enfrentan a nuevos retos, al ser puestos como mediadores ante las situaciones de conflicto, así como garantes en la prevención de los mismos y en la promoción de la cultura ciudadana.

En la segunda parte, se destacan algunos estudios cuya evidencia guarda relación con el actual proyecto y también un marco conceptual que da cuenta de las categorías centrales: situaciones de conflicto- mediación docente.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

La tercera y última parte, expone el desarrollo de un estudio bajo un enfoque cualitativo, para cuyos objetivos, implementó tres instrumentos, la observación dentro y fuera del aula (registros fílmicos), entrevista para docentes y para los estudiantes, una ficha como pretexto para representar en ella situaciones de conflicto (agresiones físicas, verbales, gestuales y daños con objetos), describirlas por escrito y verbalmente. Instrumentos con los cuales arriba al cumplimiento de sus objetivos, la tipificación de las mediaciones (Normativa, Autoritaria, Dialogante y Auxiliadora) con las cuales son intervenidas las situaciones de conflicto entre estudiantes en esta IE.

UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Resumen

Se trata del trabajo investigativo que tuvo como objetivo, la tipificación de las mediaciones docentes ante situaciones de conflicto entre estudiantes de la IE Mariscal Robledo de Medellín (Colombia). Para sus efectos, se orientó el proyecto bajo un enfoque cualitativo, desde el cual trazó los objetivos con los cuales, identificó las situaciones de conflicto (agresiones físicas, agresiones verbales, agresiones gestuales y daños a objetos), describió las mediaciones docentes y las tipificó según la frecuencia, pero además, seleccionó aquellas mediaciones que mejor contribuyen en la resolución de los conflictos entre estudiantes.

Para el logro de los objetivos se formularon tres preguntas claves, que permitieron mediante fichas, observación y entrevista, conocer situaciones de conflicto entre estudiantes de esta IE, así como las mediaciones de los docentes ante los conflictos y las reacciones de los estudiantes frente a las mediaciones de sus docentes. Información con la cual se logró la tipificación de las mediaciones docentes, en Normativa, Autoritaria, Dialogante y Auxiliadora. Las mismas que fueron objeto de conceptualización y discusión.

UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

1. Planteamiento del problema

Si bien los conflictos hacen parte de la vida humana y están presentes donde hay grupos humanos, las relaciones interpersonales implican convivencia y es allí en donde las mediaciones han cumplido su papel protagónico.

El conflicto siempre requiere ser comprendido en el contexto de las interacciones humanas en el que esté inserto. Bronfenbrenner (1987b: 24) citado por Gifre y Gutart, (2012: 82), lo considera “ambiente ecológico”, en donde el conflicto no puede entenderse en eventos individuales o sucesos aislados. Este autor se refiere a aspectos que se interrelacionan a la hora de valorar un fenómeno psicológico; ellos son el proceso, que implica tiempo, donde se da la relación dinámica entre individuo y contexto; la persona que incluye su repertorio biológico, cognitivo, emocional, conductual; lo contextual, que es considerado el “ambiente ecológico” expresión que acoge a su vez cuatro sistemas (micro, meso, exo, macro-sistemas), los define como “un conjunto de estructuras seriadas, cada una de las cuales cabe dentro de la siguiente, como las muñecas rusas”. Estando en el nivel más interno, el entorno inmediato en el que se encuentra la persona en desarrollo, puede ser su casa; le sigue un nivel en el que se da la interacción entre dos sistemas, por ejemplo sus padres y la relación con los docentes, el tercer y cuarto niveles corresponden a sistemas en los que el estudiante no participa directamente, como es el trabajo de los padres y las creencias y valores sociales, pero que le influyen y estructuran la forma de interpretar o percibir el mundo y de allí que se puedan producir los conflictos, según las concepciones



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

que ha construido de la vida al interactuar con los diferentes sistemas (Bronfenbrenner, 1987b) citado por Gifre y Gutart, (2012).

Se puede indicar como el conflicto, si bien parte de agresiones que constituyen la vida, ellas en situaciones igualitarias son concebidas como formas de adaptación social y no necesariamente tienen que ser normalizadas, pero si comprendidas dentro de la estructura de creencias que valora la escuela como tal, entendida desde la convivencia escolar, las creencias de los estudiantes, padres de familia, docentes y directivos docentes y que a su vez pueden ser fuente de agresiones y de violencia (Bronfenbrenner 1977b, 1979 citado por García, 1999).

El conflicto ha sido un fenómeno tan antiguo como el mismo hombre, éste emerge allí donde surgen diferencias de pensamiento o de acción entre las partes y como tal, afecta los diversos ámbitos de la interacción humana. Está presente en todos los contextos sociales y culturales donde interactúan los sujetos, entre ellos el ámbito educativo, como es el caso de la IE Mariscal Robledo, donde al parecer vienen proliferando los conflictos entre estudiantes, que al no ser resueltos, pasan al acto, a la violencia. Esta misma violencia es la que es observada en agresiones verbales y físicas entre niños y niñas de la Básica Primaria y en otros casos, destrucción de los objetos que tienen a su alcance. Pero además, es observable en el trato inadecuado que dan algunos de estos estudiantes a docentes y sus familias dentro de la misma institución.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Tal como se viene señalando, se trata de una problemática que por ir en aumento, plantea nuevos retos al quehacer educativo, en este caso, los docentes quienes sirven de mediadores ante las situaciones de conflicto entre estudiantes, tanto para ayudar a resolverlos como para generar estrategias de prevención. Igualmente, se observa que las interacciones entre maestros y alumnos en la mayoría de los casos, son instructivas, autoritarias, instrumentales; el niño y la niña no siempre son considerados interlocutores para el diálogo en condiciones efectivas, sino como meros receptores de instrucciones, es decir, cuando se orientan las clases de maneras tradicionales, el estudiante se observa receptor, pregunta poco aunque las docentes inviten a hacerlo, siguen instrucciones dadas por las palabras y el tablero, a veces hay desmotivación de algunos porque tienen mucho que escribir, diferente a las clases que tienen instrucciones cortas y ellos están divididos por subgrupos con sus materiales, guiones y pueden interactuar con mayor naturalidad y flexibilidad, es motivo de mayor actividad y menos conflictos. También se observa que hay roces entre los estudiantes en sus descansos y sus formas de relacionarse es a través de golpes, expresiones desafiantes, juegos bruscos, empujones, apodosos y juegos con ramas, algunos tiran piedras, en fin son situaciones que generan los conflictos por fuera del aula. Dentro de las aulas de clase se observa ruido, mucho movimiento entre los estudiantes, peleas, llantos en algunos grupos al iniciar la clase, pero ya con la docente se disminuye la cantidad de situaciones conflictivas, aunque el hecho de dar la palabra a los mismos en sus intervenciones en clase también es motivo de muchas discusiones y quejas entre los estudiantes. Situaciones que resultan propicias para la generación de conflictos entre los



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

mismos estudiantes y por qué no, entre docentes y estudiantes, aunque este último tema, no es objeto de estudio en este proyecto de investigación. Lo anterior sugiere nuevas revisiones de la tarea docente y desde luego, nuevos retos, cuando de lo que se trata es de ayudar a mediar en la solución de los conflictos escolares, acorde con las diferentes situaciones que se vivencian, por las implicaciones que traen para la formación física, mental y social de esta población que presenta dificultades en la organización estructural de sus familias, en algunos casos, maltrato verbal, gestual y abandono de sus padres, además el ambiente social del barrio presenta mucha violencia por bandas.

De allí surge la pregunta que direccionará este proyecto de investigación: ¿Qué tipos de mediaciones establecen los docentes ante las situaciones de conflicto que se presentan entre estudiantes de la básica primaria en la Institución Educativa Mariscal Robledo?.

2. Justificación

La vida cotidiana en las aulas de clase y por fuera de ellas, está permeada de múltiples factores que ayudan o impiden el desarrollo personal y social de quienes en el acto educativo intervienen. En la escuela la formación académica ha de ir de la mano de la formación personal, esto es, ayudar a las jóvenes generaciones en los procesos de socialización de unos con otros, aprendiendo juntos.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

Junto con lo anterior, se presentan las problemáticas derivadas de las situaciones de conflicto entre estudiantes que afectan el desarrollo intelectual, social y afectivo de esta población escolar, como también a docentes y demás personas vinculadas a la IE (la Básica Primaria). Situación que demanda de los actores educativos, su intervención oportuna y efectiva como mediadores ante las situaciones de conflicto, para prevenir mayores alteraciones en su desarrollo emocional, intelectual y social. Es en este sentido, que cobra especial relevancia el presente trabajo investigativo, toda vez que hace propias algunas tendencias de actualidad acerca de conflictos y mediación escolar, las cuales están soportadas en autores de reconocida experiencia investigativa en este campo, como Juan Carlos Torrego (2006), Jares (1991), Moore, Christopher (1995), Tuvilla Rayo, (2000), entre otros

El estudio ofrece un marco conceptual básico que permitirá a los docentes reflexionar sobre su papel protagónico como mediadores en la resolución temprana de conflictos, entre estudiantes y sus alcances en la prevención de los mismos, como una función inherente de la educación y no como una adición a la carga laboral ya preestablecida.

Se conoce que así como no sería posible concebir los conflictos por fuera de un contexto relacional, tampoco la intervención o mediación docente estará por fuera de un acto relacional entre un mediador y las partes que se encuentran en conflicto. Así entendido, la búsqueda de la solución o prevención del conflicto, también demanda de estrategias

1803



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

relacionales confiables que garanticen la comunicación en todo proceso de mediación (Torrego, 2006).

Trabajar la mediación docente ante situaciones de conflicto dentro y fuera del aula, enriquece la labor educativa toda vez que potencia la dimensión socio afectiva de estudiantes y también de docentes que en el proceso participan. Y, por el carácter formativo que imprime el tema de la mediación, ayuda al fortalecimiento del Modelo Pedagógico de la institución, fundamentado en el componente Social, Humanista y Cognitivo.

Otro aporte de consideración que ofrece este trabajo, es la tipificación de las mediaciones docentes ante situaciones de conflicto escolar, en tanto sirven de apoyo a la reflexión e implementación de propuestas orientadas al trabajo de mediación docente que requiere la IE Mariscal Robledo.

Para la autora de este trabajo investigativo, los resultados constituyen un punto importante para la reflexión acerca del quehacer docente como mediador, que además de ayudar en situaciones de conflicto, promueve relaciones educativas dentro y fuera del aula, como estrategias para reducir la intensidad y la frecuencia del maltrato verbal y físico entre estudiantes y también de docentes de esta IE.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

3. Objetivos

General.

Analizar las mediaciones que establecen los docentes ante las situaciones de conflicto que se presentan entre estudiantes de la básica primaria en la Institución Educativa Mariscal Robledo.

Específicos.

- Identificar las situaciones de conflicto, más frecuentes y persistentes entre los estudiantes en la IE Mariscal Robledo.
- Describir las mediaciones que establecen los docentes cuando se enfrentan a situaciones de conflicto entre los estudiantes en la institución educativa Mariscal Robledo.
- Tipificar las mediaciones que establecen los docentes de acuerdo a las situaciones de conflicto que emergen entre los estudiantes de la básica primaria de la Institución Educativa Mariscal Robledo.
- Distinguir aquellas mediaciones que favorecen la resolución de conflictos entre estudiantes dentro de la institución educativa Mariscal Robledo.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

4. Marco Referencial

Las búsquedas realizadas en el ámbito internacional, dejaron ver que España ofrece un mayor número de publicaciones acerca del conflicto escolar y mediación docente, a continuación se expondrán algunas de ellas desde sus respectivos ámbitos:

4.1. Ámbito Internacional

El trabajo de García M.- Serrano L. y Vázquez R. “La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria (2013), estuvo dedicado a estudiantes de Bachillerato, aquí aluden al tema de la mediación como una estrategia o herramienta que beneficia la convivencia escolar en educación básica, en tanto ayuda al desarrollo de habilidades sociales, las mismas que le permiten al estudiante resolver de manera pacífica los conflictos que se presentan entre ellos mismos y les prepara social y emocionalmente, para la inserción en el mundo laboral y familiar.

Pese a que este trabajo fue pensado para estudiantes de Bachillerato, ofrece elementos importantes al tema de conflicto escolar y mediación docente que aquí se viene exponiendo, en tanto se reconoce la escuela como el escenario por excelencia donde tienen lugar las interacciones y como tal, sujeto a cualquier brote de conflicto que de ellas emerja y que pueda desatar en manifestaciones de violencia. Visto así, resulta entendible la preocupación por el tema de la mediación docente en la prevención y resolución de conflictos, siempre que se tenga presente que es, parte de la responsabilidad social que



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

tiene la IE con las generaciones que la sociedad le ha encomendado para su debida formación.

Otro estudio titulado, “La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador” por Ibarrola-García, S e Iriarte Redín, C. (2013), aquí analizaron las percepciones del profesorado como mediador, a través de un cuestionario ad hoc que valoró algunos aprendizajes del aspecto emocional, socio cognitivo y moral. Según los resultados, el profesorado da cuenta de su mejora en aspectos personales referidos al pensamiento reflexivo y a la empatía. En este trabajo la mediación escolar es concebida como una estrategia educativa que interviene en el conflicto y a su vez, lo previene. Forma en cualidades personales e interpersonales y mejora la convivencia escolar.

Este trabajo resulta coherente con el presente estudio, por las contribuciones que hace a nivel conceptual y porque se comparten las mismas preocupaciones, entre ellas, la mediación docente en situaciones de conflicto, como una función social inseparable del quehacer educativo.

Por su parte, la investigación nominada, “Convivencia escolar en Educación Primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora”, llevada a cabo por Bravo Antonio, I.; Herrera Torres, L. (2011), en la que tuvieron como población objeto estudiantes de la Básica Primaria, consistió en analizar la relación de la convivencia escolar con el desarrollo de las habilidades sociales.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

Investigación acorde con el trabajo investigativo que acá se vienen presentando en tanto trabajó también con estudiantes de Básica Primaria, difiere con el propio en que se interesó por poner en frente las habilidades sociales y la convivencia escolar, donde la primera es condición de la segunda, luego, si quienes las han de promover son los docentes, entonces son ellos quienes tienen las mayores demandas formativas en este con resultados en cuanto al diagnóstico del conflicto y una visión del modelo de la mediación escolar de acuerdo al enfoque de investigación acción tendiente a transformar. Esta investigación va en consonancia con la investigación que se está llevando a cabo por referirse a modelos de mediación, dados aquí como mediación entre iguales.

Estos resultados como los anteriores, guardan coherencia con el trabajo investigativo actual, ambos enfatizan en el papel protagónico de los docentes como mediadores, pero a la vez reconocen la falta de preparación y sensibilidad social para comprender de lleno el papel de la mediación docente en el conflicto escolar.

4.2 Ámbito Nacional

Se tienen a la vista algunas investigaciones. Una de ellas trata de “Una mirada al conflicto escolar desde el maestro y su quehacer cotidiano, por Arango L. García A., Moncada C. (2006). Fue desarrollada bajo una metodología de corte cualitativo, aplicó entrevistas sobre historias de vida docente. Entre los resultados se encontraron, que los

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

intercambios cotidianos entre docentes y estudiantes, permiten a los primeros la creación de dinámicas de intervención a la hora de hacer de mediadores en situaciones de conflicto.

Contrario a lo anterior, y muy en línea con el trabajo investigativo en cuestión, cuando los intercambios entre docentes y estudiantes son escasos o la relación es distante entre ellos, dejaría a los primeros con pocas posibilidades para mediar ante situaciones de conflicto escolar. Otro aspecto mencionado, fue la norma y aquí se agrega la importancia que tienen los criterios que desde el comienzo se tracen con los estudiantes y donde quede explícita la vinculación del componente actitudinal de la mano del proceso académico. Es en este sentido que el estudio anterior guarda relación con las intencionalidades del actual trabajo investigativo sobre la mediación docente ante el conflicto escolar.

Otra investigación corresponde a Santa Marta, denominada “Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares” y llevada a cabo por Machado A., González G., y Carbonel T. (2012). En ella, examinan situaciones de convivencia de los estudiantes que generan situaciones conflictivas y que afectan sus interrelaciones personales y por consiguiente, el rendimiento académico. La información recolectada, provino de encuestas dirigidas a estudiantes de grado 6º, docentes del mismo grado y familias (padres, madres) de estudiantes.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

La información proveniente de esta investigación fue procesada desde un enfoque empírico analítico de corte cuantitativo. Entre las conclusiones a las que llegaron, se tiene que, la formación en habilidades sociales es una debilidad sentida en las IE de nuestro medio, lo cual hace a la IE incompetente para atender demandas que de conflicto y violencia escolar, hacen estudiantes de las IE. Otro aspecto igualmente importante es que, pese a la normatividad y propuestas del Ministerio sobre la mediación, aún sigue de lado su materialización en las IE.

Por lo antes señalado, el tema de la mediación siendo un asunto que le compete a la educación, preocupa que no sea asumido como tal por los actores de la misma, cuando tiene entre sus responsabilidades formar en lo intelectual y en lo personal a las nuevas generaciones, como preparación para una mejor interacción en el medio social en el cual están inmersos. Por su carácter formativo, el tema de la mediación ofrece beneficios de orden cognitivo y socio afectivo para estudiantes como para docentes. En este sentido, tienen relación con el trabajo investigativo actual, cuyo horizonte es el de *Analizar las mediaciones que establecen los docentes ante las situaciones de conflicto* y distinguir aquellos que mejor responden a la resolución como a la prevención del conflicto escolar. Y, para ello convoca al docente a ejercer su papel protagónico en beneficio de los otros y de sí mismo.

El proyecto de investigación, llamado “Atlántida” de Francisco Cajiao Restrepo (1992), arrojó dos importantes resultados: uno en relación a la dimensión social de la escuela y el



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

segundo en relación a la dimensión cultural de la misma. De estas dos dimensiones surgen también dos conclusiones. La sociedad está en movimiento continuo y vertiginoso mientras que la escuela muestra un conocimiento obsoleto e ineficaz que pretende formar ciudadanos democráticos en medio de modelos fundamentalmente autoritarios. La segunda conclusión gira alrededor de la relación adulto-adolescente, convirtiendo este encuentro en ruptura generacional debido a la infantilización que hacen los maestros queriendo perpetuar el control que ejercen sobre los niños, aspectos que se manifiestan a través de discursos morales que no inciden en el desarrollo de habilidades de compromiso y responsabilidad social. Estas conclusiones se refieren al proyecto de investigación “mediación docente y conflicto escolar”, por el papel que cumple el docente como mediador, que sólo es posible si los estudiantes tienen credibilidad en él, por las habilidades sociales que transmite, escucha empática, capacidad de negociación, es decir, hace existir al otro-estudiante, en la medida en que mantiene una relación de respeto y reconocimiento y a su vez los estudiantes quieren imitarlo como ejemplo para relacionarse con otros.

Por su parte, el Programa Hermes, como iniciativa de la Cámara de Comercio de Bogotá, ejecutado en Bogotá y varios municipios vecinos del departamento de Cundinamarca, 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



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

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 (Hermes Programme/Colombia/2008).

En este proyecto se elaboró y puso en funcionamiento un tipo de trabajos orientados a validar la capacidad de liderazgo que el adulto y el joven estudiante, posee para asumir el papel de conciliador escolar, así como la de posicionar la figura de la conciliación como respuesta a una contracultura inmersa en los valores de la agresión, la amenaza y la violencia verbal y física, medio para dirimir el conflicto. Con el desarrollo del mismo y luego de un proceso de reflexión interna retroalimentado por la dinámica de las propias comunidades, se analizó la diversidad de los conflictos y las formas naturales de solución que se habían legitimado al interior de las comunidades, surgiendo así otra propuesta metodológica que respondiera a las características más específicas de cada comunidad. Este es el origen del “Programa para la gestión del conflicto escolar HERMES”.

El nuevo modelo incluyó a los docentes y directivos, así como a los padres y madres de familia, y privilegió el enfoque de inteligencia emocional como forma de abordar la identificación del conflicto y desarrollar habilidades y competencias para resolverlos.

Este programa se relaciona con el actual proyecto, porque visibiliza el conflicto escolar y busca alternativas para su resolución, atendiendo diferentes actores, entre ellos los docentes, estudiantes y sus familias.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Otras investigaciones realizadas en Medellín pero que atienden a situaciones violentas que aunque no son el objeto directo de interés de este proyecto , sí lo apoyan porque dan cuenta de las situaciones conflictivas que están vivenciando las instituciones escolares del Municipio y que finalmente han desembocado en manifestaciones extremas, algunas consultadas fueron: la titulada “Incidencia de un programa de intervención pedagógica basado en habilidades de pensamiento crítico-reflexivo y aprendizaje cooperativo en la competencia socioemocional de estudiantes de la básica de la ciudad de Medellín” de la autora, Rendón, A., (2011). Investigación que se ocupó de la violencia y la convivencia escolar en algunas instituciones educativas de Medellín. Orientó su trabajo a la intervención pedagógica de habilidades del pensamiento crítico- reflexivo y aprendizaje cooperativo en estudiantes de la Básica primaria, aspecto que corresponde al proyecto de investigación que se llevó a cabo y se relaciona con las mediaciones docentes en tanto el apoyo al desarrollo de dichas habilidades fue intencionado por los docentes de éstos grados. Se sacaron algunas conclusiones, entre ellas, los estudiantes lograron un trabajo cooperativo, a pesar de la cantidad de estudiantes en los grupos, la transformación de ellos se observó a nivel interpersonal y social y mayor sensibilidad a este tipo de relaciones, además a captar los sentimientos propios y de los otros, habilidad que toca la resolución de conflictos en la actual investigación y produjo en los docentes mayor conciencia ante las relaciones interpersonales presentadas desde el trabajo cooperativo que influyen en la mejora de la convivencia y en la disminución de las conductas violentas entre los estudiantes.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Otra investigación titulada “Factores de vulnerabilidad y riesgo asociados al bullying” Arroyave (2012), se acerca al tema de la violencia desde el bullying y se relaciona con la de Mediación docente cuando trata el tema a nivel escolar, señalando como en la escuela, existe justificación y permisividad para la resolución de conflictos desde la violencia entre iguales y en muchas ocasiones el papel del docente queda reducido a la transmisión de información y pocas veces toman una posición e intervención consciente frente a este fenómeno, así que el estudiante al no recibir ninguna ayuda queda desprotegido y es interpretada esta actitud implícitamente, como de apoyo por parte de los agresores. Algunas conclusiones dadas se refieren a la importancia que cumple el docente en detectar los estudiantes que sean vulnerables a una patología relacionada con la violencia para atenderse desde edades tempranas a nivel escolar y también a los que están padeciendo el sufrimiento por ser las víctimas y así poderse prevenir el acoso escolar.

4.3 Ámbito local

Existen algunos programas de mediación como el Proyecto Atlántida, el Programa Hermes y algunos colegios como es “el Programa de mediación estudiantil del colegio Alemán de Medellín” que plantea que en la actualidad se le ofrece a la comunidad educativa una oportuna atención y seguimiento de los conflictos que se presentan entre estudiantes, los mediadores atienden estos casos según la iniciativa propia de los estudiantes o por sugerencia de los docentes que de alguna manera intervienen en dicha conflictividad. Se viene implementando desde el 2013.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

Como se puede observar, así como este colegio hay otros en Medellín que han estado implementando trabajos en relación con las mediaciones y el conflicto escolar a partir de diagnósticos que se han dado de la situación de convivencia escolar en la ciudad, pero en cuanto a investigaciones dentro de lo consultado se ha encontrado muy poco. Se observa falta de estudios sistemáticos, rigurosos y actualizados sobre el tema, que permitan lograr mayores grados de eficiencia a las intervenciones que buscan un mejor clima interrelacional en las instituciones educativas de la ciudad (Duarte, 2005).

La investigación titulada “Comunicación y convivencia escolar en la ciudad de Medellín, Colombia” por Duarte (2005), hace énfasis en como los procesos comunicativos son constitutivos de la convivencia escolar. En este artículo se presentan los resultados parciales de una investigación sobre la convivencia escolar realizada en Medellín, Colombia, y particularmente los que corresponden a la comunicación como una de las categorías que constituyen y a su vez contribuyen a explicar esta problemática.

También se encuentran estudios acerca del proceso histórico por el que ha pasado el término mediación a través de las épocas y de diferentes áreas del conocimiento. Trabajo realizado por docentes de la universidad de Antioquia, Grisales y González (2010), aportando una revisión teórica para darle respaldo a las propuestas regionales que se están implementando, como es la que desarrolla el Ministerio de Educación Nacional, en miras a una educación de calidad, para la formación de ciudadanos y ciudadanas con valores éticos, respetuosos de lo público y que promuevan una actitud de participación dentro de la



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

diversidad , desde esta política el Congreso de la República expide la ley 1620 de 2013 para la creación del “*Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia*” y específicamente el artículo 15 que trata de la “ Ley de convivencia escolar” (P.5), del cual se deriva la Circular n° 014 del 3 de febrero de 2014, dada por Secretaría Medellín, acerca de la conformación de los Comités escolares de convivencia; con el fin del establecimiento de la mediación escolar como una estrategia alternativa para la gestión de conflictos en las instituciones educativas oficiales del municipio de Medellín y convocatoria a mediadores. Desde el Programa de “Escuelas para la vida” de la secretaría de educación, se está acompañando los comités de convivencia escolar.

4.4 Ámbito Institucional

De la anterior normatividad parte el proyecto de mediación escolar de la institución Educativa Mariscal Robledo que hace parte de la población sujeto de estudio de este proyecto. En él se intenta implicar a los tres pilares fundamentales de la comunidad educativa, a los estudiantes, docentes y padres de familia, está implementándose hace algunos años, pero aún falta tener un texto coherente y argumentado teóricamente para hacerle seguimiento y ajuste.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

5. Marco conceptual

5.1 Mediaciones

La palabra mediación ha tenido varios sentidos a lo largo de la historia, aunque su origen etimológico proviene del latín “mediare”, que significa “interceder, terciar”. También ha tenido sus puntos evolutivos desde varios discursos como el filosófico, psicológico, comunicacional, desde el derecho hasta el educativo (Grisales y González, 2010).

En la antigua Grecia, Platón concebía la mediación como la intervención de dos términos en conflicto como lo es lo “divisible” y lo “indivisible” que combinados producen una tercera esencia, juntos esos tres principios conforman un todo. De allí se da la naturaleza dialéctica de la mediación, porque la tercera esencia porta algo de lo uno y de lo otro, entonces produce una nueva lógica, en relación con ese todo, en la educación se podría pensar que dos posiciones diferentes entran en conflicto y la comunicación entre ellas puede generar otra forma de ver el mundo, siendo esta la resolución del conflicto (Grisales y González, 2010).

Aristóteles a partir del razonamiento deductivo construye silogismos, es decir, oraciones y conclusiones, en donde el término medio, la conclusión, aparece como función mediadora, por ejemplo, todos los hombres son mortales, Pedro es un hombre, luego, Pedro es un mortal. Se deduce que la conclusión es mediadora entre las dos premisas. Se diferencia del planteamiento de Platón, en que dos cosas distintas generan una que conforma la totalidad, mientras que para Aristóteles la mediación implica disgregación, en tanto, las dos premisas expiden una conclusión que es diferente a ellas, así la mediación es, relacional, más no genera una identidad, porque parte de dos cosas diferentes y se llega a otra distinta (Grisales y González, 2010).

San Agustín plantea la mediación como semejanza entre una cosa y otra, porque el mediador – Jesucristo - tiene que parecerse tanto a Dios como a los hombres. A Dios en sus cualidades divinas y a los hombres en su mortalidad, es decir, La mediación es humana en tanto es falible, pero también es sensible a lo virtuoso (Grisales y González, 2010).

Para la modernidad Hegel le introduce al concepto de mediación la experiencia como un saber inmediato que depende de otro aspecto anterior que le es contrario y que lo provee de mediateces, por ejemplo, cuando se mira al espejo se refleja una inmediatez mediada por el espejo, su imagen no es la realidad en sí, sino la proyección de una serie de inmediateces anteriores en el tiempo. Dialéctico en tanto movimiento (Grisales y González, 2010).

Por influencia de Marx, Vygotski relaciona el materialismo dialéctico con lo psicológico y este a su vez con la educación. Apoyando el concepto de mediación en la lingüística por el empleo de los signos y símbolos que a diario hacemos de ellos y que explicarían cómo funcionan los procesos psicológicos superiores. Por ejemplo, la relación estímulo-respuesta que explica una conducta, no es directa, pues los signos y los símbolos median en el individuo más no en el entorno y estas mediaciones cambian la conducta del ser humano al generar una nueva relación entre el estímulo y la respuesta (Grisales y González, 2010).

Reuven Feuerstein, desde un ángulo transcultural, propone las teorías de la Modificabilidad Estructural Cognitiva y de la Experiencia del Aprendizaje Mediada, haciendo énfasis en los estudiantes de bajo rendimiento académico. La mediación aunque no la define se puede conceptualizar como la “calidad de la interacción del ser humano con su ambiente” (Grisales y González, 2010).p.7). Es decir, el desarrollo del pensamiento abstracto se alcanza la mayoría de las veces a través de una enseñanza intencionada por los docentes para acceder al cambio estructural, es mediado, en tanto, es un subproducto de la transmisión cultural. Debido a que se requiere al mediador –docente- que reconozca las potencialidades de los sujetos y creen de manera intencional las condiciones para que los estudiantes se desarrollen, porque se considera que de manera natural y espontánea no se

lograría. La mediación se convierte en una acción intencionada con un propósito que es el aprendizaje (Grisales y González, 2010).

La mediación docente desde la mirada del conflicto escolar siguiendo esta evolución histórica del sentido de mediación se podría definir como aquellas condiciones que se crean para posibilitar la comunicación entre las partes que están en desacuerdo y proveerlas de una intervención oportuna y simbólica que conlleve a su resolución.

Desde la Comunicación las teorías mediacionales siguiendo a Manuel Martín Serrano, propone que la televisión transforma la visión del mundo de los públicos, pues a través de ella los mediadores organizan la realidad de una manera tal que la codifican para darle un sentido específico a los hechos y de esta manera limitar la heterogeneidad en las interpretaciones. “La mediación desde el campo cognitivo, significa el sistema de reglas y de operaciones aplicadas a cualquier conjunto de hechos o de cosas pertenecientes a campos heterogéneos de la realidad y desde allí darles un orden”. (Martín, 1977:49) citado por (Grisales y González, 2010: 121).

Con Karen Grover Duffy citada por (Grisales y González, 2010), se le da una mirada a la mediación desde la resolución de conflictos, surgido este interés después de la segunda Guerra mundial diferente a la mirada desde la violencia como se tenía. La mediación está más encaminada a la resolución de conflictos que a intervenir la violencia.

5.2 Mediaciones escolares

Uno de los hitos a nivel de la historia es Gandhi, que inicia el movimiento de la no violencia como base de la educación para la paz, y propuso a toda la comunidad como participante de ella (Jares, 1991). Se crea, entonces, la Liga Internacional de la Escuela Nueva en Europa o la misma que es para Estados Unidos la Escuela Progresista a finales

del siglo XIX, extendiéndose hasta la segunda Guerra Mundial, consolidándose en el Congreso Internacional de Educación Nueva en 1921. Se implementó en varios países, donde se incluyeron pedagogos que partían de concepciones de que el niño era bueno por naturaleza, y que la guerra y la violencia eran cosa de adultos (García-Longoria, M., y Vázquez, R., 2013: 113).

Al final de la guerra se crea la UNESCO alrededor de 1945 que se centraba en el desarrollo del potencial humano. La educación para la paz se ha concebido como un movimiento de transformación interno de corta edad, pero sus aportes han influenciado el campo educativo de manera muy positiva en relación con la formación integral de los ciudadanos de los países que la han acogido (García-Longoria, M., Serrano y Vázquez, R., 2013).

La educación integral desde las concepciones de la Escuela Progresista, se refiere a un conjunto de componentes, personales, familiares, sociales y de inversión en la construcción de materiales didácticos intencionados al desarrollo del potencial humano, con el propósito de formar ciudadanos con habilidades sociales y comunicativas que les permita afrontar de manera pacífica los conflictos (García-Longoria, M., y Vázquez, R., 2013).

La mediación escolar como estrategia de resolución de conflictos en entornos educativos inicia en prácticas realizadas en instituciones de EE. UU, con el fin de involucrar a los estudiantes en procesos de diálogo y exposición de motivos sobre los problemas que se presentaran para luego con ayuda de un tercero lograr el perdón y la reparación de la relación que existiese (García-Longoria, M., y Vázquez, R., 2013).



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

La mediación en los entornos religiosos y organizaciones para la paz, surge alrededor de los años 60', indican Munné y Mac-Cragh (2006), la necesidad desde edades tempranas de enseñar la resolución de los conflictos desde la noviolencia. En los años 70` en Estados Unidos se implementa el primer programa de resolución pacífica de conflictos en instituciones educativas a través de la mediación de asuntos específicos que ocurrían dentro de las aulas como asuntos referidos a la mejora en la comunicación entre padres e hijos (García-Longoria, M., y Vázquez, R., 2013).

El tema de la resolución de conflictos a través de la mediación escolar se ha ido generalizando a diferentes asociaciones y países, pasando por Europa con resultados positivos, incluso en Francia con importantes estudios de mediación escolar en el nivel de Preescolar, que se toman actualmente como referentes para América Latina con países inicialmente Argentina con programas orientados a intervenir el bullying y Venezuela (García-Longoria, M., y Vázquez, R., 2013).

Algunas aproximaciones al concepto de mediación dadas a través de la historia, pasando por diferentes definiciones se pueden leer en el siguiente cuadro (1):

UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803



Definiciones de mediación	Autor/año/página	Título
Procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los implicados y sin poder de decisión, cuyo objetivo es el de facilitar que éstos lleguen por sí mismos a un acuerdo a través del diálogo.	Rodríguez Jares, (2001)	La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador. Pérez De Guzmán Puya, Maria Victoria (2008:p.80)
Definen la mediación como un recurso al alcance de personas, que actúa como puente, con el fin de promover un cambio constructivo en las relaciones entre ellas. La mediación en las relaciones interpersonales actúa como elemento preventivo.	Bermúdez, Prats y Uribe (2000)	
La mediación es un método para prevenir y resolver conflictos escolares, un camino práctico que armoniza derechos y deberes, autonomía con interrelación, valores con normas, responsabilidad con creatividad.	San Marín, (2003).	Los docentes ante las situaciones de violencia escolar. Rodríguez Gómez, Juana María. (2008:4)
La mediación es un método para resolver disputas y conflictos. Es un proceso voluntario en el que se brinda la oportunidad a dos personas en conflicto para que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador) para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo (p.3). En la mediación de los conflictos se	Lola Caramés, Lucía Caramés, Manuela Vera y Juan José Ordóñez. (2008:3)	Mediación y resolución de conflictos: el modelo integrado España Barcelona



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

<p>consideran oportunidades de transformación, de tal forma que el proceso puesto en marcha al abordarlos suponga una posibilidad de maduración y progreso de las partes a la vez que una mejora en la convivencia del centro.</p>		
<p>La mediación escolar como una técnica de intervención en conflictos en la que se depositan muchas expectativas.</p> <p>Se trata de la intervención de una tercera persona neutral en un conflicto para ayudar a las partes implicadas a que lo transformen por sí mismas (Torrego, 2001). Es un proceso voluntario, confidencial, basado en el diálogo, en el que las partes se han esforzado en comunicarse, comprenderse y llegar a acuerdos justos.</p>	<p>Javier López Torrellas. España (2011:75)</p>	<p>La mediación: posibilidades y límites Cuadernos de Pedagogía. Nº359 Monográfico</p>
<p>La intervención de una tercera parte neutral que sirve de ayuda a que dos o tres disputantes alcancen un acuerdo en el transcurso de una negociación</p>	<p>Kressel y Pruitt (1985)</p>	<p>Gonzalo Serrano y Maité, España (1999: 237).<i>Las intervenciones de los mediadores</i></p>
<p>La mediación es un proceso cooperativo de resolución de conflictos. La idea es que las partes encuentren una solución a la disputa. La mediación escolar desde la perspectiva de la resolución de conflictos es considerada por Perez Crespo (2002) un método para resolver problemas que supone un tercer neutral, cuyo papel es ayudar a los disputantes de forma cooperativa a buscar alternativas para resolver el problema que los enfrenta.</p> <p>La mediación es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos.</p>	<p>Calderón, Isabel. Venezuela (2011:44)</p>	<p>La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares</p>
<p>Una ampliación del proceso de negociación,</p>	<p>Moore(1986)</p>	



subrayando la actitud imparcial del mediador		
<p>Plantea que transformar el conflicto en elemento enriquecedor para las partes requiere de la utilización de ciertas habilidades y procedimientos, uno de los cuales es la mediación.</p> <p>La mediación es un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, (el mediador) para llegar a un acuerdo satisfactorio. La solución no es impuesta por terceras personas.</p>	Torrego (2000)	
<p>Es la intervención de un facilitador de comunicación y negociación en la resolución de un conflicto entre partes. Es una negociación que es asistida por una persona que facilita la comprensión entre las mismas</p>	Rubin, (1981).	Thelma Butts y Griggs Manejando la ira en la mediación: conceptos y estrategias (2007)
<p>Arbitro / Juez: estos terceros deciden el conflicto por las partes (heteronimia de la solución).</p> <p>La palabra Mediación, que significa estar en el medio, designa pensamientos, sentimientos y acciones que, por su amplitud, comprenden una gama que va desde considerar a uno opuesto al otro , pasando por el neutro un punto medio y estabilizándose en él, sin dejar de percibir, entender en la acción las posiciones extremas.</p> <p>Es el proceso voluntario por el cual un tercero neutral, mediador, facilita la comunicación entre dos o más personas para que logren llevar adelante una negociación colaborativa con el objeto de zanjar el conflicto que los enfrenta (con el menor costo de tiempo y desgaste emocional) y llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los participantes.</p> <p>La mediación fue definida como el arte de</p>	(S/F) y sin autor	Breve historia de la mediación. orígenes históricos Fuente: Manual de formación básica de mediadores



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

<p>promover acuerdos. Desde la antigüedad se practica naturalmente, ante la necesidad de dirimir conflictos.</p>		
<p>Según Emmanuel Levinas, el sentido de la ética consistiría en una orientación pre-ontológica que hace que, en lugar de meros seres que están-con los- otros, seamos seres que son-para-los otros, de modo que en la proximidad del cara-a-cara, el rostro del otro despierta en nosotros una responsabilidad para con él (y para con todos los otros que aparecen ya en él). Sin embargo, para cumplir con la llamada del rostro a menudo es necesaria alguna forma de mediación (de pensamiento, cálculo, generalización, despersonalización), alguna forma de ¿saber¿ que supone distancia y corre, por tanto, el permanente peligro de olvidar su sentido. De ahí las aporías y las dificultades inherentes a la proximidad.</p>	<p>Altuna Lizaso, Belén (2006:245). España</p>	<p>Sobre el sentido de la ética y el sentido del saber, una aproximación a Levinas</p>
<p>La mediación es una técnica más de la que nos puede informar y educar la conflictología, al aportar conocimientos y habilidades para regu lar conflictos y crisis. Se convierte en un quehacer de campo, de intervención práctica que intenta reflexionar sobre lo que se hace y las consecuencias de las acciones y los hechos.</p>	<p>Vinyamata, 2003:324</p>	<p>La Conflictología: Un Aprendizaje Positivo de los Conflictos Eduard Vinyamata, Universidad Oberta de Cataluña. Barcelona.</p>

<p>Conflicto</p>	<p>El conflicto se entiende como el rompimiento de la comunicación por discrepancia entre dos o más personas, lo que impide llegar a acuerdos o al consenso. Estas</p>	<p>Calderón, Isabel (2011:47)</p>	<p>La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares</p>
------------------	--	-----------------------------------	---



	<p>discrepancias se convierten en el ambiente escolar en disputas que se manifiestan a través de comportamientos: gestos, apodos, palabras, rechazo y en ciertos casos a agresiones más fuertes como los golpes.</p> <p>- El conflicto se entiende como el rompimiento de la comunicación por discrepancia entre dos o más personas, lo que impide llegar a acuerdos o al consenso.</p> <p>Pareciera que los procedimientos señalados por los coordinadores pedagógicos para resolver los conflictos responden más a uno de los modelos planteados por Galtun (1998) y Torrego (2006) en los que predomina lo normativo.</p>		
--	--	--	--

5.3 Mediaciones docentes

Según Touzard (1981), citado por Torrego (2006), un docente mediador es aquella tercera parte que facilita la comunicación y las relaciones entre los participantes; interviene activamente en la conversación y aporta sugerencias con vistas a los acuerdos.

El estilo docente es importante en la medida en que desde allí se da cuenta de la manera como se despliegan las habilidades individuales para ser mediador en situaciones de conflicto escolar de manera pacífica. Según Fernández (2006), indica como las cualidades y habilidades del docente serán un aspecto favorecedor a la hora de la intervención



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

educativa. Aspectos a tener en cuenta es la manera particular como el docente diseña su clase, las estrategias que utiliza, la forma como interactúa con los estudiantes, la combinación y disposición de los contenidos, las habilidades comunicativas para desenvolverse en sus explicaciones y orientación del aprendizaje y la distribución de los espacios y tiempos.

Este proyecto de investigación acogerá las teorías de Torrego (2006), desde el modelo integrado, para asumir las mediaciones docentes ante las situaciones de conflicto escolares, planteando, el hecho de construir protocolos de actuación escritos que permitan intervenir de una manera más institucional los conflictos, lo cual evitará que ciertas estrategias de actuación docente se conviertan en posesiones individuales, mientras que otros docentes ni siquiera las tendrán en cuenta (Fernández, 2006).

Es importante reconocer el papel que cumple el docente como mediador en los procesos de enseñanza y aprendizaje tanto dentro como por fuera del aula, el hecho de que algunos docentes sean capaces de intervenir los incidentes que se presentan en sus clases y en diferentes espacios institucionales de manera positiva y eficaz justifica la razón de este proyecto de investigación, aunque también se presenta otro grupo de docentes que expresan de manera repetitiva las dificultades que enfrentan cotidianamente con algunos estudiantes y que la única forma de asumirlos es con las formas tradicionales de ponerles límite como son las anotaciones, citas, llamados a padres de familia o a agentes externos como a la

1803



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

policía de infancia. Esto muestra los diferentes estilos docentes de intervención y de exposición de contenidos que muestran la gravedad del conflicto. (Fernández, 2006).

Torrego (2003: 186), da tres pautas de estilos de reacción docente ante situaciones conflictivas. Primera, *agresivo-dominante*, el docente concibe la alteración comunicacional como personal y responde de forma agresiva, imponiendo su autoridad, rompiendo la comunicación y produciendo una escalada del conflicto. Segunda, *pasivo-permisivo*, el docente permite que se realicen acciones indebidas en el aula, respondiendo como si no se diera cuenta; de esta manera, intenta ganarse la amistad de los estudiantes, sin enfrentar el conflicto. Tercera, *asertivo-democrático*, el docente expresa su descontento con decisión y temple, utiliza estrategias de comunicación respetuosas y estrategias variadas a la solución del conflicto.

Como se puede observar, los estilos docentes cumplen un papel fundamental en la mediación de conflictos escolares y también se interroga por la influencia que tiene la actitud docente en el comportamiento de los estudiantes, y cómo este estilo, limita o incita al conflicto y finalmente a la violencia.

5.4 Mediaciones estudiante- estudiante

Existen algunos modelos de mediación, entre ellos están las mediaciones entre iguales que son las que se van a describir a continuación:



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Las mediaciones entre iguales son aquellas formas en las que los mediadores son los propios alumnos, que hacen la mediación entre sus propios compañeros y es el modelo más acogido (Torrego, 2006).

Los estudiantes mediadores según Coll (1987) citado por Vilar (1995), tienden a desarrollar algunas competencias que les favorece a la hora de relacionarse con los otros. Estos comportamientos les ayuda en el momento en que se tienen que enfrentar a situaciones cotidianas y al hacerlo despliegan unas actitudes innovadoras que les favorece las interacciones. Estas competencias son: “la autonomía, la responsabilidad y la interacción interpersonal, para la regulación de la vida en común” (Vilar, 1995: 42). “Estas destrezas se constituyen en pilares para la construcción personal de la realidad y de las relaciones que establecerá cada sujeto. Kohlberg aquí diría que la intervención educativa es el marco generador de nuevas experiencias que le posibilitan al estudiante el desarrollo personal hacia formas más elaboradas de comprender la realidad y poder abordar el conflicto, siendo el tercero el mediador” (Vilar, 1995: 45).

Para Isabel Fernández García (2006:178), las relaciones interpersonales se refieren a la capacidad de comunicación que se presenta entre las parejas docente-estudiante y estudiantes entre sí, además de las relaciones que establecen los docentes que tienen en común los mismos grupos para manejar relaciones de afecto, colaboración y de respeto entre todos.

En el “Modelo integrado de la mejora de la convivencia”, Torrego (2006:43), “llama a los mediadores estudiantes: alumnos-ayudantes, alumnos-tutores, se trata de desarrollar en



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

ellos, la capacidad de ayudar y ser ayudado aportando así, a la convivencia, entendida en el sentido positivo de promoción del reconocimiento de la independencia humana”.

Desde esta mirada se concibe que los estudiantes mediadores ayuden en la regulación de la convivencia en las instituciones educativas, promoviendo estilos positivos de comportamiento, su tendencia es inclusiva, acogiendo aquellos estudiantes que presentan dificultades de integración social, que tienen dificultades con el control de sus impulsos. El desarrollo de competencias personales y sociales en los estudiantes mediadores para la resolución de conflictos mejora la convivencia y la motivación en unos como en otros de conservar un adecuado ambiente relacional. Cuando son elegidos, siguen un proceso de formación y capacitación que les permitirá servir de mediadores y analizar los conflictos que viven sus compañeros, buscando estrategias para ayudarlos a afrontarlos y buscar otros mediadores como tutores para que colaboren en su solución cuando son de mayor dificultad (Torrego, 2006).

Algunas características de estos estudiantes-mediadores es que son personas que se han ganado la confianza de sus compañeros, que tienen actitud de escucha activa y que apoyan a sus compañeros, conocen los recursos que tiene la institución para resolver los problemas graves e informan acerca de ellos a otras instancias si superan sus posibilidades para que los resuelvan otras personas. “Los conflictos que ellos pueden mediar o tratar son: problemas de integración en el grupo, aislamiento, rechazo, entre otros; enfrentamientos,

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

como insultos, pequeñas agresiones entre compañeros, malentendidos y rumores, pequeñas extorsiones y ausentismo” (Torrego, 2006: 45).

Las funciones de estos mediadores se relacionan con la escucha a cada uno de sus compañeros sin hacer juicios de valor. Su función no es de consejero sino de posibilitador de diálogo y negociación. Hacen acompañamiento afectivo a aquellos estudiantes más vulnerables por su situación de dificultades para establecer relaciones respetuosas y seguras con los otros, también de aquellos que por motivos culturales como raza, género, lengua o carácter esté en condiciones de desprotección. Su función radica en tener la capacidad de identificar posibles conflictos y en reuniones de mediadores analizarlas y plantear estrategias de intervención para evitar que se conviertan en violencia (Torrego, 2006).

Dentro de los valores que distinguen a los mediadores-estudiantes planteados por Torrego (2006), se consideran, la confidencialidad, que se refiere a la discreción frente a lo confiado; el compromiso, tiende a dar la ayuda ya sea a través de su equipo o de manera independiente, alejándose de cualquier situación personal dificultosa que haya tenido con el compañero que está en conflicto; el respeto hacia el rol que cumple y ser coherente tanto en palabra como en acción; solidaridad hacia la necesidad del otro, respetando siempre las diferencias y ser propositivo y posibilitador de buenas relaciones interpersonales; disponibilidad, ante la escucha y ayuda, estar cuando sea requerido y la justicia relacionada con la preservación de los derechos a cada una de las partes.

La mediación entre iguales requiere de un proceso de democracia para que se cumpla este papel con verdadero compromiso y sean respetados por toda una comunidad educativa.

La importancia de que los mismos estudiantes desarrollen esta función mediadora es considerada por este modelo, como asertiva en tanto, se piensa que si los conflictos surgen de los estudiantes, es de ellos de donde sale su solución. La institución se ve entonces con el compromiso movilizar entre todos habilidades de pensamiento reflexivo, crítico, desarrollar capacidades de sensibilidad social como la empatía, solidaridad y comunicativas como la escucha activa, las capacidades de entrar en diálogo y de negociación en donde todas las partes ganen (Torrego, 2006).

5.5 Mediaciones Docentes en Situaciones de Conflicto entre estudiantes

La mediación desde el conflicto está orientada en potenciar la comunicación constructiva, es decir, conservar un clima de respeto, en el cual se puedan expresar las partes manteniendo la regulación emocional de ellas. Para ello es muy importante que el mediador docente haga una evaluación panorámica de la situación conflictiva, esto permite la comprensión de ella y de cada uno de los participantes, con el fin de evitar correr el riesgo de promover mediaciones que impliquen un dogmatismo de razonamiento moral, basado en normas y valores que solo promueven la “comunicación” enfocada en creencias justificativas, diferentes a las que realmente se originan desde los conflictos específicos, en contextos reales y desde dinámicas relacionales de los grupos en cuestión (Cuadros, 2014). Generar la mirada desde lo más objetiva posible y abierta, es una de las habilidades del docente mediador, en el que radica la capacidad de transformar una situación negativa en una posible, intentando cuidar y preservar la parte afectiva. Esta intervención requiere



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

desarrollo de habilidades de pensamiento creativo por parte del docente, para manejar la situación de manera constructiva y que se puedan reducir las secuelas emocionales negativas dentro de la resolución de los conflictos (Jares 2001).

De acuerdo con Peters (1955), considera que el mediador debería poseer tres cualidades importantes, antes que poderlas desarrollar en los estudiantes, ellas son, la experiencia de *la negociación* que se refiere a la capacidad de ayudar a cada una de las partes en conflicto a darle una salida adecuada, siendo capaz de comprender cada caso en particular; *la objetividad* para imprimirle y ser capaz de ponerse en el lugar de cada uno y desde allí intervenir sin prejuicios ni tendencias; Es importante desde este autor reconocer al docente que tiene el papel de mediador que es quien crea un clima emocional positivo y por ello es necesario tener las herramientas para manejar una situación tensa de conflicto. El hecho de saber negociar le habilita para acceder a la comprensión emocional de un conflicto, la objetividad le permite la empatía y la imparcialidad en el sentido de mostrar respeto hacia los implicados. De allí que los conflictos interpersonales en el aula sean una oportunidad para desarrollar competencias emocionales en sus estudiantes.

Tebar Belmonte (2003), citando a Freeman, (1993) enfatiza en lo anterior, indicando que dentro del perfil de un docente mediador es fundamental la capacidad de infringirle a los estudiantes motivación para que ellos quieran implicarse en la resolución de los conflictos. La enseñanza de habilidades de pensamiento estratégico para aprender a pensar con autonomía y con responsabilidad se hace imprescindible, teniendo en cuenta que dichas



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

habilidades dependen de las actitudes y creencias de los sujetos implicados en el conflicto, ellos tienen diferentes estatus, expectativas sociales y rasgos de personalidad, surge la pregunta por el contexto que exige pensar qué es posible ser enseñado y a quiénes dependiendo de sus diferencias (Cuadros, 2014).

Tomando a Feuerstein (1980), citado por De Souza Barcelar (2012), amplía el repertorio de condiciones a tener en cuenta un docente mediador, como son, el conocimiento de la naturaleza del desarrollo cognitivo de sus estudiantes, hacer reflexiones pedagógicas ante su hacer cotidiano, desarrollar habilidades emocionales y sociales como la empatía hacia sus estudiantes, tener un pensamiento flexible y capacidad de trabajo en equipo con sus colegas, además de poseer un compromiso tanto social como moral con la institución y con su profesión

Citando a Escámez y Rodríguez (2001), sugieren de unas habilidades a tener un docente mediador en situaciones de conflicto, a saber, la creación de un clima de confianza que posibilite pasar de las diferencias a las soluciones frente al conflicto, partiendo de la identificación de puntos de acuerdo entre los participantes y generando nuevas alternativas.

Autores como Binaburo y Muñoz (2007), se ocupan del asunto de la tecnología-educación y plantean que ante la urgencia de acceder a materiales de conocimiento de una



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

forma acelerada, exige a los docentes la necesidad de implementación de variedad de metodologías y prácticas en el aula, diseñadas de tal manera que promuevan la integralidad humana reconciliando pares opuestos como son la razón y la emoción, el relato y el sentido, el placer y el esfuerzo, que finalmente conlleven a construir mejores relaciones interpersonales entre los estudiantes.

Es importante también comprender el concepto de cultura como un paradigma que tiene en su interior muchas formas de entender la vida y de allí que esté expuesta a los conflictos porque se relaciona con derechos colectivos, que articularlos es un proceso complejo. Esto muestra como el multiculturalismo del que habla Sánchez (1998), citado por *Binaburo* y Muñoz (2007), y que tiene prácticas individualista, se abogue hoy pasar, de unas formas multiculturales a unas interculturales, es decir, la construcción humana se puede dar de formas simples de relación (individualista) a otras más complejas (la intercultural), como proyección de educación. Promover el diálogo entre culturas es diferente a separarlas buscando lo mejor de cada una, implica más bien aceptarlas desde la diferencia y las maneras de relacionarse, para no agredirlas y más bien fortalecer las comunidades humanas desde su misión de ser más humanizadas.

Algunas características de la mediación planteadas por Torrego y Moreno (2003) citados por *Silvina Funes Lapponi* (2000), están orientadas desde ciertas formas de respuesta del docente mediador, estas son: sensibilidad frente al conocimiento de los estudiantes, adaptar los contenidos curriculares al contexto educativo y al entorno social de los estudiantes,



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

integración de las familias al desarrollo cotidiano escolar, la reflexión frente a los procesos de aula, intencionar el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas en los estudiantes para la resolución de conflictos, la organización institucional referida a horarios, distribución de tiempos y frecuencias, entre otros, la construcción y conocimiento de las normas de convivencia, en fin, todos los aspectos que permiten una formación pertinente que contribuya a reconstruir las relaciones interpersonales y que se le faciliten las herramientas suficientes a los estudiantes para la solución constructiva de los conflictos.

Otro enfoque aborda los ámbitos para la mejora de la convivencia escolar desde Teixidó Saballs (2010) citado por Silvina Funes Lapponi (2000) nombrando algunas dimensiones que dialogando entre ellas también contribuyen a la mejora de las relaciones interpersonales a nivel escolar, aspecto que se proyecta también fuera de los escenarios escolarizados y son: la dimensión educativa, la dimensión profesional, la dimensión comunitaria, la dimensión organizativa y la dimensión operativa.

La mediación escolar como programa para la prevención y la resolución de conflictos dentro de la escuela, es reconocida como un enfoque de educación para la paz que impacta a toda la comunidad educativa.

Siguiendo el tema de la mediación (Torrego, 2000) es concebida como una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda de acuerdos en los conflictos.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

La mediación desde Torrego, se caracteriza por ser una concepción positiva del conflicto; por el uso del diálogo y el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía; por la potenciación de contextos colaborativos en las relaciones interpersonales; por el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol; la práctica de la participación democrática; y el protagonismo de las partes (Torrego, 2000: 32)

Cuando se habla de tendencia positiva de los conflictos se está refiriendo a la forma de encauzar una situación negativa por un camino posibilitador de diálogo y de negociación entre las partes. Se reconozca el conflicto como parte esencial de la vida humana pero que no necesariamente desemboca en violencia. En este aspecto es donde radica la importancia del mediador que pueda encauzar por la vía del diálogo y no de la agresión, huida o sumisión la resolución del conflicto. La creación de contextos cooperativos en donde ambas partes ganen, ayuda a que se visibilicen los intereses de ambas partes y así ninguno de los participantes del conflicto se vería en inferioridad de condiciones es una condición que favorece su resolución de manera constructiva (Torrego, 2006).

Siguiendo el autor Torrego, también el desarrollo de habilidades metacognitivas de autocontrol y autorregulación del impulso emocional contribuye en la toma de decisiones de forma autónoma y digna, aumentando la autoestima y la integración de los estudiantes. La asunción de la responsabilidad frente al pensar, sentir y actuar a través de una práctica democrática de abordar los conflictos exige a los estudiantes el respeto y valoración por las opiniones, deseos y necesidades de los compañeros, así, cada vez se minimizan las

expresiones de agresión y se crean ambientes solidarios de empatía que implica un reconocimiento del otro y que a su vez se dé un encuentro consigo mismo. Estos procedimientos de afrontamiento de los conflictos por vías socialmente adecuadas y de implicación personal desencadenan en búsqueda de soluciones positivas al conflicto en medio de ambientes relacionales comprometidos y responsables de las decisiones que se tomen.

“La mejora de las relaciones contribuye a la disminución de problemas de disciplina porque el diálogo se propone donde antes predominaba el castigo, la imposición, la falta de respeto, los insultos y las agresiones. Teniendo en cuenta que el modelo en el que se inspira la mediación es el de búsqueda de soluciones constructivas a los conflictos, que contemplen el beneficio mutuo, esto contribuye también al respeto de unos por los otros, y ayuda a crear relaciones más cooperativas” (Torrego, 2000:14).

Es de interés para la práctica de las mejores mediaciones que en este proyecto investigativo se intencionan, tener en cuenta los diferentes actores que además de los docentes favorecen la implementación de ellas. Por ejemplo la familia que se presentaría como una continuidad para la efectividad de dichas prácticas y que apoyarían el proceso que la institución educativa lleva a cabo. También otros actores serían el personal de la tienda escolar u otras personas que hacen parte de la institución que se impliquen comprometidamente en la tarea de formar en la resolución constructiva de los conflictos. A continuación fue necesario desarrollar un capítulo al respecto.

5.6 Mediación de otros actores en situación de conflicto escolar



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

Entre los modelos de mediación aparte de los dados entre pares por los estudiantes, que Torrego (2003) los llama mediación entre iguales, siendo el más difundido y también apropiado porque genera autonomía entre los estudiantes en la resolución de los conflictos escolares, este autor cita otros modelos como se describen a continuación:

Mediaciones entre adultos (interno o externo al centro): es decir, una persona capacitada en mediación y que es solicitada por la institución para ayudar en la resolución de conflictos, pudiendo ser un profesor o un padre que ha estado participando del proceso de acompañamiento a los estudiantes (o que por iniciativa propia ve la necesidad de colaborar y el hecho de permanecer mucho tiempo en la institución le da autoridad moral y es reconocido por los estudiantes como tal) ayuda en esta función mediadora (Torrego, 2003).

El primer modelo, el dado entre iguales, promueve la autonomía y seguridad entre los estudiantes, por ser una forma de mediar que parte de ellos mismos, conlleva a que los mismos estudiantes por imitación aprendan habilidades de resolución de conflictos, despierta motivación y admiración por ser un mediador, ampliando la armonía en el grupo de pares debido a que es una estrategia dada no el autoritarismo de los mayores. Aunque tiene dificultades en el sentido del tiempo que necesita invertirse en la formación de dichos mediadores, pero lo positivo radicaría en la mejora de la disciplina y de las relaciones interpersonales en la institución educativa (Torrego, 2003).

Una segunda forma de mediación es la de la comunidad educativa que incluye tanto estudiantes, como padres de familia, docentes y personas externas, quienes hacen parte de la capacitación y formación, es un modelo menos efectivo según Torrego, 2006 porque la resolución de los conflictos está dependiendo de otro diferente a sus pares y que pueden interpretar como una forma coercitiva de afrontarlo. Un aspecto positivo radicaría en la experiencia que tiene dicho mediador a nivel de su propia experiencia y que le aportaría a los estudiantes una mirada quizá con cierta distancia afectiva ya sea por su edad y rol y se pueda realizar una adecuada mediación, aspecto que también es necesario ganarse con esfuerzo y sensibilidad con los estudiantes.

Dentro de estas otras mediaciones echas por la comunidad educativa, está la mediación de la familia, Six (1997), indica como los padres son mediadores, pero no son conscientes de ello, es decir, no se dimensionan las bondades y los límites de dicha función. Si la función primordial de los padres es promover la autonomía en sus hijos, entonces se hace necesario que se den cuenta que ella no se alcanza de manera natural, necesita de un tercero, de una persona que medie entre el sujeto y su ambiente físico. Las formas de interacción pueden estar contempladas en que el padre de familia se ubique en un punto intermedio entre la interacción de hacerle todo a los hijos o dejarlos hacer todo lo que quieran, ese punto de inflexión es precisamente el lugar óptimo de la mediación e interceda por la reflexión del niño frente a sus actos.

Partiendo del ámbito educativo Guy Coq (1993) citado por Six (1997) sostiene que la función del mediador es de interrogar para que el otro encuentre las respuestas desde sus



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

propias reflexiones, la importancia está tanto en docentes como padres de familia en revisar cuáles serían las implicaciones positivas en tanto un tercer término que surgiría de ese binomio familia-escuela en donde las dos instituciones han entrado en crisis. La familia ha delegado su responsabilidad a la escuela y la escuela por la diversidad de población y la tecnología ha abierto la mirada del estudiante, lo cual ha desembocado en situaciones que no pueden controlar ni la una ni la otra.

Ese tercer término que puede surgir entre la pareja familia-escuela son los llamados “lugares de mediación” Guy Coq (1993) citado por Six (1997: 80), los cuales tienen como propósito ayudar a la familia y escuela a restablecer sus relaciones a través de interacciones de diálogo y negociación acogiendo los escenarios educativos diferentes a los escolarizados en la ciudad.

De acuerdo con los “lugares de mediación” (Coq , 1993) de allí surgirían mediadores ciudadanos que tendrían también unas características dentro de estos nuevos ambientes y sería quien conciba el conflicto, no como un mal en sí mismo, sino una manera de ayudar a dar un cierto paso para que otros encuentren la solución. Un mediador ciudadano se considera como un hombre común y corriente que tiene la responsabilidad de sí mismo y quiere ser simplemente responsable de sí mismo y en esa medida responsable de otro, responsable de las relaciones entre los hombres. Ese principio ético es el que le empuja a convertirse cada vez más, conscientemente, en mediador. Si se pusiera por encima de las leyes y por encima de los demás, dejaría su lugar de mediador ciudadano (Six,1997:).



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Para los padres y los docentes como mediadores ciudadanos su mediación estaría dirigida a compartir, es decir a ser mediadores del encuentro con el otro que en última instancia es el encuentro consigo mismo, el ser mediador por buscar el encuentro más que el desencuentro es una posición que autoriza su cercanía a cada una de las partes en conflicto y poder comprender sus necesidades. Los padres y maestros mediadores ciudadanos también provocan en ellos, los hijos, los estudiantes deseo de saber del otro que está conformado por las cosas que le rodean y por las relaciones que establece con sus semejantes para saber más y eso lleva a la resolución de los conflictos. Sensibilizar a sus hijos y sus estudiantes ante sus responsabilidades con el cuidado del medio ambiente, para la salud, para la justicia, es decir, su papel, es trascender con sus enseñanzas los límites de la escolarización y poder proyectarse en las diferentes relaciones interpersonales (Guy Coq, 1993 citado por Six 1997).

Siguiendo con esta línea las mediaciones dadas por los otros, en este caso personas no docentes o instituciones diferentes a la escuela es la de prevención, que ayuden en encontrar herramientas que permitan encarar de la mejor forma las situaciones que se presenten en las relaciones sociales a futuro. “Más allá de pensar que el mediador está cargado de recetas para arreglar las cosas y hacer que los participantes del conflicto sufran menos, de lo que se trata es de suscitar relaciones nuevas entre las partes dentro del respeto mutuo, la amistad, conservando cada uno su identidad” (Six, 1997: 64).

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

Según Juan Carlos Torrego la mediación es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos.

“La mediación se caracteriza por una concepción positiva del conflicto; el uso del diálogo y de desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía; la potenciación de contextos colaborativos en las relaciones interpersonales; el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol; la práctica de la participación democrática; y el protagonismo de las partes” (Torrego, 2000: 32).

Según Torrego (2006:49), en relación con la participación de otros actores en la mediación y resolución de conflictos, se citan algunos aspectos de la organización escolar que provocan o incitan los conflictos y que son dados por las mismas personas. Los llama este autor como el “marco protector” es decir aquellas decisiones a nivel administrativo y directivo que afectan los procesos de enseñanza y aprendizaje y las formas que se adoptan para enfrentar dichas decisiones como son los aspectos curriculares (objetivos, contenidos, metodologías, criterios de evaluación...) que inciden en la motivación y el esfuerzo de los estudiantes; las medidas organizativas (los horarios, tiempos, espacios, materiales, las acciones tutoriales...); la gestión del aula por parte de los docentes como podrían ser las estrategias para enfrentar las interrupciones en el aula; la participación y coordinación de la comunidad educativa, es decir, la intervención en el contexto cotidiano y las estrategias específicas orientadas a la prevención de la violencia en la institución, por ejemplo, el



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

conocimiento del alumnado, entrenamiento en resolución de problemas y afrontamiento de conflicto.

5.7 Conflicto escolar

Durante la convivencia humana se presentan variedad de relaciones. Poco a poco en nuestro tiempo se le ha ido otorgando una importancia al estudio de los conflictos que se dan en el ámbito escolar pero que hacen parte de una problemática social que ya insertos en las instituciones educativas urge la necesidad de hacerlos conscientes en cada uno de sus estamentos y buscar viabilizar soluciones creativas a la atención y el enfrentamiento que se haga de ellos, siempre con la visión de mantener relaciones interpersonales posibles de convivencia. Lo cual no es más que un pretexto para generar nuevos aprendizajes entre ellos, los sociales y emocionales que hacen parte de la vida afectiva de los sujetos que comparten en los colegios y que crean un ambiente anímico apropiado para acceder a los conocimientos académicos.

En ningún momento se podría esperar que las instituciones educativas tuvieran ausencia de conflictos eso sería un indicio de estancamiento y en el futuro de regresión. Según Puig (1995), quien considera que el conflicto es inherente a la naturaleza humana. La vida escolar presenta a diario problemáticas que si bien son necesarias, es un asunto esencial afrontarlas y de ello dependerá las posible estabilidad que se vivencie. Este autor insiste que ni todo conflicto, ni todo consenso, tanto las relaciones interpersonales como la vida institucional tienden por ambos.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

El conflicto se considera cuando dos o más personas tienen intereses contrarios acerca de un asunto y eso les impide llegar a algún acuerdo (Texto del organismo judicial, Guatemala), para Puig (1995), es un indicio de que algo no satisface a todos y por ello no funciona correctamente, esto no significa que el conflicto sea algo catastrófico como lo señala este autor, sino más bien, es una señal que indica que hay algún aspecto de la vida que requiere que se optimice, lo que conlleva a darle salida y a transformar situaciones contrarias en posibles de convivencia, así que el conflicto no sea un aspecto indeseable en la vida de los sujetos sino más bien una oportunidad de desarrollo personal, de mejora de la convivencia y de la optimización institucional.

Depende de cómo se considere el conflicto será su tratamiento y la manera de enfrentarlo, es importante en la vida escolar que se puedan visibilizar nuevas maneras de abordarlo, debido a los cambios vertiginosos que está viviendo la sociedad de hoy, entre ellos la tecnología, que genera en los estudiantes reacciones muy rápidas, poca información social muestra muchas y variadas formas de comportamiento humano y de esta manera autoriza a los jóvenes a realizar acciones no previstas, en fin, los cambios se observan en todos los ámbitos y la escuela no escapa a ellos. Tales novedades generan crisis, pero también operan como posibilidades.

Según Cuadros y Berger (2013), de la manera como se entienda el conflicto será su resolución, pero este es concebido desde la interacción interpersonal y de allí que surja de la interacción natural. De la manera en que se conciba la interacción interpersonal y de lo



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

que se entienda por conflicto parte cualquier diseño de estrategias, incluidas las de mediación. Sin esa base comprensiva, se corre el riesgo de entrar en un dogmatismo de razonamiento moral, que basado en normas y valores promueva “comunicación” y mediación que no sirven de nada porque apuntan a creencias justificativas diferentes a las que se ven activadas con los conflictos típicos de “ese” grupo, en “ese” contexto y con “esa” trayectoria de dinámica relacional.

Algunos estudios se han centrado en la influencia que ejercen las creencias previas de los niños en la toma de decisiones ante un conflicto actual. En estos estudios las creencias normativas se han definido como las cogniciones de un individuo sobre la aceptabilidad o inaceptabilidad de conductas que regulan las acciones reales (Guerra et al, 1994; Huesmann y Guerra, 1997) citado por Henry, D., Guerra, N., Huesmann, R., Tolan, P., VanAcker, R., Eron, L., (2000). Desde este punto de vista los conflictos son dados por las construcciones que los sujetos hacen durante su desarrollo en las diferentes interacciones sociales.

Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos. Desde la Conflictología, el conflicto adquiere un valor universal que es abordado de manera integral, reconocido en todas las actividades humanas y sociales de todo tipo de sociedades y épocas que posee un

1803



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

factor común determinante en su análisis y comprensión” (Vinyamata, (2001: 129) citado por Binaburo y Maya 2007).

Para Torrego (2006), autor base de ese proyecto investigativo, propone ver los conflictos desde ópticas diferentes a las tradicionales (punitiva y relacional), él propone la integrativa y desde allí, los recursos útiles para tratarlos. Aceptar y manejar las emociones, aliviar tensiones, replantear posturas que permita comunicarnos de un modo más preciso y efectivo, es decir, menos agresivo y violento; para comprender lo propio y lo ajeno, contribuir a mejorar las relaciones y crear culturas de paz.

Siguiendo con el autor anterior, define el conflicto indicando que no es sinónimo de violencia. La violencia es para hacer daño, a diferencia, el conflicto incluye una tensión, una energía; encierra una oportunidad de paz. Se refiere al conflicto citando a Galtung (2003), quien plantea que en el interior de todo conflicto existe una contradicción, algo que se interpone en el camino, como un problema y que exige solución por su fuerza motriz. La idea es cómo canalizar constructivamente esa energía para que realmente sea una oportunidad para el encuentro, para el diálogo, para sanear relaciones, para la transformación personal y el cambio social, pero todo esto requiere atenderse con técnicas adecuadas. También cita a Cornelius y Fraire (1998), enfatizando en este punto. Los conflictos pueden ser positivos o negativos, constructivos o destructivos, pero el asunto crucial está en cómo se interviene. El conflicto raramente se mantiene estático, el sigue su

1803



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

marcha y puede cambiar en cualquier momento, lo interesante es que se puede cambiar su rumbo, viéndolo desde otra perspectiva.

Esa nueva perspectiva, implica escuchar las emociones, atender a cada una de las personas en conflicto y a su relación, constituyendo elementos de comprensión y de transformación. La intención es promover su regulación desde conflictos reales. La mediación en estos casos fortalece las personas que están siendo comprometidas en su proceso de resolución. Lo hacen a través de las narraciones de conflictos que han sido tratados satisfactoriamente, esta tarea muestra además las potencialidades de las personas que median y finalmente ubican los conflictos dentro de plantillas acordadas ya, como ruta a seguir por la institución (Torrego, 2006).

Johnson y Johnson (1995), citado por Torrego (2006), indican estrategias para afrontar el conflicto como: negociar, suavizar, actitud de fuerza “gano-pierdes”, transigencia recíproca y el repliegue. La elección entre ellas depende de evaluar cada situación para saber cuál dará mejores resultados, aunque sugieren algunas reglas para resolver el conflicto, reconocen que no existe una sola respuesta que pueda ser considerada correcta, a pesar de que haya unas más apropiadas que otras. Es más loable hacerlo desde la negociación, el diálogo y la colaboración. De todas maneras la estrategia que se elija dará cuenta de la tendencia del estilo para afrontar el conflicto. La idea es tener un repertorio amplio de respuestas para poder elegir la que sea más acorde con la situación (Girard y Koch, 1997 citado por Torrego, 2006).



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

En la base del conflicto escolar puede estar la dificultad en la comunicación, pero a su vez se puede convertir en la base de su resolución. En la medida en que el emisor y el receptor han de utilizar sus competencias como tales, cuidando el contenido y la precisión de los mensajes que se expresan y el modo y la actitud con que se reciben, pueden hacer parte de su resolución. Otros factores pueden modificar, matizar la comprensión de los significados y sus efectos, como la relación entre los interlocutores, la intención, el momento, el contexto o la oportunidad del acto comunicativo (Torrego, 2006).

Con Frecuencia se presenta en la comunicación expresiones que dificultan y cortan la comunicación. A pesar de ser muy usuales no transmiten ni aceptación ni comprensión de la otra persona en relación a lo que expresa, llevando implícito un juicio sobre ella, colocándose quien escucha en posición de superioridad (Torrego, 2006). Cornelius y Fraire (1996) y Torrego (2006), citados por Torrego (2006), indican estas expresiones como típicas, no por ello son las mejores, generalmente representan un obstáculo a la comunicación. Se convierten en obstáculos en la comunicación por ser agresivas, impidiendo una comunicación fluida y respetuosa, entre ellas están las amenazas, los insultos, las descalificaciones, las interrupciones, las ironías. Estas expresiones son agresivas, violentas que no tienen cabida dentro del diálogo, al igual que los sermones, las órdenes o mandatos, las negaciones, representan también un obstáculo a la comunicación.

El autor desde el cual se viene trabajando el tema en cuestión, plantea que aunque conlleven una buena intención, las interpretaciones, interrogatorios, e incluso los consejos



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

pueden convertir en obstáculos, porque rompen la simetría del diálogo, porque quien escucha se pone en un posición de superioridad en relación con quien se expresa, siendo a veces necesario dejarse de lado, para favorecer la expresión, la reflexión que genera el propio discurso, la creación de alternativas o toma de decisiones libres y responsables.

Los mensajes verbales y no verbales hacen parte del proceso comunicativo. Torrego (2003), los diferencia refiriéndose a los mensajes verbales como a todas esas expresiones, palabras que están desprovistas de emociones y todo lo demás: mirada, gestos, postura, cercanía o distancia, volumen, entonación..., comprenderían los mensajes no verbales. La fuerza del mensaje no verbal supera los verbales por aportar información que no puede ser controlada conscientemente por el emisor, debido a que cuando se habla se muestran estados de ánimo, sentimientos, emociones que dan o reducen importancia a lo que se expresa. Para que la comunicación sea efectiva exige congruencia entre el mensaje verbal y no verbal. Algunos aspectos que refuerzan los mensajes no verbales son: los turnos de palabra como indicativo del equilibrio y simetría que subyace al diálogo; la mirada como señal de interés, da pistas sobre intenciones y emociones, desvelando lo que hay tras la palabra, los gestos, con la cara y con las manos, los cuales transmiten acogida, aceptación o rechazo, agresión...; la posición en el espacio, da cuenta del grado de intimidad entre las partes, el estatus, teniendo en cuenta la proximidad-distancia para no invadir el territorio del otro; la postura, refleja seguridad, interés, confianza, miedo, agotamiento, cansancio...; el volumen y tono de voz, aportando seguridad-inseguridad, timidez-arrogancia, la



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

importancia que se le da a una situación y la forma como lo afecta hacen parte de este mensaje (Torrego, 2006).

Los mensajes verbales en primera persona aportan a la comunicación la responsabilidad del emisor acerca del mensaje que transmite, porque echarle la culpa a los otros, por ejemplo, “eres un impuntual, nunca llegas a tiempo”, diferente a decir, “me molesta que llegues tarde” cambia la relación con el receptor. La primera genera agresión, tiene una carga violenta, lo contrario sería expresar los sentimientos sin violentar al otro porque se muestra una actitud de donde puede partir una negociación, es decir, no romper la comunicación es el lema de la mediación (Torrego, 2006).

5.8 Resolución de conflictos

Los conflictos son concebidos como parte esencial de la vida, Puig (1995:59), plantea que la dificultad se encuentra en la actitud que se toma cuando ellos surgen. La expresión “resolución de conflictos” sugiere unas herramientas y conocimientos que se utilizan para tratarlos de forma cooperativa, sin implicar esto evadirlos o eliminarlos. La resolución de los conflictos no siempre arroja unos resultados muy grandes, en la mayoría de los casos lo alcanzado puede evaluarse como modesto, en el sentido de alcanzar a calmar, a crear un primer equilibrio de la situación, relacionado con la capacidad de lograr que las partes como mínimo accedan a la comunicación, esto le da carácter positivo a los conflictos, el llegar a algunos acuerdos básicos a pesar de que las partes aún se encuentran en confrontación. Es decir, las técnicas de resolución de conflictos son un medio para darle



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

una posible solución al conflicto en ningún momento se pueden considerar como la panacea, o esperar resultados milagrosos, más bien se trata es de una apertura a la comunicación, con la posibilidad de desarrollar ciertas capacidades personales que predisponen al acuerdo y a la resolución cooperativa de las situaciones de conflicto.

Cuando se habla de situaciones de conflicto (Puig, 1995:59), se considera “una gama de acciones relacionales en las que se produce una divergencia de intereses o perspectivas en el mismo sujeto, en la relación de éste con los otros o entre grupos más o menos homogéneos de una institución. Las situaciones de discordia se inician cuando un sujeto o un grupo experimenta una sensación de disgusto, oposición o enfrentamiento en relación con otra persona o grupo social y a su vez se quieren hacer compatibles deseos, ideas, conductas o valores contrapuestos, es decir , cuando ambas partes quieren alcanzar objetivos incompatibles, de allí se concluye que los conflictos suponen la divergencia de intereses con respecto a un mismo tema, o la concepción que los objetivos de las distintas partes no pueden lograrse simultáneamente”.

“Las formas inadecuadas de responder a los conflictos vienen dadas por las aproximaciones pasivas y las aproximaciones agresivas. Se entiende por aproximaciones pasivas aquellas que ante una situación de conflicto priorizan las respuestas de huida o de acomodación. Se trata de conductas que tienden a evitar el conflicto a toda costa, y por ello se opta por hacer oídos sordos ante las dificultades para así no tener que enfrentarse a ellas. También se consideran pasivas aquellas respuestas que optan por acomodarse a las



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

exigencias que impone la otra parte cuando ya resulta imposible evadir el conflicto. Tanto la reacción de huida con de acatamiento son reacciones que no solucionan el conflicto sino que lo evitan. Por tanto, pueden maquillar o esconder mostrando una paz superficial que puede esconder resquemor y conlleva a disminuir felicidad, el bienestar en las relaciones interpersonales y la eficacia institucional” (Puig, 1995:59).

“Las posturas agresivas se pueden desencadenar en una serie de conductas violentas o provocan la pasividad de una de las partes. Las formas pasivas corresponden a afrontar las situaciones de conflicto desde la huida o la indiferencia, no hacer caso a lo que está ocurriendo, pero también desencadenar unas respuestas violentas que terminan en enfrentamiento y en el vencimiento de una de las partes. Ambas formas de afrontar los problemas son negativas en el sentido que el primer acercamiento desde la violencia incrementa el lado más desagradable de los conflictos y en el segundo caso, la pasividad que logra la parte agresiva en el otro en vez de solucionarlo, lo esconde” (Puig,1995: 60).

Estas formas de enfrentar los conflictos se alejan de la propuesta de Puig (1995), de pensar en una serie de estrategias que se orienten desde la negociación y la cooperación, es decir formas que permitan la expresión de la situaciones conflictivas y que a su vez den pie a la búsqueda conjunta de posibles soluciones atendiendo a los intereses de ambas partes. Desde *la negociación* se sostiene la resolución en la capacidad de ir descartando posibilidades desde la argumentación hasta poderse resolver desde su mínima expresión (regateo). La negociación solamente implica acuerdo no colaboración. A diferencia de la

forma *cooperativa* de resolución de conflictos. En estos casos se trata de que a través de que la solución acoja los deseos y necesidades de cada parte, tiende a la amistad y la cooperación. En todas las ocasiones no se alcanzan dichas condiciones de negociación y de colaboración. Todas las situaciones de conflicto no permiten con facilidad aplicar las estrategias de negociación o de cooperación, pero también es posible que se utilicen simultáneamente, depende del contexto relacional que se cree.

Se pueden distinguir alrededor de tres respuestas posibles de enfrentar los conflictos escolares (Puig, 1995). Las pasivas y las agresivas que fueron descritas en el párrafo anterior y las cooperativas como las ideales, aunque no siempre lo positivo es lo más acogido, pero si es necesario visibilizarlo para poder intencionarlo en las mediaciones docentes.

Las mediaciones docentes se orientan desde dos modos de encauzar la resolución de los conflictos (Puig, 1995:67-68). Una, la creación de un ambiente positivo y la otra la aplicación de estrategias conductuales. El clima positivo considera las condiciones personales como interpersonales que permitan afrontar los conflictos sin violencia, lo que implica intervenir en los aspectos de: la afirmación personal y el autoaprecio; el cultivo de la confianza mutua; el desarrollo de las capacidades comunicativas para compartir sentimientos, información y experiencias; la construcción de una comunidad que proteja y apoye a sus miembros y la adopción de una actitud positiva y optimista ante la vida. Estos ámbitos educativos invita a adoptar al docente una actitud positiva y a volverla extensiva a



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

sus estudiantes, pero también se puede conseguir a través de unas actividades intencionadas a tal fin. En relación a las estrategias como segundo aspecto para alcanzar un comportamiento cooperativo a la hora de enfrentar las situaciones conflictivas, se tiende a revisar una serie de pasos reflexivo-conductuales útiles en la resolución de conflictos. Son pasos que enseña el docente a sus estudiantes para ayudarles en la resolución de situaciones conflictivas pero que no se quedan en él, porque la idea es que los estudiantes luego puedan aplicarlas en situaciones no solamente de aula, sino además, a situaciones de su vida, es decir se conviertan en parte de su estilo de vida.

Esas condiciones se refieren a *orientar positivamente el problema planteado*, la facilidad para calmarse es el primer indicio de la capacidad para enfocar el problema y llevar acciones orientadas a resolverlo, implica también la inhibición de respuestas anteriores que han demostrado ser poco útiles a la hora de resolverlos; *definirlo*, realizar un análisis de los hechos y datos relevantes de las inferencias, suposiciones e interpretaciones no comprobadas, para así describir la situación de manera clara, de esta manera se podrán identificar los factores que ocasionan el problema y establecer unos objetivos realistas para solucionarlo; *generar alternativas para solucionar el problema*, es producir la mayor cantidad y variedad de alternativas posibles, evitando en este punto todavía emitir juicios sobre su idoneidad; *evaluar las alternativas y tomar una decisión*, evaluarlas críticamente a fin de elegir la que parezca más adecuada a partir de dos criterios, la consideración positiva de las consecuencias que tenga el adoptarlo y la viabilidad de llevarlo a cabo; y *evaluar*



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

los resultados, es el momento de revisar con detalle los pasos para su puesta en operación y los mecanismos de control para evaluar su eficacia. De esta manera se dará por válida, de lo contrario se buscarán nuevas formas de afrontar el conflicto original. Estos pasos pueden estar en la mente del educador y desplegarlos a la hora de llevar a cabo situaciones conflictivas a nivel del aula o por fuera de ella y a su vez pueden ser enseñados a los estudiantes para que de manera autónoma puedan ser aplicados cuando lo precisen (Puig, 1995: 62-63).

Las mediaciones desde la búsqueda de resolución de conflictos plantea Torrego (2006), que se da a través de un tercero que fue elegido y aceptado y que ayuda a que los participantes puedan transformar ese conflicto por sí mismos.

Siguiendo con Torrego se pueden dar dos tipos de mediación. La formal y la de carácter informal. La primera sigue unos protocolos establecidos en la forma de resolución de los conflictos, paso a paso sin obviar ninguna fase y es planeado anticipadamente. Mientras que la segunda depende del contexto relacional y de la disposición del mediador, de manera natural y espontánea, su visión del conflicto es atenderlo oportunamente, actuando de manera cooperativa, de tal modo que se pueda hacer una comprensión de necesidades y deseos de cada parte, la escucha activa y la creación de ambientes propicios de comunicación (Torrego, 2006).

Silvina Funes Lapponi (2006) que acompaña el texto de Torrego del mismo año, indica unas condiciones para el tratamiento constructivo de conflictos, o que por lo menos ayuda a



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

minimizar los efectos negativos, mencionando algunos de ellos: evitar decidir lo bueno o lo malo, más bien buscar soluciones consensuadas, se trata es de planificar y modificar respuestas negativas a futuro, más no de juzgar el pasado; no a la crítica ni a la búsqueda de culpables; promover la cohesión de grupo, grupos integrados con una fuerte red socio afectiva y basada en una moral de grupo que se aleje de traiciones, chismes e intrigas; partir de la confianza en las personas, creyendo en las capacidades del otro para resolver la situación; flexibilidad en las condiciones en cuanto a tiempo, lugar y preparar la situación, para ello, se sugiere crear un clima para el acuerdo, delegando la responsabilidad de las decisiones a las partes en conflicto, se busca que las dos partes ganen de modo que no haya victorias que anulen al oponente; mantener un estado emocional adecuado, visualizar la meta, aunque no necesariamente la ruta, explicitar reglas tácitas de comportamiento y recordar las escritas y finalmente pedir colaboración, sin forzar el proceso ni a las personas y agradecer la participación.

5.9 Conflicto entre estudiantes

... El sujeto individuo ve siempre en el otro un enemigo, que compite en el mercado, donde la destrucción del otro es la condición de mi éxito personal. El otro sólo es reconocido en cuanto me es útil. El sujeto- comunidad, por el contrario, afirma en el otro, en la comunidad, la posibilidad de ser sujeto: Yo soy, si tú también eres. (Pablo Richard, citado por Romero y Torrego (2006: 245).

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

El ámbito escolar es un escenario donde cotidianamente se presentan relaciones interpersonales y por tanto no está exenta de situaciones conflictivas entre estudiantes. Así como un gran número de ellos es capaz de mantener relaciones favorables con sus iguales, de la misma manera otros sufren de forma repetida, la agresión y acoso de sus compañeros. Bien se sabe que el ambiente escolar propicia muchos aprendizajes y entre ellos están tanto el desarrollo social como el desarrollo moral, que son la base de las relaciones interpersonales y se construye en interacción con otros. Las conductas, las normas, estilos de comunicación y de toma de decisiones conforman un conjunto de valores que los estudiantes perciben e incorporan en el repertorio personal (Fernández García, 2004).

Siguiendo con esta autora llama maltrato entre iguales a un tipo perverso de relación interpersonal (Fernández García, 2004), a diferencia del conflicto que es un aspecto que hace parte de las relaciones interpersonales, que incomoda porque hay dos partes que no comparten los mismos intereses, deseos, expectativas pero que a partir de las mediaciones que incluyen estrategias de intervención, es posible transformar su orientación y darle una salida positiva a su resolución (Torrego, 2006), sin que por ello llegue al maltrato como lo llama esta autora.

El maltrato se origina en los grupos y se relaciona por la victimización a otro, la frecuencia, se conserva en el tiempo, tiene una intencionalidad. Desde esta perspectiva se diferencian los conflictos entre compañeros en igualdad de condiciones y el maltrato entre iguales que más adelante se amplía con las acciones de agresiones física, verbal, gestual y



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

de exclusión, siendo formas que afectan directamente a las personas a diferencia de las catalogadas como indirectas, porque recaen sobre sus pertenencias, como es robarles, dañarles o esconderles sus objetos personales y propiedades, incluyendo el dañar a su imagen y la indiferencia (Fernández García, 2004).

Hay conflictos que se presentan en la escuela, pero que son provocados por situaciones más amplias del sistema educativo por los cambios sociales, como es el cambio de domicilio, el tipo de colegio, si es de un solo género o es mixta, la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales o los estudiantes extraedad y los de Procesos Básicos, entre otros. Toda la diversidad que hoy muestra la estructura escolar compuesta por las diferencias de los sujetos que allí conviven, es un tema que invita a estar atentos al cuidado de las relaciones que allí se establezcan para que se vuelvan una oportunidad para el intercambio de saberes, diferente a vivenciarlo como obstáculo para el desarrollo de las potencialidades humanas (Hernández Morales y Jaramillo Guijarro, 2002).

6.0 Elementos incitadores de conflictos entre estudiantes

La conflictividad en el aula es entendida según (Bustos 2009), como aquellas situaciones en las que se presenta incompatibilidad entre dos o más instancias y son valoradas por un observador como tales. Para esta autora, existen dos tipos de conflicto entre alumnos: aquellos que surgen por actitudes o situaciones personales y los que se originan en la interacción entre alumnos. Los conflictos personales pueden caracterizarse como ansiedad, conducta para llamar la atención, inestabilidad emocional, exceso de



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

impulso competitivo, autoconcepto desfavorable, negativismo, hiperactividad, aislamiento, desobediencia habitual, problemas motivacionales. Los conflictos interpersonales pueden ser la conducta interruptora, agresión física, conducta verbal, conocimiento deficiente de las relaciones causa-efecto, conducta pasivo sugestionable, inmadurez social, relaciones interpersonales ineficientes.

Los motivos que pueden desencadenar conflictos son numerosos, pero esta autora resalta algunos como, el *egocentrismo*, dificultad que tiene el niño de esta edad para ponerse en el lugar del otro y por ello ve las situaciones desde su propia perspectiva; la *personalidad del propio niño*, el temperamento de los niños y de las niñas es esencial en la forma como enfrentan los conflictos en la vida cotidiana, por ejemplo, el niño que es poco tolerante con su medio estará más sensible a los conflictos; el *ambiente familiar*, se refiere a la forma de educación y a los modelos que reciben en casa de cómo afrontar los problemas es fundamental y determinará el desenvolvimiento entre iguales, además, el clima familiar será crucial en sus relaciones; los *modelos sociales*, la competitividad como modelo de relación que se vive hoy convoca al conflicto, por ejemplo la televisión y los medios de comunicación presentan escenas y modelos violentos (Bustos, 2009).

Entre los aspectos desencadenantes de conflictos se pueden citar los siguientes: la *posesión de objetos o pertenencias*, estos conflictos se presentan por defender y obtener una recompensa para sí mismo y no buscan hacer daño; el *incumplimiento de normas y roles* en



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1 8 0 3

Facultad de Educación

el grupo o en determinados juegos sociales; por *la competitividad*, es decir, por el deseo de ganar, muchas veces genera el conflicto (Bustos, 2009).

Algunas sugerencias que presenta la autora Emilia Bustos Caparro (2009) para abordar ciertas conductas conflictivas en la educación infantil, pueden ser, es muy importante que el docente lleve a cabo un *análisis de los hechos* por medio de la observación directa, qué, dónde y quiénes provocan los hechos para así establecer la gravedad de los mismos; la importancia de *dialogar con los alumnos* como asamblea sobre las situaciones conflictivas, mostrarse sensible frente a esos eventos y hacerlos partícipes de las soluciones; la *educación en valores positivos* fortaleciendo las habilidades sociales y el desarrollo personal, por medio de actividades lúdicas y cooperativas. Tener en cuenta las *medidas preventivas* con el fin de adelantarse a posibles conflictos, por ejemplo, atender modelos que se estén moviendo a nivel social, recordar las normas construidas para adoptar en determinadas situaciones, tener en cuenta al docente como mediador en los conflictos, entre otros; la *actuación frente al conflicto*, dándose por parte del docente de forma inmediata, siguiendo el proceso adecuado como separar los implicados, ayudar a que se tranquilicen y escuchar ambas versiones, para que finalmente reflexionen sobre su comportamiento y puedan acceder a ofrecer disculpas y lleguen a compromisos de interacción; La *valoración de la experiencia*, en el sentido de ir evaluando las diferentes formas de darle solución a los conflictos e ir haciendo los ajustes pertinentes.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Habermas (1981) citado por Navarro, Buezo, Carías y Deras (2011), plantea una resolución de conflictos con apertura a la comunicación, que se permita argumentar sin coacciones y acceder a un consenso. Estas son condiciones pragmáticas que eliminan los privilegios y las desigualdades, procurando una “situación ideal de habla” buscando una cierta simetría en las maneras de acceder a las soluciones creativas del conflicto.

Lo anterior, los aleja de las formas convencionales de hacerlo, que tiende a la represión y por ello los terceros son necesarios como la policía los directivos docentes, los padres de familia. Se busca más bien, un empoderamiento de las partes procurando las condiciones óptimas de las situaciones comunicativas. Las distintas técnicas utilizadas por la resolución de conflictos, en concreto por la mediación, persiguen esta situación ideal de habla, ya que la mediación es un proceso de libre comunicación entre las partes, donde está garantizada la seguridad de ambas, la mutua escucha de hechos y sentimientos, el respeto hacia la otra persona.

La importancia de las mediaciones docentes se hace imprescindible desde el momento que se vuelve consciente la intervención oportuna ante los conflictos escolares y cómo ella puede trascender los límites de la misma, en la medida en que los estudiantes lo vuelven un estilo de vida y la transmiten desde sus actitudes positivas y de utilización de estrategias sociales y cognitivas en la implicación de los mismos.

1 8 0 3

La convivencia en el ámbito escolar se entiende como el proceso mediante el cual todos los miembros de la comunidad educativa aprenden a vivir con los demás (Carretero, 2008) citado por Bravo Antonio, I.; Herrera Torres, L. 2011).

Se trataría de un proceso basado en el descubrimiento del otro, en entender y aceptar que nuestro marco de referencia vivencial no es el único posible ni necesariamente el más adecuado, pero sí valioso, en el que el respeto, la valoración de la diversidad y la comunicación adquieren un papel fundamental.

En opinión de Jares (2001, 2002) convivir significa vivir unos con otros basándonos en unas determinadas relaciones sociales y en unos códigos valorativos, forzosamente subjetivos, en el marco de un contexto social determinado. Para este autor (Jares, 2006) son cinco los factores fundamentales que conforman la actual situación de la convivencia y que, en mayor o menor medida, tienen su influencia en el sistema educativo.

6.1 Conflicto, Convivencia, Violencia y Violencia Escolar

La concepción de convivencia expuesta por Ortega (2007) considera todo el conjunto de situaciones que hacen posible las relaciones entre los individuos y que les permite vivir armónicamente en grupo. Teniendo en cuenta unas formas de comportamiento dirigidas hacia el respeto y hacia la aceptación de la diversidad, promoviendo así, el acto educativo. La convivencia en ningún momento indica la ausencia de violencia, sino más bien, la capacidad de transformar esas relaciones interpersonales que están en riesgo social y todo lo que acontece entre ellas, en potenciadoras de ambientes positivos de confianza, ayuda mutua, favoreciendo las relaciones democráticas, lo que conlleva a la reducción de

enfrentamientos, limita acciones de maltrato y genera el alcance de los objetivos educativos, protegiendo así, incluso a los estudiantes más vulnerables socialmente.

En este mismo orden Torrego (2006), diferencia entre conflictos y violencia. Considera que los conflictos aunque generan sufrimiento, son un estado natural humano y no necesariamente tienen que desembocar en situaciones violentas, pudiéndose resolver por vías pacíficas, diferente a la violencia que tiende a hacer daño al otro.

La violencia escolar es una conducta que en todas sus manifestaciones es rechazada desde una mirada educativa y moral, afecta a los diferentes miembros de la comunidad educativa y exige entonces, a cada una de las instituciones educativas crear discursos contextualizados y estrategias adecuadas para afrontarla (Torrego, 2006).

Siguiendo con Torrego (2006: 20-21), hay diferentes categorías de violencia, siendo éstas las que respaldarán este proyecto investigativo, las cuales se podrían expresar en el siguiente cuadro:

Tipos de violencia	Descripción
Violencia general, psicológica, física y estructural	Falta de respeto, maltrato, exclusión, moles, intimidación, maltrato permanente entre iguales, intimidaciones; <i>la violencia física</i> a personas como agresiones y peleas y <i>la violencia física hacia uno mismo</i> , por ejemplo el “cutting”. <i>La estructura escolar</i> , por ejemplo: la organización y planificación del currículo que se ofrece pueden estar favoreciendo la exclusión.
Disrupción en las aulas	Las conductas inapropiadas que dificulten el normal desarrollo de las actividades



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	escolares: boicot, ruido permanente, interrupciones.
Vandalismo	Actos de violencia contra la institución educativa, incluyendo sus instalaciones.
Problemas de disciplina	Trasgresión de las normas de convivencia escolar: daños a materiales, incumplimiento de horarios, consumo de tabaco y de otras sustancias psicoactivas, indumentaria inadecuada y otros aspectos contemplados en el manual de convivencia.
Bullying o acoso escolar	Maltrato reiterado y permanente dirigido a un compañero, sostenido en el tiempo, experiencia de victimización, imposición de poder, generalmente se da en grupo y es ignorada por los adultos.
Acoso y abuso sexual	Dirigido a la dignidad y libertad sexual de las personas.
Absentismo y deserción escolar	El no cumplimiento de las tareas escolares ya sea como estudiante o como profesor.
Fraude-corrupción	Conductas relacionadas con la trasgresión de comportamientos socialmente inaceptables para la vida escolar como son las copias, el plagio, tráfico de influencias.
Problemas de seguridad en la institución	El clima escolar caracterizado por el miedo a sufrir algún daño. Estos daños son ocasionados por algunos estudiantes que hacen parte de bandas barriales como son los robos, secuestros, asaltos con



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	armas y que deben ser atendidos por entidades diferentes a las escolares porque tocan lo delictivo y criminal, entre ellos los agentes policiales y judiciales.
--	---

Ovejero, 1998 y Trianes, 2000, distinguen entre violencia instrumental y violencia comportamental, entendiendo por la primera la acción ejercida para conseguir algo a través de medios coercitivos y satisfacer los propios intereses y la segunda, es concebida como la violencia hostil directa para hacer daño.

Anderson y Bushman (2002), amplían la anterior diferenciación, exponiendo como la violencia instrumental es concebida como un medio premeditado para alcanzar las propias necesidades, sin requerir un motivo previo; mientras que la violencia comportamental acarrea conductas impulsivas, sin mediación emocional ni racional, tendiente a causar daño y se origina como resultado de una provocación.

7. Marco metodológico

7.1 Tipo de investigación

La presente investigación se direccionó desde un enfoque cualitativo, estuvo centrada en **identificar, describir, tipificar y distinguir** tanto las situaciones de conflicto entre estudiantes, como las mediaciones que realizan los docentes ante las situaciones de conflicto entre estudiantes, dentro de la institución educativa. Para llevarlo a cabo, se tuvo como horizonte el Estudio de Caso, que según Galeano (2007), es “un suceso o aspecto

social localizado en un espacio y un tiempo específico” (p. 66), mediante el cual, se pretende hacer una aproximación a la comprensión del fenómeno desde diferentes aspectos como son **identificar, describir, tipificar y distinguir** las mediaciones docentes en situaciones de conflicto entre estudiantes.

El adoptar este enfoque permitió hacer descripciones mediante las cuales se pudo identificar y caracterizar situaciones de conflicto entre estudiantes, así como las mediaciones docentes y las reacciones de los estudiantes frente a estas últimas, dentro en la institución educativa.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de la información, estuvieron determinadas a partir de los objetivos que direccionaron el presente estudio.

El primer objetivo consistió en identificar las situaciones de conflicto más frecuentes entre estudiantes. Para lograrlo se aplicó en primera instancia la observación no participante, dentro y fuera del aula (mediante 5 horas de filmación), esta fue llevada a cabo en diferentes momentos de la jornada escolar, a la llegada de los estudiantes a la institución; durante sesiones de clases; en los descansos y a la salida de los estudiantes para sus casas. Con ella, se quiso conocer in situ, las situaciones conflictivas entre estudiantes, así como las mediaciones docentes y las reacciones de los estudiantes frente a estas últimas.

Un segundo instrumento fue la ficha en la que se le solicitó a 46 estudiantes, que, expresaran mediante dibujos y descripciones escritas una experiencia de conflicto en el

aula y lo que hizo la profesora ante ese conflicto, pero también se les solicitó expresar la forma como reaccionaron después de la intervención docente.

Un tercer instrumento fue la entrevista semiestructurada, aplicada a 8 docentes, la cual consistió en una conversación orientada desde tres preguntas: En la primera se les solicitó compartir una experiencia acerca de una situación conflictiva dentro del aula y la forma como intervino en la resolución del mismo. La segunda, preguntó por las reacciones de los estudiantes ante las intervenciones del docente en esa situación de conflicto. Y, la tercera averiguó sobre los mismos aspectos, pero ya fuera del aula.

Con el segundo objetivo, se indagó por las mediaciones que realizan los docentes ante las situaciones de conflicto entre estudiantes, dentro y fuera del aula. Para tales efectos, se sirvió de los mismos instrumentos de recolección de información ya señalados anteriormente.

Los objetivos tres y cuatro, centraron su atención en tipificar las mediaciones que establecen los docentes de acuerdo a las situaciones de conflicto de los estudiantes y en distinguir aquellas mediaciones que mejor ayudan a la resolución de los mismos. El logro de estos dos objetivos, estuvo determinado por los resultados del análisis de la información, procedente de los diferentes instrumentos (observación-ficha-entrevista).

Técnicas e instrumentos para la recolección de la información (2)

Técnica	Instrumento
Observación no participante	Registro fílmico.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Entrevistas semiestructuradas a los docentes	Cuestionario
Análisis de contenido.	Ficha de dibujos acompañada de descripciones escritas y explicaciones verbales por parte de los estudiantes a docentes ante conflictos escolares.

Previo a la aplicación de los instrumentos se realizó un pilotaje de los mismos para hacer los ajustes y validar que las preguntas y registros recogidos a través de ellos, permitieran el logro de los objetivos. Es así como después del pilotaje fueron ajustados y aplicados a la población sujeto de estudio. Se aclara que la estructuración de los instrumentos a través del pilotaje se hizo a través de aplicación de prueba para afinar las preguntas.

Frente a la aplicación de los instrumentos a estudiantes se contó con el consentimiento informado de los padres de familia.

Categorías de análisis (3)

De primer orden	De segundo orden	Tercer orden	Autores
Situaciones de conflicto escolar	Tipos de conflicto	Expresiones: -Físicas -Verbales	Torrego (2006) diferencia entre conflictos y violencia Jares (2006) (convivencia) Ortega (2007)



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

		<p>-Gestuales</p> <p>-Daños a objetos</p> <p>Provocadores o desencadenadores del conflicto</p>	<p>(convivencia)</p> <p>Tuvilla (2000) resolución de conflictos</p> <p>Escámez y García López, (2007) existen seis tipos de conflictos.</p> <p>Emilia Bustos Caparro (2009) para abordar ciertas conductas conflictivas en la educación infantil.</p> <p>Desencadenadores del conflicto</p> <p>Puig (1995), propone pensar en una serie comportamientos y estrategias</p> <p>Resolución de conflictos</p> <p>Escámez, García, Sales y Rodríguez, (2001), sugieren una habilidades que debe tener un docente mediador en situaciones de</p>
--	--	--	---



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

			conflicto
Mediación docente	Tipos de mediaciones	-Auxiliadora -Dialogante Autoritaria -Normativa	Hernández Rojas, Gerardo (1998) De Zubiría Samper, Julián (2002). Tenorio (1999).
	Tipos de mediadores	Docente: los docentes y directivos docentes -Entre pares: estudiantes -Otros actores: Familias El señor de la tienda escolar.	Torrego Bravo Antonio Tuvilla (2000) intervención docente Aprender a convivir Six (1997) mediación de otros actores (familia, ciudadanos) Tebar Belmonte (2003), indica que el perfil de un docente mediador Peters (1955), lo considera desde tres cualidades



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

			Isabel Fernández García (2006), esta autora cita a Ainscow y otros (2001), quienes proponen modificar las condiciones de la clase El mediador desde el rol de educador que trata Jesús Vilar (1995) convivencia intercultural (Pérez creso, 2002).
--	--	--	---

Población sujeto de estudio

La población estuvo conformada por la totalidad de docentes y estudiantes de la Básica Primaria de la I.E Mariscal Robledo en la cual hay dos grupos por cada grado; cada uno de 40 estudiantes en edades promedio entre 7 y 10 años.

En la muestra de docentes se contó con la participación de 8 de los 10 docentes que tiene la institución. Los dos docentes que no participaron no contaban con la disponibilidad de tiempo para responder a los instrumentos del estudio.

La muestra de estudiantes estuvo conformada por 5 estudiantes en promedio de cada grupo, en total 46. Fueron elegidos al azar, dado que lo que esperaba observarse y analizarse a través de las fichas de dibujos estaba en relación con las mediaciones

establecidas por los docentes en cualquier situación dentro y fuera del aula, lo que implicó considerar dentro de la muestra cualquier estudiante para tener una representación de todos los grupos.

Hallazgos y resultados

Se presentó una lista de conflictos surgidos de las filmaciones (5 horas), de manera muy detallada con su correspondiente variedad de mediaciones docentes. Estos registros fílmicos fueron hechos en todos los grados de la Básica Primaria, incluyendo Procesos Básicos que es un grupo extraedad, con el fin de darle evidencia ecológica, tanto al registro como al análisis, en donde se observaran los comportamientos en situaciones reales sin discriminación alguna, los que luego se categorizaron, tanto los conflictos como las mediaciones, según las frecuencias en que sucedieron.

Cuadro (4).

CONFLICTOS	FRECUENCIA	MEDIACIONES DOCENTES
✓ Conducta interruptora.	4	Ordenar Hacer exigencias Amenazar Gritar Dialogar Hacer citaciones Regañar



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

		Llamar a otros actores Hacer notaciones Ubicar espacialmente “tiempo aparte” Hacer restricciones Realizar ejercicios de atención
✓ Zancadillas, patadas	4	Hacer aclaraciones Hacer suspensiones por días o semanas Regañar
✓ Agresión física.	33	Calmar Hacer citaciones Hacer anotaciones Auxiliar
✓ Agresión verbal.	10	Regañar Hacer citaciones Dialogar
✓ Golpes	14	Calmar Auxiliar
✓ Groserías	6	Regañar Hacer citaciones Dialogar Hacer restricciones
✓ Empujones	12	Llamar a otros actores:



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

		coordinadora, docentes no titulares Indiferencia
✓ Bofetadas	1	Amenazar Gritar
✓ Puños	14	Amenazar Gritar
✓ Arrebatarse pertenencias	9	Ordenar Hacer exigencias
✓ Gestos desafiantes	6	Regañar Hacer citaciones Dialogar
✓ Gritos	4	Gritar
✓ Rechazo a los compañeros	2	Hacer preguntas
✓ Amenazas	4	Regañar
✓ Daños a objetos	5	Otros actores: señor de la tienda Separar Hacer aclaraciones Hacer suspensiones por días o semanas Regañar Hacer súplicas



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

✓ Peleas	4	Otros actores: señor de la tienda Separar
✓ Provocaciones	6	Seriedad
✓ Discusiones	2	Hacer citaciones Llamar a otros actores: mamá, otro docente, coordinadora

Estos datos muestran las manifestaciones físicas como las de mayor frecuencia entre los conflictos escolares, tanto dentro como fuera del aula, desde varias conductas, golpes, zancadillas, empujones, bofetadas, puños, arrebatar pertenencias y sus respectivas mediaciones docentes estuvieron dadas como citaciones, anotaciones, regaños, gritos, amenazas, suspensiones de uno o varios días, diálogos, auxilios, intervención de otros actores como el señor de la tienda, hacer preguntas, hacer aclaraciones, realizar ejercicios de atención, dar órdenes, hacer exigencias, no se percatan y en otras ocasiones se presenta indiferencia.

En un segundo lugar están las manifestaciones verbales como otras expresiones con alta frecuencia dentro de los conflictos escolares desde varias conductas: groserías, gritos, apodos, gritos, amenazas, discusiones y las mediaciones docentes fueron: regaños, citaciones, diálogos, no dejarlos salir al descanso, gritos, llamado a otros actores (señor de la tienda, otros docentes, coordinadora).

En tercer lugar están las manifestaciones gestuales expresadas en conductas como: gestos desafiantes, provocaciones y las mediaciones docentes fueron: regaños, citaciones, diálogos y seriedad.



Por último se encontraron los daños a objetos como provocadores de conflicto escolar expresados en conductas como tirar piedras, jugar con ramas, subirse a los árboles, golpes a las canecas y sus respectivas mediaciones fueron con otros actores: súplicas, aclaraciones, suspensiones, regaños, otros actores (señor de la tienda).

A continuación se presentará una lista de conflictos surgidos de las Fichas a estudiantes (46), pero es de aclarar que esas fichas en la confrontación, tuvieron más posibilidades de ampliarse y dar un listado y cantidad de ellos de manera muy detallada con su correspondiente variedad de mediaciones docentes, que luego se categorizaron, tanto los conflictos como las mediaciones, según las frecuencias en que sucedieron.

Cuadro (5)

CONFLICTOS	FRECUENCIA	MEDIACIONES DOCENTES
Peleas	9	Hablar Hacer que se ofrezcan disculpas Hacer aclaraciones Coger de la mano y llevarlos a otra instancia institucional (coordinación) Citar a los padres de familia Separar con las manos Reubicar espacialmente en el salón



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

		Castigar Hacer anotaciones Hacer suspensiones Estar seria Tener rabia Dialogar con ellos Calmar Gritar Regañar Aconsejar
Expresar rabia Decir palabras soeces	3	Expresiones verbales de desaprobarción Hablar Hacer preguntas Regañar
Golpes	6	Calmar Separar Hablar Reubicación espacial. Hacer anotaciones Hacer que se ofrezcan disculpen Hacer que se den la mano y un abrazo Aconsejar Gritar Expresar Enojo
Expresar emociones: rabias, envidias	3	Reconocer Hablar



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Golpes con objetos	2	Hacer que se ofrezcan disculpas Regañar
Golpes por parte de niñas a niños	3	Pedir que se ofrezcan disculpas Hacer anotaciones Regañar Gritar Remedar Insultar
Sentarse fuerte encima	3	Separar por parte de los compañeros Llevar a coordinación
Empujones	7	Las compañeros los separaron Llevarlos a coordinación Regaño Anotación
Puños	13	Regañar Amenazar con llamar a la madre Hacer anotaciones
Insultar	4	Hablar Amenaza "llamar a la madre" Los separa
Apodos	2	Hablar



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Amenazas	1	Hacer que se ofrezcan disculpas
Palabras soeces	4	Regañar
Expresar broncas	2	Llamar a otros actores: la mamá
Rechazos	2	Hacer preguntas Llamar a otros actores: la mamá
Insultos al abuelo	3	Hablar
Tirar escupas	3	Hacer notaciones Hacer que se ofrezcan disculpas Gritar Regañar Reubicarlos espacialmente fuera del aula.
Zanadillas	3	Gritar Aconsejar Calmar
Molestar en el aula	5	Alegar Amenazar con suspender Gritar Castigar Reubicar espacialmente fuera del salón y dentro del aula Regañar
Discusiones	2	Expresar enojo

--	--	--

El cuadro anterior muestra los datos presentados por los estudiantes en donde se presentaban conflictos escolares tanto dentro como fuera del aula. Los de mayor frecuencia fueron agresiones físicas expresadas en conductas como: peleas, golpes, sentarse fuerte encima del otro, empujones, puños, tirarse escupas, zancadillas y las mediaciones docentes respectivas fueron: hablar, decirles que se pidan disculpas, aclaraciones, llevarlos a coordinación, los compañeros los separan, citaciones, los separa con las manos, los reubica en el salón, los saca del aula, castigos, los coge de las manos, anotaciones, suspensiones, seriedad, mostrar rabia, remedos, insultos, diálogos, regaños, gritos, amenazas, calmarlos, consejos.

En un segundo lugar de frecuencia se presentaron las manifestaciones verbales como situaciones conflictivas expresadas en las conductas como: groserías, insultos, apodos, amenazas, palabras soeces, discusiones y las mediaciones docentes fueron: enojos, preguntas, llamado a la madre, hablar, decirles que se pidan disculpas, regaños, expresiones verbales de desaprobación, amenazas, separarlos.

En un tercer lugar de frecuencia de situaciones conflictivas se presentaron expresiones emocionales que equivalían a lo observado en los registros fílmicos, desde las expresiones gestuales, como: expresiones de rabia, envidias, broncas y rechazos; sus mediaciones docentes fueron: preguntas, llamado a la madre, hablar con ellos de buena manera (diálogos), decirles que se pidan disculpas, llevarlos a coordinación, citaciones, suspensiones, regaños, gritos, expresiones emocionales (seriedad), separarlos con las manos.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

El siguiente cuadro muestra la relación entre los conflictos escolares, su frecuencia y la correspondiente mediación desde las entrevistas a docentes:

Cuadro (6)

CONFLICTOS	FRECUENCIA	MEDIACIONES DOCENTES
Agresiones físicas	6	Auxiliar Dialogar Establecer compromisos Comparar versiones Interrogar Indagar Conversar Reubicar espacialmente Hacer restricciones Hacer acuerdos Llamar a otros actores (Unidad de Atención Integral- UAI, llevarlos a coordinación, citar a la familia- mamá, a otros estudiantes)



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

		Hacer que se ofrezcan disculpas Hacer relajaciones Escuchar
Agresiones verbales	6	Hacer relajaciones Escuchar Aconsejar Hacer anotaciones Llamado a Policía de Infancia
Daños a objetos	4	Llamar a otros actores Hablar Separar
Rechazos	2	Confrontaciones Hablar Llamar a otros actores Calmar Aconsejar

Este cuadro muestra los datos presentados por los docentes en donde se observaban conflictos escolares tanto dentro como fuera del aula y las mediaciones docentes



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

respectivas. Las situaciones de conflicto de mayor frecuencia fueron las agresiones físicas expresadas en conductas como: golpes y empujones. Las

mediaciones docentes fueron: auxiliar, dialogar, hacer acompañamiento en los descansos, estar en calma para llamar la

atención, hacer anotaciones, hacer confrontaciones con otros estudiantes y docentes, llamar a los padres de familia, interrogar, hacer compromisos con el estudiante, pedir sugerencias a los profesionales de la Unidad de Atención Integral (UAI), Aconsejar, separarlos, reubicarlos espacialmente, quitarles los objetos que les provocaban el conflicto (balón), relajaciones, diálogos.

En un segundo lugar estuvieron las manifestaciones verbales expresadas en conductas como: quejas e insultos. Las mediaciones docentes fueron: confrontaciones, preguntas y diálogos.

En un tercer lugar se presentaron las manifestaciones gestuales correspondientes a expresiones emocionales como: expresiones emocionales de rabia, angustia, rechazos. Las mediaciones docentes fueron: confrontaciones, preguntas, esperar a que se les pasara la rabia (calmarlos), diálogos, pedirse disculpas, consejos, ejercicios de relajación, ubicación espacial, hablar con ellos, subirles la autoestima.

Un último aspecto relacionado con los conflictos escolares estuvo dado por los daños a objetos y se expresaron en tirar piedras al techo, montarse en los árboles, golpear con



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

ramas, golpear las canecas y las mediaciones docentes fueron súplicas, llamadas de atención por parte del señor de la tienda, separarlos y hablarles.

Observación mediante registro filmico

Con los hallazgos presentados a continuación es importante visibilizar como los conflictos en el aula se previenen a partir de las mediaciones docentes. Los grupos que mayores dificultades presentaron fueron los de Procesos Básicos. Las mismas docentes

expresaban espontáneamente ¿cómo durante las clases el nivel de conflictividad bajaba, precisamente porque hay mayor control de los estudiantes por ellas? en la que median son los contenidos educativos y las estrategias de enseñanza.

Durante la entrada de estudiantes en esta institución por cada jornada también el nivel de conflictos baja notablemente por las condiciones físicas de la institución y la organización interna, como es abrir la puerta desde temprano con el fin de que los estudiantes entren sin roces y hacinamiento.

Observación mediante registro fílmico (7).

MOMENTO DE LA JORNADA	CONFLICTOS OBSERVADOS	MEDIACIONES REGISTRADAS
INICIO DE LA JORNADA	5° Mucho ruido y movimiento de los estudiantes dentro del aula. La entrada de estudiantes tanto en la mañana como en	Las actividades de rutina con la profesora es continuada por los estudiantes ya sin su presencia Se ha vuelto un hábito lo que la docente hacía de manera rutinaria, (arreglar el salón). Vigilante abre la puerta desde temprano y así los



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	la tarde es fluida y tranquila	estudiantes van entrando en la medida que llegan sin congestión y se desplazan por el interior de ella sin problemas porque hay mucho espacio.
CLASES EN EL AULA	<p>5° Inasistencia y por ello no tenía grupo de trabajo</p> <p>Trabajos en equipo, ruido, movimiento y expresiones emocionales (efusividad) Clase de Ciencias Sociales.</p> <p>Llantos</p> <p>Quejas</p>	<p>Instrucciones Criterios de trabajo claros y pocos Escucha Acuerdos de trabajo Estudiante monitorea Presenta agenda Activa conocimientos previos Valora conocimientos de los estudiantes Da explicaciones y hace aclaraciones y permite que los estudiantes entre sí también lo hagan.</p> <p>Preguntas Canciones Dinámicas de atención Relajación Explicaciones</p> <p>Le indica el debido proceso: los manda a conversar primero con los compañeros, profesora de turno...es decir el debido proceso</p>
	3° Ruido y movimiento dentro del aula: clase de artística	Explica, da instrucciones Pasan por las filas.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	Trabajo de manera individual	El hecho que cada estudiante tuviera su material de trabajo (cuaderno y lámina para dibujar hace que se prevengan los conflictos entre estudiantes) Actitud de la docente tranquila y amable Contenedora
	1° Niños dormidos sin realizar el trabajo	Volteada completamente al grupo escribiendo en el tablero y sentada en el escritorio, no se percata.
	Preguntas de cómo se hacen los dibujos	Descripciones
	2° Estudiantes filados Escribiendo a la par con la docente	Narración de hechos históricos En la medida que escribe al tablero les habla y dispone el cuerpo hacia el grupo Actitudinal
	3° Apodos a las morenitas	Instructiva No dice nada Anotaciones Regaños
	Golpes en la nalga Groserías	Regaños Anotaciones Suspensiones
	Quejas porque la docente le pregunta a los mismos	No atiende las quejas



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	<p>4°</p> <p>No respetan las normas del salón. Palabras soeces</p> <p>Procesos Básicos Insultos, apodos (basurera), golpes y empujones, rabias, invitaciones a pelear, descontrol emocional. Arrebatat objetos a los compañeros, coger otros sin permiso, gestos corporales insinuantes de agresión, provocaciones con risas y gestos. Juegan con ramas</p>	<p>Llamados de atención</p> <p>Aclaraciones: les dicen que no jueguen con eso que se golpean.</p> <p>Actitud de seriedad Órdenes Exigencias. Separarlos Instrucciones permanentes Otros actores: el señor de la tienda calma los estudiantes, coordinadora.</p>
DESCANSO	<p>Para salir al descanso</p> <p>Se observan en subgrupos, generalmente por géneros y los que están mixtos presentan mayor conflictividad, hay forcejeos, se quitan las cosas, juegos de mano</p> <p>Actitudes corporales desafiantes: mirada o</p>	<p>Instrucciones, orienta con palabras todo el tiempo <i>por aquí y les va mostrando por donde salir a descanso, sigan para que salga la gente. Fila 3 y van saliendo...</i></p> <p>Instruccional</p> <p>La docente ausente</p>



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	<p>empuñando las manos</p> <p>Sacarse la rabia</p> <p>Procesos Básicos</p> <p>Brusquedad de los grandes a niños pequeños de otros grados.</p> <p>Montarse a los árboles.</p> <p>A la entrada del descanso discusiones, apodos.</p> <p>Remedan a las docentes</p> <p>Matoneo: los grandes le quitan la lonchera a los más pequeños</p> <p>TARDE</p> <p>En la tarde algunos empujones y juegos de mano</p> <p>Zancadillas, puños, golpes, patadas</p>	<p>Anotaciones</p> <p>Reubicarlos</p> <p>No dejarlos escribir</p> <p>Actitud de observación pero sin implicarse</p> <p>Súplicas</p> <p>Llamado a la mamá</p> <p>Intervenciones de las docentes dicen los estudiantes en sus remedos: “se pone a copiar este muchachito o se va pa la casa” la remeda con gritos y gestos con las manos. “se me va para afuera si me hace el favor”</p> <p>No se dan cuenta</p> <p>Acompañamiento observando estudiantes, pendientes que no se peleen</p> <p>De la mano con un niño que es muy agresivo.</p> <p>Llamado de atención contundentemente</p>
--	---	---



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	Juegos de zombies Tirar piedras	Explicaciones Aclaraciones Contenedora “cuidado”
SALIDA DE LA INSTITUCIÓN	Juegos de mano Peleas	Ausencia de docentes. El señor de la tienda, separa los estudiantes.

La entrada de los estudiantes de ambas jornadas es tranquila, los estudiantes se van movilizandopor todo el espacio, también favorece que el vigilante abre la puerta desde temprano y eso ayuda a que no haya hacinamientos, también las aulas de clase están abiertas y cada uno llega y organiza sus cosas.

En relación con los conflictos, los que se presentaron con mayor frecuencia en la mañana, tanto dentro como fuera del aula, fueron con los estudiantes de Procesos Básicos, que son jóvenes extraedad y vienen de familias muy desarticuladas entre sus miembros, además son chicos sin normas y no atienden a nadie expresan las docentes. Las mediaciones a este grupo han sido más de súplica por parte de la docente, aspecto que no es muy efectivo, pero también se observó como cuando se hace un trabajo más instruccional, clases planeadas intencionalmente, como ágapes y se utilizan materiales novedosos, los jóvenes responden positivamente, se observa el silencio, la escucha entre los compañeros,



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

esperan el turno para hablar, atienden a la docente. Se aclara que se requiere mucho acompañamiento por parte de las docentes, porque cuando tienen mucha libertad, ellos terminan en situaciones violentas desplegando toda su expresión emocional sin límites.

La jornada de la tarde está conformada por los grados menores, un primero, dos segundos y un tercero de Primaria: son pocos estudiantes y las docentes se ponen de acuerdo explícitamente para sus actuaciones frente al trato de los estudiantes tanto dentro como fuera del aula, este aspecto se observa por ejemplo, cuando entran de descanso, los estudiantes parecen marchando y salen de todas partes al escuchar a una docente de primero

que les canta una canción que no es muy conocida pero para ellos es muy agradable y van cantando al son que se desplazan a las aulas, sin conflictos.

Los grupos de la Primaria, diferente a los de Procesos Básicos, en clase presentaron situaciones conflictivas pero menos exageradas, como interrupciones en clase por no entender alguna instrucción, desacuerdos entre los estudiantes, apodos, insultos, expresiones emocionales (efusividad, rabias, llantos). Las mediaciones docentes en general fueron de orden punitivo: anotaciones, aclaraciones, citaciones, regaños, gritos, reubicación espacial, actitudes de seriedad, participación de otros actores (señor de la tienda, Unidad de Atención Integral-UAI, otros estudiantes, padres de familia). Algunas otras formas de mediar que no estuvieron dentro de lo tradicional, fueron las relajaciones, calmarlos, ejercicios de atención, diálogos. Se observó al igual que con los estudiantes de Procesos Básicos, que cuando las actividades son planeadas intencionalmente y novedosas los niños



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

y niñas se concentran y bajan los niveles de conflictos en el aula, al igual que cuando los estudiantes se sienten tenidos en cuenta y la participación se da en igualdad de condiciones.

Durante los descansos se observaron subgrupos de estudiantes distribuidos por género (niñas con niñas y niños con niños) la mayor conflictividad se presentaba, cuando los subgrupos eran mixtos. Ellos se arrebataban los objetos (las llaves), había forcejeos entre chicas y chicos, jugaban de mano y se incomodaban entre ellos. Esta situación se presentó en general en la jornada de la mañana. En esta jornada comparten los grados mayores de la primaria 4°, 5° y procesos Básicos con algunos pequeños, un grupo de 1° y otro de 3°. Durante los descansos se observaba la mediación escasa, el espacio es muy grande y los estudiantes estaban dispersos por todas partes, los docentes son pocos y estaban en cortos

momentos compartiendo con los niños y las niñas, en general lo hacían entre las mismas docentes.

En la tarde se observó mayor acompañamiento de dos profesoras, también es importante resaltar que en esta jornada están los grupos más pequeños, son menos estudiantes y el espacio es muy amplio para su movilización lo que genera menos roces entre los estudiantes y a su vez hay mayor control por parte de las docentes por la cantidad de estudiantes. Las docentes de la tarde en sus entrevistas expresaron que es mejor la disciplina de la tarde porque hay mayor compromiso de las profesoras y entre ellas se ponen de acuerdo en cómo organizarse. Este aspecto favorece la comunicación y a su vez se refleja en la actitud de los estudiantes.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Información arrojada de la fichas de los estudiantes (8)

NIÑO/GRADO (46 en total)	CONFLICTOS DIBUJADOS	MEDIACIONES DE LAS MAESTRAS
1º1	Golpes Acosos verbales Puños Enojos Hacer groserías Golpear con objetos	Consejos Calmar Regañar Reubicar espacialmente Hacer tareas Separar Hablar Llevar a coordinación Hacer que se ofrezcan disculpas
1º2	Peleas por objetos: no prestarle la pelota, el libro Peleas Golpes Enojos Empujones	Llevar a coordinación de la mano Interceder ante la coordinadora Hablar Hacer que se ofrezcan disculpas Expresar emociones
2º1	Peleas Puños patadas	Hablar Gritar Expresar enojo Calmar Hacer que se ofrezcan disculpen
2º2	Jugando y corriendo Peleas a golpes de niñas a niños Discusiones Rabia	Alegar Expresión “no joda” Hacer que se ofrezcan disculpas y se den la



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	<p>Puños Groserías Insultos</p>	<p>mano Amenazar con suspensiones Expresar enojo Hacer anotaciones Gritar Hacer citasiones a la madre Regañar Reubicación espacial</p>
3°2	<p>Peleas Puños Palabras soeces Enojos Patadas Zanadillas Empujones</p>	<p>Hacer anotaciones Gritar Separar Regañar Hacer que se ofrezcan disculpas Expresar emociones de alegría Calmar</p>
4°1	<p>Tirar escupas Golpear unos fuertes a otros Impotencia y rabia Empujones Sentarse duro encima de otro</p>	<p>Hace anotaciones Castigar Gritar Separar Llevar a coordinación Calmar Dialogar Reubicar espacialmente</p>
4°2	<p>Peleas Llantos Juegos de manos que terminan en peleas</p>	<p>Separar Hablar No se entera Dialogar</p>



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	<p>Pegar puños</p> <p>Insultos</p> <p>Tirarse objetos</p> <p>Golpear con objetos (balón)</p> <p>Las chicas golpean e insultan a los chicos</p>	<p>Regañar</p> <p>Gritar</p> <p>Insultar</p> <p>Amenazar con llamar a la madre</p> <p>Llevar a coordinación.</p> <p>Reubicación espacial</p> <p>Hacer que se ofrezcan disculpas</p>
5°1	<p>Peleas: golpes, pegarle en la cara.</p> <p>Incomodan a las niñas</p> <p>Gestos insinuantes con el cuerpo</p> <p>Amenazas y golpes de chicos a chicas</p> <p>Insultos</p> <p>apodos</p> <p>Solapadas</p> <p>Groserías</p>	<p>Separar los compañeros.</p> <p>Expresar emociones positivas</p> <p>Calmar</p> <p>Hacer que se ofrezcan disculpas.</p> <p>Diálogo</p> <p>Citar a la mamá</p> <p>Llevar a coordinación</p> <p>Buzón de sugerencias</p>
5°2	<p>Insultos</p> <p>apodos</p> <p>Solapadas</p>	<p>Hablar-dialogar</p> <p>Buzón de sugerencias</p> <p>Citar la madre a la profesora</p>
Procesos Básicos	<p>Golpes</p> <p>Darle rabia</p> <p>Hacer bulla</p> <p>Palabras soeces</p>	<p>Los separar con la mano.</p> <p>Llevar a la coordinación</p> <p>Suspender</p>



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	Broncas	repetitivamente
	Peleas	Regañar
	Expresiones insultantes	Expresar enojo
	Peleas por objetos: quitarse el cuaderno	Gritar.
	Empuñando objetos puntudos	Expresar impotencia, no poder hacer nada.
		Hablar con ellos
		Expresar seriedad, rabia (se repite), enojo.
		Hacer que se ofrezcan disculpas

Procesos Básicos es el grupo que presenta la mayor cantidad de conflictos entre estudiantes y de un grado de intensidad mayor. Expresiones emocionales (rabias, enojos), golpes, hacer bulla, palabras soeces, peleas, expresiones insultantes, peleas por objetos: quitarse el cuaderno, expresiones gestuales como empuñando objetos puntudos y las mediaciones docentes fueron: Los separó con la mano, los mandó para la coordinación, suspensiones muy frecuentes, regaños, enojos, gritos, actitud de impotencia (no poder hacer nada), hablar con ellos, expresiones emocionales (seriedad, rabia (se repite), brava, decirle que se pidan disculpas.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Los grupos de quinto de Primaria expresan sus conflictos a través de conductas como peleas: golpes, pegarle en la cara; molestan las niñas, gestos insinuantes, amenazas y golpes de chicos a chicas, insultos, apodos, solapadas, groserías. Se diferenciaron en los conflictos del grupo uno del dos en: golpes de chicos a chicas. Se presenta mayor conflictividad entre los chicos y chicas en 5º1, aspecto que no se evidenció en el otro grupo. Las mediaciones docentes en 5º1 fueron: Expresiones ¡No fue lindo eso! que le dijera eso!,

los separan los compañeros, expresiones emocionales: “se pone feliz cuando nos disculpamos”, actitud “Cálmense”, decirles que se pidan disculpas, diálogos, citación a la mamá, llevarlos a coordinación, buzón de sugerencias; para 5º1 fueron: Habla-dialoga, buzón de sugerencias, llamado de la madre a la profesora. En 5º1 se evidenciaron expresiones emocionales en la docente, aspecto que no apareció en 5º2, al igual que la ayuda de los compañeros para evitar agresiones. Puede inferirse que el hecho de expresar las emociones por parte de la docente, también conlleva a que aparezcan más conflictos o es que permitir las expresiones emocionales aumenta las interacciones sociales y por ende los grupos se expresan más.

Los grupos de Cuarto de Primaria presentan conflictos entre estudiantes muy parecidos al igual que las mediaciones docentes. Podemos observar: tirarse escupas, golpes fuertes, expresiones emocionales de impotencia y rabia, empujones, sentarse duro unos encima de otros, se diferencia del otro grupo en peleas, expresiones emocionales como llantos, juegos de manos que terminan en peleas, golpes como puños, insultos, tirarse objetos, golpear con objetos (balón), las chicas golpean e insultan a los chicos. Las mediaciones docentes fueron



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

para 4º1: Anotaciones, castigos, gritos, separarlos, llevarlos a coordinación, los coge de la mano y los calma, diálogos, sacarlos del salón, se diferencian de las

mediaciones docentes de 4º2 en: hablarles, no se entera, regaños, insultos, amenaza con llamar a la madre, llevarlos a coordinación, pararlos al tablero, decirles que se pidan disculpas, en lo otro coinciden, quiere decir que el repertorio de mediaciones es mayor.

Los conflictos entre estudiantes de los grupos de segundo de Primaria se presentaron de la siguiente manera: 2º1, peleas, puños, patadas; en 2º2, jugando y corriendo en el aula

termina en disrupciones, un niño le pega a una niña, discusiones, groserías, puños, insultos, rabias. Se observa como el repertorio de conductas conflictivas es mayor en 2º2 y se repite en los dos grupos los puños. Las mediaciones docentes en 2º1 fueron: hablarles, gritos, enojos, calmarlos, decirles que se disculpen y para 2º2 fueron: Alega, expresión “no joda”, les dice que se pidan disculpas y se den la mano, amenazas de suspensiones, expresión enojada, anotaciones, gritos, citaciones a la madre, regaños, ubicación espacial. Se observa como el aumento de conflictos también aumenta la variedad en mediaciones.

Los conflictos observados en los grupos de Primero de Primaria fueron: 1º1, golpes, acosos verbales, puños, enojos, hacer groserías, golpes con objetos y los de 1º2, Peleas por objetos: no prestarle la pelota, el libro, peleas, golpes, enojos, empujones. Se diferencian los unos pelean con objetos y en el otro grupo pelean por objetos, además el repertorio de conflictos es mayor en el grupo 1º1 y hay acosos verbales y groserías. El grupo 1º2 es un poco más tranquilo. Las mediaciones se manifiestan de la siguiente manera: 1º1, consejos, los calma, regaños, ubicación espacial: pararlos al tablero, ponerlos a hacer tareas, separarlos, hablarles, llevarlos a coordinación, decirles que se pidan disculpas; 1º2,



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Llevarlos a coordinación de la mano, intercede ante la coordinadora, hablarles,

les dice que se disculpen, les ayudó a disculparse, expresión emocional:

felicidad. Las mediaciones son similares en hablarles, llevarlos a coordinación, decirles que se disculpen, los ayuda a calmarse diferencian. El grupo 1º1 tiene mayores mediaciones, aunque el grupo 1º2 sus mediaciones tienen más expresiones emocionales y si se comparan con los conflictos son menores y se muestra más tranquilo, podría pensarse que la expresión de emociones positivas por parte de la docente ayuda a rebajar los conflictos entre estudiantes.

El grupo de tercero se va a comparar con el grupo 1º2 en relación a los conflictos por ser similares y a sus mediaciones que son más tendientes a la expresión de emociones. Los conflictos allí son: peleas, puños, groserías, enojos, patadas, zancadillas, empujones, las mediaciones docentes fueron: anotaciones, gritos, separarlos, regaños, decirle que se disculpen, expresiones emocionales. Pareciera que el hecho de que la docente exprese emociones positivas genera en su grupo de estudiantes menos tendencia a los conflictos.

Entrevistas a los docentes (9)

Gra do	Conflictos y mediaciones en el aula	Mediaciones	Reacción de los estudiantes	Conflictos fuera del aula	Mediaciones fuera del aula

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

1°1	“Cogió a otro más pequeño de los pies y lo colgó dejándole la cabeza para el piso”	Auxiliadora Dialogante Otros actores: UAI	Negación de la acción	“Un niño que tumbó a otro, a otro más pequeño en el descanso”	Acompañamiento Auxiliadora Anotaciones Citaciones al padre de familia
1°2	“Coge a los otros de los cachetes duro, los abraza duro como para ahorcarlos”	Conversaciones	Reacción heterogénea: unos acatan y otros no.	Peleas con golpes duros	Dialogante Relajaciones Otros actores: la coordinadora
2°1	“cogió un bolis y mojó unos cuadernos de una alumna muy buena estudiante”	Preguntas Llamado a la madre	Negación	Agresión física: golpes fuertes	Llamado a la madre, pero esta no atiende.
2°2	“todo lo arregla con es puños y golpes, sobre todo con las niñas”	Apoyo de la UAI Dialogante	Tranquilos Calmados	Juegos bruscos	Dialogante
3°1	“Busca ruidos, golpes, patadas y los demás niños que el agrade le	Regaños Consejera	Indiferencia	Peleas por el balón	Quitarles el balón



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	responden también así"				
3°2	Quejas, insultos	Dialogante	Tranquilidad y se ofrecen disculpas	Golpes, peleas por objetos, disgustos, ansiosos, con rabia	Calmarlos: Auxiliadora. Dialogante
4°2	Peleas, llantos, quejas	Ubicación del grupo. Relajaciones Calmarlos, escucharlos Subirle la autoestima	Tranquilidad Quitar la rabia	Rebeldía, agresión física.	Diálogo Relajación Consejera
5°1	Acoplamiento, de disciplina, de obediencia, de acatamiento a la norma.	Diálogo con el grupo. Cambio de grupo Llamar a otros actores: otra docente, el padre de familia	Comportamiento positivo. Acogida a la norma	Falta de atención a la norma, irrespetuosos con la docente.	Llamado al rector, a la Policía de Infancia y adolescencia
Procesos Básicos	Peleas Vulgaridad Irrespeto	Seriedad Súplicas Otros actores:	Atienden al señor de la tienda, lo respetan.	Juegos bruscos Tiran mucha basura al piso Tiran piedras	Otros actores: señor de la tienda



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

		señor de la tienda	Indiferencia con la docente		
--	--	-----------------------	--------------------------------	--	--

Los conflictos que presentaron los estudiantes de Procesos Básicos (jóvenes extraedad, con pocas normas) son graves en comparación con los conflictos que presenta el resto de los estudiantes. Las mediaciones son dadas en algunos casos por agentes externos a la institución por su gravedad, hasta ya no ser mediación sino acciones punitivas y judiciales, por ello son tratadas por agentes externos a la institución (policía de infancia), por ser violentas.

El grupo 5°1 se comparará con el grupo 4°2, para ambos grupos se repiten comportamientos de rechazos, peleas, quejas. Las mediaciones docentes se diferencian mucho, para 4°2 la docente centra su atención en el aspecto emocional de los estudiantes (relajaciones, calmarlos, escucharlos y reubicarlos), mientras que la docente del grado 5°1 se muestra más punitiva: cambio de grupo, llamar a otros actores (otra docente, el padre de familia), pero se parecen en que se presta al diálogo con los estudiantes.

Los grupos de Tercero de Primaria presentaron conflictos entre estudiantes así: 3°1, busca ruidos, golpes, patadas y los demás niños responden igual al agresor y 3°2, quejas, insultos. Las mediaciones docentes fueron: Regaños, consejos y para 3°2 solamente diálogos. Se puede inferir por las respuestas de la docente de 3°1 que la mediación es más



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

punitiva y de allí los estudiantes tienden a devolver la agresión en vez de contenerla, mientras que el diálogo que establece la docente con los estudiantes es más contenedor de emociones y es posible que este aspecto influya positivamente en el grupo, aunque no por ello dejan de haber conflictos.

Los conflictos escolares del grado Segundo de Primaria se relacionan con: 2°1, daño a objetos (niña) y en 2°2, golpes y puños (niña). Los dos grupos tienen expresiones agresivas a nivel físico, pero lo llamativo es que se tiende a las agresiones a las niñas. Las mediaciones docentes 2°1, Preguntas, llamado a la madre y para 2°2, UAI y diálogos. En ningún momento se interrogan las docentes por el asunto de género.

Los grupos de Primero de Primaria presentaron los siguientes conflictos: 1°1, agresiones físicas de estudiantes más grandes a otros más pequeños y 2°2, agresiones físicas a los compañeros. Ambos grupos comparten el hecho de las agresiones físicas y las mediaciones

docentes fueron: auxiliar, dialogar y llamar a otros actores (Unidad de Atención Integral-UAI); por parte de 1°2, diálogos. En las mediaciones tienen similitud, siendo dos grupos que se parecen tanto en conflictos como en mediaciones, sus formas de actuar se relacionan.

Los conflictos presentados por fuera del aula de mayor incidencia fueron las manifestaciones físicas, expresadas en peleas, golpes; manifestaciones verbales como insultos y manifestaciones emocionales como rabias, llantos, ansiedad, peleas por objetos (balón), se diferencian un poco con los conflictos presentados en el aula los presentados por los estudiantes de Procesos Básicos que tienden a hacer daños con objetos (tirar piedras, tirar basuras), Juegos bruscos, los cuales se parecen a los mismos conflictos que presentan



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

en el aula a nivel de gravedad y de constancia como son las vulgaridades, esta palabra tiene una connotación más fuerte que hablar de palabras soeces. Las

mediaciones en general por fuera del aula tiene relación con las dadas dentro de las aulas: auxiliar a l afectado, diálogos, relajaciones, calmarlos, llamar a otros actores (padres de familia, coordinadora), aunque se distancian con las mediaciones hechas a Procesos Básicos que son súplicas, llamada al rector y no coordinadora, Policía de Infancia, también cambia en el sentido de utilizar pitos.

Las reacciones de los estudiantes frente a las mediaciones docentes las presentaré en el siguiente cuadro (10).

Mediación docente	Reacción de los estudiantes
Súplicas Regaños Consejos autoritarios	Indiferencia
Preguntas Llamados a la madre Conversatorios	Negaciones Heterogénea: a veces positiva la reacción y otras veces no
Auxilia Escucha Sube autoestima Dialoga Acogida Actúa el señor de la tienda con intervenciones respetuosas y con autoridad, no autoritarismo	Tranquilos Calmados Quitarse la rabia Cambia comportamiento negativo por positivo Atiende las normas

Como se observa en el cuadro anterior, las mediaciones que arrojan reacciones positivas de los estudiantes son aquellas que implican diálogos, preocupación por las emociones, ayuda, auxilio, respeto, actitud de autoridad, acogida, mientras que las mediaciones que



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

implican actitudes autoritarias como preguntas, llamados a la madre, conversatorios y consejos autoritarios, regaños y súplicas generan reacciones de indiferencia y negaciones por parte de los estudiantes.

Dando respuesta a las preguntas problematizadoras

El análisis y tratamiento de la información, fue llevado a cabo mediante las siguientes etapas:

1^a Comprende la transcripción literal de la información siguiendo el orden de los ítems y los objetivos que la direccionaron desde cada uno de los instrumentos aplicados: Observación (filmación)-fichas (dibujos con descripciones escritas)-entrevistas.

2^a. Consistió en la codificación y categorización de la información, apoyadas en la sistematización literal de la información, siguiendo los objetivos uno y dos.

3^a. Tuvo como propósito la identificación de categorías con su respectiva frecuencia, de la que se obtuvo la tipificación y con ella, la respuesta a los objetivos 3 y 4.

4^a Aquí se cotejó la información procedente de las anteriores etapas en un proceso de Triangulación, mediante el cual la información obtenida de los diferentes instrumentos de recolección, van de la mano de los teóricos interesados en el tema y de las interpretaciones del responsable de la investigación.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación
respaldan.

5. En esta última etapa se procedió a la elaboración escritural en la que dialogaron los objetivos y las categorías, a la luz de los teóricos que la

De acuerdo con el proceso de triangulación de los datos arrojados y a partir de la aplicación de instrumentos: entrevista semiestructurada a docentes, análisis de contenido de las fichas de los estudiantes y registros fílmicos de observaciones de la investigadora, tanto dentro como fuera del aula, se presentan a continuación situaciones conflictivas entre los estudiantes, las mediaciones que establecen los docentes de acuerdo con los conflictos y la clasificación de las mediaciones para distinguir las que favorecen la resolución de conflictos.

Atendiendo al primer objetivo, que correspondía a **identificar las situaciones de conflicto, más frecuentes y persistentes entre los estudiantes en la IE Mariscal**

Robledo se encontraron algunas manifestaciones violentas presentadas en los siguientes instrumentos y en los siguientes términos:

Conflictos en los registros fílmicos:

Agresiones físicas: puños, empujones y patadas, sentarse fuerte encima de otro, escupir al otro, quitarle el puesto en la fila, golpes, peleas tanto dentro como fuera del aula, pegar en la cara, golpear con el balón, arañar, estrujar, sacarlo a la fuerza, pegarle con la cartuchera, caer encima del otro, agarrarse con palos, zancadillas, jalar cabello a las niñas.

Agresiones verbales: insultos y palabras soeces, apodos, amenazas, gritos, groserías

Agresiones gestuales: gestos desafiantes.

Conflictos en las entrevistas:

Facultad de Educación

- 1°. **Agresiones físicas:** golpes duros, patadas, peleas, cogerlos de los cachetes duro, colgarlo de los pies, tumbarlo, puños, juegos bruscos.
- 2°. **Agresiones verbales:** quejas, insultos, bullying, vulgaridades
- 3°. **Agresiones gestuales:** irrespeto, indiferencia a las normas, rechazo a compañeros.
- 4°. **Daños a objetos:** tirar piedras, golpear las canecas, tirar basuras al piso.

En los tres instrumentos coinciden en que las agresiones físicas son las de mayor frecuencia entre los conflictos escolares; les siguen pero con grandes distancias entre las primeras y las segundas, las agresiones verbales; las agresiones gestuales se presentaron en menor proporción pero con mucho peso a nivel de los factores incitadores de conflictos dados por las reacciones emocionales en tanto broncas, rabias, ansiedades, gestos

corporales desafiantes; en muy baja frecuencia se presentaron los daños a objetos y estos se observaron en los estudiantes de Procesos Básicos, que durante todo el análisis arrojaron los niveles de mayor conflictividad y en muchos casos llegando a la violencia, siendo difícil poder hacerse mediaciones docentes.

Para atender al segundo objetivo correspondiente a **describir las mediaciones que establecen los docentes cuando se enfrentan a situaciones de conflicto entre los estudiantes en la institución educativa Mariscal Robledo**, se presentan los siguientes datos de acuerdo con cada uno de los instrumentos:



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

- Las fichas a los estudiantes:

Separarlos- llevarlos de la mano a coordinación-tomar de la mano para calmarlos- amenazar- suspensión de una semana-regañar-gritar-pararlos al tablero- anotaciones-sacarlos del salón- mandarlos para la casa- remedarlos-insultarlos.

- Las entrevistas a docentes:

Auxiliar al afectado-Diálogo –Compromisos-Indagación-Comparación de versiones-- Ubicación espacios-acuerdo bajo presión- demanda de otros actores (Coordinación-familia. UAI-compañeros- señor de la tienda Policía de infancia).

- Los registros filmicos:

Gestuales (seria e incómoda), orientación permanente con palabras, participación de otros actores (señor de la tienda, la coordinadora, otras docentes, llamar la mamá), ayuda de compañeros, interrogatorios, estrategias pedagógicas (cantar, llevar ritmos

con las manos), ofrecimiento de disculpas, explicaciones, exigencias, aclaraciones, citaciones, regaños, anotaciones, discriminaciones.

Conflictos y mediaciones desde los tres instrumentos (11).

Este cuadro muestra los hallazgos encontrados desde los tres instrumentos (registros filmicos, fichas a estudiantes, entrevistas a docentes) en donde se observan los conflictos entre estudiantes, sus respectivas mediaciones y a su vez se hizo la tipificación de las



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

últimas en términos de las nombradas en este proyecto de investigación como Normativa, Autoritaria, Dialogante y Auxiliadora.

Instrumento	Conflicto	mediación	Tipificación
FICHAS			
	Golpes	Calmar	Apaciguadora-auxiliadora
Entrevistas	Peleas Llantos	Hablar con ellos Dar tranquilidad Ayudar a quitar sentimientos negativos	Apaciguadora-auxiliadora
Entrevistas	Agresión física	auxiliar	Auxiliadora
Entrevistas	Empujones	Ayudar	Auxiliadora
Entrevistas	Llantos Peleas Quejas	Ubicar al grupo Hacer relajación Escuchar	Dialogante Auxiliadora-apaciguadora
Entrevistas	Agresión física	hablar Ubicar Ayudar a quitar temores	Auxiliadora-apaciguadora
VIDEOS	Agresión verbal. Llantos Quejas	Hacer relajación Explicar Escuchar	Apaciguadora-auxiliadora Dialogante



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

		Ayudar a solucionar hablar	
VIDEOS	Llantos	Hacer ejercicios de atención Calmar Escuchar Ayudar a solucionar	Apaciguadora-auxiliadora
VIDEOS	Golpes entre estudiantes de Procesos Básicos	Calmar Otros actores participan Separar	Apaciguadora-auxiliadora
VIDEOS	Provocar miedo	Escuchar Aconsejar	Apaciguadora-auxiliadora
Entrevistas	Llantos Bullying	Hablar Tranquilizar Confrontar	Dialogante Auxiliadora
FICHAS	Apodos y acoso verbal Enojos, Insultos groserías Peleas Golpes	Llamar a otros actores: coordinadora, compañeros ayudan a separarlos Citar a los padres de familia	Dialogante Normativa Otros actores



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Entrevista	Peleas por objetos: un balón Estrujones Enojos Golpes	Escuchar Llegar a acuerdos Calmar Atender emociones	Dialogante Auxiliadora-apaciguadora
FICHAS	Golpes Peleas Estar rabiosos	Separar con la mano. Llevar a coordinación Suspender Regañar Expresar enojo Gritar	Normativa Autoritaria
Entrevista	Peleas por objetos	Quitar objetos	Normativa Autoritaria
FICHAS	Pegar puños	Regañar	Autoritaria
FICHAS	Hacer maldades Patadas Arañar	Amenazar Gritar Regañar- Expresiones desafiantes Hacer que se	Autoritaria Normativa



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

		ofrezcan disculpas Hacer anotaciones Remedar	
Videos	Zanadillas Patadas	Llamar la atención Regañar	Autoritaria
FICHAS	Peleas por objetos	Separar Hablar Hacer que se ofrezcan disculpas	Auxiliadora Dialogante
VIDEOS	Provocar miedos Tirar piedras	Aconsejar	Auxiliadora
FICHAS	Agresión verbal Peleas	Regañar	Autoritaria
Entrevistas	Pelea de Procesos Básicos	Separar Llevar a coordinación	Normativa
VIDEOS	Coger cosas sin permiso Disrupción en el aula	Exigir Ordenar	Autoritaria
VIDEOS	Tirar piedras	Aclaraciones Regañar	Autoritaria
VIDEOS	Peleas Agresión verbal	Regañar	Autoritaria



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

VIDEOS	Golpear a otros con objetos	Regañar Castigar	Autoritaria
VIDEOS	Palabras soeces Golpear	Suspender	Normativa
FICHAS	Golpear Agresión verbal	Expresar emociones: rabia, seriedad Sancionar	Normativa
Entrevista	Empujones Golpes Rabias	Calmar Tranquilizar Dialogar	Dialogante Auxiliadora
Entrevista	Insultar Expresar rabia	Confrontar Dialogar	Dialogante
FICHAS	Peleas Expresar de rabia	Calmar hablar	Dialogante Auxiliadora



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

	Insultos		
Entrevistas	Agresión física	Dialogar Aconsejar	Dialogante
Entrevistas	Dañar objetos de otros	Preguntar Llamar a la madre	Dialogante Normativa
Entrevistas		Hacer anotaciones Citar a la madre	Normativa
Entrevistas	Golpear las niñas	Conversar	Dialogante
Entrevistas	Juegos bruscos	Escuchar Hacer anotaciones	Dialogante Normativa

Se puede observar una gama de situaciones conflictivas frente a mediaciones docentes de las que se pueden categorizar en: **Dialogante** (conversa, analizan la situación, peleas, golpes, quejas, insultos, llantos, es decir, tanto para conflictos de agresiones físicas, verbales y gestuales.

La mediación **Auxiliadora** (escucha las dos partes, aclara, muestra las consecuencias, apacigua emociones, calma, relaja, asiste subiendo la autoestima, ayuda de los compañeros,

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

quita temores) para manifestaciones conflictivas de: apodos, sentirse mal, juegos de zombies, golpes, llantos, peleas.

La mediación **Normativa** (anotaciones, citaciones a la familia, llevarlos a coordinación) ante situaciones conflictivas de golpes, apodos, peleas, groserías, daño a objetos.

La mediación **Autoritaria** (castigos, regaños en gran frecuencia, gritos, amenazas de suspensiones, exigencias, órdenes), ante situaciones conflictivas como devolver objetos que arrebatan o quitan sin permiso, peleas, golpes, insultos).

Es de anotar que cada una de estas mediaciones acogen la variedad de conflictos encontrados como agresiones físicas, agresiones verbales, agresiones gestuales y agresiones a objetos, aunque hay que señalar que cada mediación depende del tipo de conflicto y para quien se dirige, ya sea para el agredido o para el agresor, cada docente es quien decide con

cuál media. Las mediaciones: auxiliadora y la dialogante fueron las que en menos frecuencia se presentaron.

Para el tercer objetivo **Tipificar las mediaciones que establecen los docentes de acuerdo a las situaciones de conflicto que emergen entre los estudiantes de la básica primaria de la Institución Educativa Mariscal Robledo.** Las mediaciones docentes de la institución se tipificaron de la siguiente manera (12).

Tipologías	Descripciones
Autoritaria	Se refiere a aquellos comportamientos o actuaciones docentes que buscan cerrar toda posibilidad de expresión del estudiante desde los gritos, castigos, amenazas, exigencias, ordenes,



	<p>expresiones desafiantes, quitarles las pertenencias, ante conflictos como arrebatarse pertenencias o coger las cosas de los compañeros sin permiso, peleas, golpes, agresiones verbales entre ellos, este tipo de mediación aborta la libertad del estudiante y lo incita a actuar también de forma agresora porque impide la expresión emocional y argumentativa.</p> <p>Se ubica esta mediación dentro de los modelos autocráticos donde se presenta poca competencia social, conlleva conductas de agresión e impulsividad, se tiende a una moral heterónoma y así evitar los castigos, promueve baja autoestima y los chicos se conciben menos alegres y espontáneos, es decir, más serios (Tenorio, 1999:6).</p> <p>Este modelo autocrático de modelos de crianza en este caso estilos de mediación busca la obediencia y conformidad, la planificación es impuesta externamente, actúa por recompensa a corto plazo (Tenorio, 1999: 15),</p>
Normativa	<p>Conductas orientadas a seguir modelos tradicionales y conductistas de relacionarse con el otro y que sin preocuparse por el ser del estudiante, emite sanciones, castigos, anotaciones, llevarlos a coordinación o esperar a que su familia se haga cargo de ellos y así no exigirse ninguna mediación cognitiva como la reflexión ante la acción educativa, ignorado al estudiante quien no tiene ninguna oportunidad de preguntar o de no estar de acuerdo, no le queda otro remedio a éste, que someterse a formas homogéneas de actuar de los docentes ante los conflictos escolares. Se ciñe exclusivamente a las normas, al manual de convivencia, a la ley.</p> <p>Este tipo de mediación está enmarcada dentro de un modelo Tradicional, que tiende por la poca competencia social, exagerado seguimiento de las normas y personas, baja autoestima, inseguridad, escasa motivación Tenorio (1999: 15).</p>
Auxiliadora	<p>Intervenir, cooperar, interceder, mediar.</p> <p>Inicialmente se concibe la posición de Jesús de interceder por los</p>



	<p>más desprotegidos. El acto de intervenir en favor de otros, le da el estatus de mediador y a la oración de mediación.</p> <p>Este tipo de mediación se relaciona con comportamientos o actuaciones docentes dirigidas inicialmente a asistir al agredido, a cuidar el sentir de los estudiantes, sube la autoestima, acogedora, apaciguadora de emociones. Asiste en primera instancia al más desprotegido de los estudiantes en situaciones de conflicto, acompaña en los descansos y en el aula, previene ¡cuidado!, calma, tranquiliza, escucha. Ante situaciones conflictivas como bullying, apodos, rechazos, peleas, llantos, miedos, broncas, envidias. Este tipo de mediación es más orientado a cuidar de la parte afectiva del estudiante más indefenso ante el conflicto.</p>
Dialogante	<p>Esta mediación está orientada a aquellos comportamientos o actuaciones docentes que invitan al estudiante a reflexionar, a dar explicaciones, a argumentar, a hacer análisis de situaciones conflictivas desde diferentes ángulos, a tener asertividad, es decir, a poder expresar tanto su sentir como su pensar pero desde la argumentación y el análisis. Los conflictos a los que se exponen son de toda variedad como son las agresiones físicas, las agresiones verbales, las agresiones gestuales.</p> <p>“Esta mediación se basa teóricamente en la pedagogía dialogante de Merani (2002), reconoce tres dimensiones que interactúan y se integran para el desarrollo de los sujetos. La dimensión cognitiva se refiere al desarrollo del pensamiento, la dimensión socioafectiva se refiere a los estudiantes vistos como seres éticos, con sentimientos, que se sensibilizan socialmente y que se responsabilizan de su proyecto de vida personal y la tercera dimensión la Práctica, es decir, de la acción, en función de un individuo que “piensa, siente y actúa” (Wallon 1987) citado por Merani (2002), la mediación dialogante desde esta propuesta implica a un docente que reconoce su papel en función del desarrollo de sus estudiantes en sus tres dimensiones, a</p>



diferencia de la escuela tradicional como transmisora de conocimientos y al docente como el centro y a las pedagogías activas que subvaloran el papel del docente como mediador del desarrollo, sino que considera el papel de la escuela el de enseñar al sujeto a ser más inteligente cognitivamente, a ser responsable de su pensar, sentir y relacionarse, es decir, a aprender a amar y a actuar mejor en función de construcciones sociales adecuadas. Los seres humanos también estamos demarcados por un contexto social, histórico y cultural, se trata es de un problema o procesos relacionales que son los que humanizan y desarrollan en las tres dimensiones, cognitivo, afectivo y práxico. Como dice Vigotsky (1987) citado por Merani, los seres humanos no solamente influyen sobre los procesos psicológicos sino que reestructuran la conducta, dependiendo de las condiciones que se viven y que se requieren los mediadores culturales en este caso los docentes que “enseñan a pensar, a amar, valorar y a actuar”(Merani, 2000:8)

La mediación dialogante reconoce al estudiante como sujeto activo que construye sus ideas en interacción con sus pares, familias, sociedad, documentos culturales y que además el papel del docente también es fundamental en la apropiación cultural, para que el conocimiento no se quede en lo espontáneo y natural, entonces para qué existirían las escuelas? responsables de detectar las capacidades, motivaciones y posibilidades de niños y jóvenes. De allí entender cómo las ideas de los estudiantes no son simples depósitos de la memoria petrificada, sino que se encuentran en movimiento a partir de los diálogos entre diferentes generaciones. Esta mediación considera el diálogo como esencial para el desarrollo del sujeto” (Merani, 2000:8).

Para dar respuesta al cuarto objetivo de **Distinguir aquellas mediaciones que favorecen la resolución de conflictos entre estudiantes dentro de la institución educativa Mariscal Robledo**, las mediaciones seleccionadas como las mejores mediaciones



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

corresponden a la Auxiliadora y a la Dialogante por cumplir ciertos criterios de relaciones interpersonales, como posibilitadoras de la interacción humana dada por la capacidad de crear lazos de afecto y respeto entre los estudiantes, permitiendo la comunicación desde las manifestaciones, verbales, físicas y emocionales (Fernández, 2006) citada por Torrego, 2006).

Análisis y discusión de resultados

El análisis de la información que a continuación se presenta, tiene como horizonte las tres preguntas rectoras que direccionaron la entrevista para docentes y que fueron las mismas desde las cuales, se hicieron las observaciones y también, las que orientaron la información solicitada a los estudiantes mediante experiencias de situaciones de conflicto, representadas en fichas con dibujos y descripciones escritas. Aquí resulta pertinente advertir, que una revisión detallada de la información derivada de los tres instrumentos,

permitted tipificar cinco mediaciones: Normativa, Autoritaria, Dialogante y Auxiliadora. Las mismas que seguirán siendo despejadas en este análisis.

Con la información obtenida de la observación, las fichas y las entrevistas, así como de la interpretación de la misma y el respaldo de autores competentes en el tema, es que se procede a la construcción del entramado comprensivo o triangulación de la información.

Para una mejor comprensión de este análisis, cabe recordar, que los objetivos uno y dos (identificación de situaciones conflictivas entre estudiantes y descripción de las



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

mediaciones docentes en situaciones de conflicto), son tratados acá desde el análisis de la información obtenida de la observación en los registros fílmicos, las fichas a estudiantes y de la entrevista a docentes. Mientras que los objetivos tres y cuatro (tipificación de mediaciones docentes y distinción de aquellas que mejor ayudan a la resolución de conflicto), fueron resueltos con los mismos resultados del análisis y de los cuales se da cuenta en adelante.

Respecto a la información solicitada en el primer referente, la descripción de una situación de conflicto entre estudiantes y la forma como interviene el docente, son expuestos a continuación, desde los reportes encontrados en cada uno de los instrumentos, entrevista a docentes, fichas a estudiantes y observación dentro y fuera del aula, estos fueron los resultados siguiendo las respectivas tipificaciones:

De la entrevista, los docentes participantes se pronunciaron en estos términos: *“Cogió a otro más pequeño de los pies, dejándole la cabeza por el piso”*, en este caso la docente

narra que “corrió a auxiliar el niño”. Esta actuación da cuenta de una mediación auxiliadora, oportuna, de protección dirigida a atender al agredido, a impedir mayores daños y a minimizar los riesgos que deja el estado de indefensión y en especial cuando se trata de un niño, que sólo está bajo la tutela de su maestro.

En otro caso, *“un niño coge a los otros de los cachetes duro y los abraza duro como para ahorcarlos”*. Aquí la docente dice que *“dialoga con él”*. En esta situación se evidencia un tipo de mediación auxiliadora. Aquí la acción está dirigida al niño “agresor”, también él requiere atención y diálogo, la cercanía en este caso de la docente, ayuda a



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

disminuir los impulsos descontrolados, además del aprendizaje que dejan estas intervenciones, está la de disipar la conducta y evitar que se haga mayores daños así mismo.

Acá también se inscriben reportes de las fichas que realizaron los estudiantes, en las que se encontraron situaciones que revelan un tipo de mediación auxiliadora: “ (...) *pebió con calvo, porque el uno empujó al otro, la profesora los cogió de la mano, los calmó y después dialogaron amablemente*”. En estas fichas se identifica otra situación en cuya intervención docente es también de auxiliadora: “*Estaban peleando agarrados con palos, se dieron duro se pegaban puños, decían palabras groseras, la profe los separó con las manos amablemente*”.

De igual forma, la observación (filmación), mostró situaciones parecidas: “*Él y yo, nos pusimos a peliar, porque él y yo estábamos jugando y él me hizo zancadillas, la profe dice, ya no peleen más, tranquilos, tranquilos*”. En este mismo orden, hay otro caso que vale la

pena señalar, es el de “un niño que a menudo agrede a los compañeros y en el descanso es observado del brazo de la profesora (...), estrategia que según ella, lo calma y hace que no agrede a los demás. Esta actuación, si bien es cierto, no puede ser catalogada como intervención en situaciones de conflicto, resulta de interés en este punto, porque es interpretada como una forma de prevenir situaciones conflictivas, de manera dialógica.

Congruente con los resultados anteriores, respecto al ítems uno, con el cual se pretende dar respuesta al objetivo uno y dos, del trabajo investigativo, también ofreció avances



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

sobre la tipificación de las mediaciones docentes. Tal cual lo demuestran los reportes de las entrevistas- fichas y observación, en los que se avizoraron, la mediación auxiliadora y dialogante, dejando ver sus efectos formativos tanto en estudiantes como en los mismos docentes.

Sobre este asunto, se pronuncia uno de los estudiosos de mayor preferencia para este trabajo, por sus interesantes aportes al tema en cuestión. Se trata entonces de Torrego (2006), quien concibe las mediaciones como un proceso en el cual los protagonistas de un conflicto, lo transforman por sí mismos, con la intervención de una tercera persona, elegida y aceptada, que contribuye en la resolución apacible del mismo, tal parece, como lo vienen exponiendo acá, algunas docentes de esta IE.

Pero de la anterior citación, quedan por resolver algunos asuntos, es que si en estos casos la mediación escolar si cumple con la condición de que, quien haga las veces de mediador o mediadora, sea aceptado por las partes en conflicto, cuando en este contexto,

por una parte, los docentes en su mayoría, carecen de esta competencia y por otra, los estudiantes no los eligen y tampoco se conoce con certeza, si quienes intervienen en esa mediación si están dispuestos para lo que es y qué tanto conocen de las implicaciones de la mediación para cada una de las partes afectadas, o por el contrario, lo hacen porque les toca, dejando de lado el compromiso que tiene la educación de formar para la convivencia.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Como quiera que sea, lo que aquí ha quedado claro es que los docentes que narran estas experiencias y los niños que las corroboraron, indica que como mediadores, han logrado resolver favorablemente los conflictos desde la modalidad del diálogo o del auxilio, favorablemente.

Frente a la mediación *dialogante*, De Zubiría, S. (2002:8), señala que en este tipo de mediación, el docente actúa en favor de las dimensiones del desarrollo, en este caso, se alude a la dimensión socio afectiva, desde la cual se refiere a los estudiantes como sujetos éticos, con sentimientos, que se sensibilizan socialmente y que se responsabilizan de su proyecto de vida personal y social, entendiendo que las creencias normativas (que son grupales; se construyen dentro de los grupos y las dinámicas de los grupos les dan forma) no se modifican, son las que mantienen el foco de agresividad haciendo que los mediadores sean figuras inoperantes (Cuadros, 2013). Esto resulta coherente con la forma como han intervenido las situaciones de conflicto en esta IE, y es que lo que está en juego es la formación integral de estos niños y niñas, luego, la intervención del maestro, en este asunto más que necesaria, constituye una de las principales demandas para la escuela.

Pero también Torrego (2006), toma postura de nuevo, al decir que el tratamiento del conflicto se centra en los implicados y el diálogo es el instrumento de búsqueda de soluciones y de fortalecimiento de la relación (p. 31). Así entendido, si el diálogo tiene efectos tan positivos en la resolución de conflictos, sin lugar a dudas que serán mayores los resultados que de él se pueden derivar como estrategia para la prevención de los mismos.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Aquí saltan a la vista cuestionamientos como estos ¿Qué decir de situaciones en las cuales la relación estudiantes-docente son distantes y sólo hay acercamiento en el momento del conflicto? ¿Será lo mismo, para el estudiante cuyo docente mediador ha sido un sujeto distante de él, distinto con quien ha tenido contacto y además le tiene confianza? Las relaciones de ahí en adelante, ¿seguirán cercanas por parte del docente como gesto de seguimiento o por el contrario, fue sólo de eventualidad?

Ante la Mediación *Autoritaria* autores como Tenorio (1999:6, 15), indica un poder ejercido por el docente desligado del afecto, dando lugar a la inflexibilidad y rigidez y en otros casos a la negligencia y al maltrato tanto físico como verbal. Se presentan actuaciones de imposición a los estudiantes de aceptación de las normas, las cuales no se cuestionan ni se discuten por parte de ellos. Las consecuencias que puede generar este tipo de mediación son conductas agresoras por parte de estudiantes hacia los docentes porque los incitan al resentimiento y esto se expresa en conductas violentas entre los estudiantes. Cómo pensar una resolución de conflictos desde actitudes positivas donde se abra posibilidades a la comunicación y al diálogo de la manera como lo trata Torrego (2006).

Para la Mediación *Normativa*, Tenorio (1999:2-3), plantea como el docente parte de una serie de recetas que en este caso sigue desde propuestas tradicionales de actuar, Por

ejemplo la aplicación del manual de convivencia, llevar los estudiantes a la coordinación, hacer anotaciones y citaciones como formas rutinarias y únicas de intervenir todo tipo de conflictos escolares. Se concibe el estudiante como receptivo y con pocas posibilidades de participar de las soluciones, sin posibilidades de reflexión de los actos y así asumir las consecuencias de sus actos. Se espera un estudiante respetuoso de las normas, aseado,



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

colaborador, obediente y los chicos son tratados como iguales, sin mucha competencia social.

Lo anterior, sugiere replantear el papel de la educación en momentos como los actuales, cuando las demandas actuales superan la tradicional tarea académica de los docentes, tal cual lo señala Ramírez (2006), citado por Bravo Antonio, I.; Herrera Torres, L. (2011), cuando dice que el paso obligado por la institución educativa y el tiempo de permanencia en ella, es cada vez más prolongado, haciendo de esta institución un lugar idóneo para que las nuevas generaciones, aprendan a estar con otros.

Las relaciones interpersonales dadas en la sociedad se dan dentro del juego del desconocimiento y reconocimiento del sujeto que vivencia esta trama desde el nacimiento hasta su muerte, iniciando su lucha en la familia, pasando por la escuela, el barrio, su ciudad, la nación, en cada uno buscando ser reconocido, siendo ésta, la única forma de existir (Barbero, 1991).

Siguiendo con Barbero (1991), las mediaciones desde la interpelación toca a las personas más que a las cosas, en ese reconocimiento, de hacerse y rehacerse simbólicamente, las nombra en las interacciones que se suscitan y que lo van constituyendo

no solamente individual, sino colectivamente, de aquí que la escuela cumpla un papel importante en la socialidad desde la búsqueda del encuentro con el otro.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

La mediación es una negociación que incluye un tercero para que ayude a la gente en conflicto a restablecer las relaciones, influyendo sobre las creencias y las formas de comportamiento de las partes y proporcionándoles información para que alcancen unos acuerdos (Moore, 1995). Se refiere todo lo planteado a la mediación como una dinámica que implica lo relacional y que deriva transformación en los sujetos participantes del conflicto procurando formas alternativas de encuentro.

Siguiendo con lo anterior se puede decir que, la mediación es un proceso cooperativo de resolución de los conflictos cuyo tercero neutral cumple el papel de ayudar a los implicados de forma cooperativa a buscar alternativas para resolver los problemas (Pérez Crespo, 2002 citado por Calderón, 2013).

A. Situaciones conflictivas entre estudiantes: agresiones con el gesto, las palabras y el cuerpo.

La necesidad de formar grupos es algo que toda sociedad convoca, inicialmente se accede a ellos desde la familia y en la medida en que se crece se van incorporando los sujetos a otros grupos en escenarios diferentes. El escenario en el que este proyecto se inscribe, es el escolar tanto dentro como fuera del aula y en estos espacios se observaron y registraron mediaciones docentes ante situaciones de conflicto como se analizarán en adelante.

Ramírez; Justicia, (2006), citado por Bravo Antonio, I.; Herrera Torres, L. (2011), plantea como el paso obligado por la institución educativa y el tiempo de permanencia en ella, es cada vez más prolongado y hace de esta institución social un lugar idóneo para enseñar a las nuevas generaciones a estar con otros, pero ese propósito se vuelve cada vez más difícil por la complejidad en las relaciones interpersonales.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Para que este propósito se cumpla se requiere de la participación activa de los diferentes miembros que conforman la institución educativa, como son docentes, padres y madres de familia, los directivos docentes y las entidades externas que colaboran con las instituciones como son las Comisarías de familia, que para este proyecto de investigación son los mediadores, entendidos como aquellas personas o agentes que sirven de terceros para apoyar la resolución de los conflictos escolares entre los estudiantes. Carretero, (2008), citado por Bravo Antonio, I.; Herrera Torres, L. (2011), indica que la convivencia escolar es la forma como los unos aprenden a convivir con los otros en este escenario educativo.

El conflicto escolar, se considera como las discrepancias entre dos actores o estudiantes que tienen intereses diferentes, es un indicio de que algo no satisface a todos y por ello no funciona correctamente (Puig, 1995). Ante las situaciones conflictivas que se han de abordar difícilmente se podrían determinar cuáles surgirán, pero sí es posible escoger el camino de cómo afrontarlo, siendo consciente de las respuestas que como mediador puedan contribuir a solucionar positivamente los conflictos y cuáles pueden desencadenar un conflicto según Silvina Funes Lapponi citada por Torrego (2006).

Dentro de la investigación se pudieron vislumbrar cuatro tipos de agresiones que se presentan en los conflictos escolares: las *agresiones físicas*, las *agresiones verbales*, las *agresiones gestuales* y las *agresiones a objetos*. Las *agresiones físicas*; son consideradas como aquellas que son dirigidas por un estudiante o un grupo hacia otro que se encuentra en condiciones de indefensión, con manifestaciones corporales de golpes y peleas; las *agresiones verbales*, son dadas por palabras, como motes, insultar, contestar en tono desafiante; las *agresiones gestuales*, son consideradas como las manifestaciones corporales o postura corporal que tiene un estudiante o grupo de ellos ante otros para expresarles su

poder, las mímicas, posturas, distancias y movimientos, entre otros, expresan emociones y formas posibles de actuar a futuro (García, 2013); las *agresiones a objetos*, son dados por

Torrego (2006), como una clase de actos de indisciplina que se relacionan con el dañar las cosas de los otros o de la institución.

Dentro de los conflictos escolares como agresiones físicas en la institución se observaron, contactos violentos, los cuales, presentaban en ella conflicto, por el roce fuerte con el cuerpo, ante la relación interpersonal, se inicia desde *“el juego de manos que termina en golpes, bofetadas, empujones, zancadillas y patadas”*. Pasa de un simple juego a situaciones violentas que algunos docentes previenen con palabras en algunas ocasiones diciéndoles *“cuidado, que se pueden golpear, o no jueguen de mano que pueden salir peliando”*, algunas veces es efectiva esta intervención pero en otras no y máxime si ocurre por fuera del aula que hay mayor libertad y desplazamiento de los estudiantes. Son intervenciones de medir consecuencias ya que los chicos por su juventud quizá no dimensionan y otros es que no se quieren controlar porque son formas cotidianas de relacionarse. *Las zancadillas, los golpes*, entre otras acciones violentas, representan situaciones de mayor frecuencia en la institución y su prevención es un aspecto que llama a buscar estrategias institucionales a nivel de mediaciones y como dice Torrego, (2006), es importante que se construya un discurso apropiado para tener formas institucionales y consensuadas de tratarlo y no se constituya su trato en formas individualizadas de mediar entre los docentes.

Las situaciones conflictivas pasan a ser violentas como se lee en el anterior párrafo en la expropiación de objetos, como se ha observado en la institución y que se analiza desde dos perspectivas diferentes. Una de ellas *“el arrebatarse las pertenencias”* y la otra *“coger las cosas sin permiso”*. La primera es considerada como el hecho de tomar algún objeto por la fuerza, es decir, expropiar a un compañero de sus pertenencias, por ejemplo cuando *“un estudiante quita de las manos unas llaves en una ocasión y en otra el lápiz con el que estaba trabajando uno de sus compañeros”* y la segunda, se refiere a tomar los objetos de

algún compañero sin permiso, pero no utiliza la fuerza, por ejemplo *“coger la cartuchera que estaba sobre la mesa, o la chaqueta que estaba en la silla”* estas situaciones son



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

provocadoras de conflicto y a su vez como las primeras que agreden el cuerpo, en tanto arrebatan los objetos de la mano, ya entran en el plano de la violencia, según Torrego, (2006), diferencia el conflicto de la violencia.

El conflicto lo concibe como algo natural, que aunque provoque sufrimiento, puede resolverse pacíficamente, no tiene que desembocar en una respuesta violenta y si los conflictos terminan en violencia es labor de la institución generar los mecanismos para reconducirlos y transformarlos desde una perspectiva pacífica. La institución cuenta con un manual de convivencia que se encuentra actualmente en proceso de ajuste, esta herramienta es válida en la medida en que se construye colectivamente, aspecto que está siendo revisado por el comité de calidad institucional. La mediación de la docente en esta situación fue la forma en que se restableció la situación, sin su intervención los estudiantes no estarían en disposición de hacer la devolución del objeto al afectado.

Ante situaciones de violencia en la mayoría de los casos se requiere más que de la mediación de un docente, que en este caso fue adecuada y efectiva, en otros casos en los que no se atiende desde allí, se pasa a otras instancias donde se aplican técnicas o estrategias de orden punitivo como son llamar a otros actores diferentes al docente titular del grupo, en este caso, la coordinadora, el rector, incluso llamar a su acudiente, y en última instancia a instituciones externas a ella como la Policía de infancia y adolescencia.

Lo anterior, desde el punto de vista de la intervención aplicada desde los mediadores, se puede apoyar en la “Disciplina orientada a la víctima” trabajada por Hoffman (1979) las cuales incluyen técnicas que son orientadas hacia la víctima donde el sujeto agresor puede visibilizar las consecuencias desde un análisis cognitivo, en relación con las consecuencias que tiene la agresión para su compañero, pero además afectiva, que implica centrarse en una conducta empática, imaginándose el dolor que siente el otro, incluso ponerse en el lugar del otro, lo que conllevaría cada vez más a una internalización de la norma, aspecto



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

contrario a hacer una intervención desde las formas tradicionales basadas en el temor a la detección y al castigo externo. Si el niño o adolescente puede medir las consecuencias de sus actos y a su vez sensibilizarse ante las necesidades y emociones del agredido, con el propósito del mediador de generar una respuesta empática evitaría tener que recurrir a las técnicas punitivas y autoritarias (Cuadros, 2013).

El llamado de agentes externos a la institución fue necesaria cuando narra una docente *“Los chicos de Procesos Básicos,(...) son supremamente faltos de normas, pero totalmente, ellos no acatan los llamados de atención de nadie no respetan a nadie ni a la profesora de ellos, ni a las demás profesoras, a la coordi también le hablan... incluso hasta al rector le han hablado de mala manera porque son niños muy difíciles (...), no atienden a nadie a nadie”*, Torrego, (2006), cataloga esta situación como un tipo de violencia que se relaciona con problemas de disciplina, implicando la trasgresión de normas de convivencia y suelen provocar conflictos interpersonales.

Generan todas estas situaciones expresiones emocionales que requieren de desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes como se describe en la institución objeto de estudio desde las provocaciones, consideradas como aquellas situaciones que se presentan en la vida escolar, generalmente en los descansos, que inicialmente se observan como ingenuas, pero que generan conflicto en la medida en que despiertan emociones y acciones que producen miedo, dentro de ellas está *“el juego de zombies, echar basuras en la cabeza de un niño”*, estas emociones que se activan hacen que los estudiantes se empujen porque el miedo no los deja ver por dónde van, y el echarle basuritas en la cabeza a otros, lleva a que el agredido se sienta mal al no poder evitar esta situación, no queda más que padecerla, mientras que el agresor se *“ríe”*.

Como se describe, la mediación implica en estos casos que un docente se sensibilice ante estas formas de relacionarse los estudiantes y no las deje pasar por alto, porque el sentir es un aspecto que se puede reprimir o no expresarse de una forma muy evidente pero va dejando sentimientos negativos que pueden desencadenar en situaciones inesperadas en los



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

estudiantes que han sido agredidos, según Maturana (1989), citado por García (2013), indica como la indiferencia emocional tanto de estudiantes como de docentes se obstaculiza el aprendizaje de sujetos sociales que sean capaces de empatizar con otros y construir una convivencia basada en el respeto y de promover una educación de calidad que se viva desde el ejercicio permanente de la aceptación mutua, el desarrollo integral y social de los sujetos.

Siguiendo con las emociones la expresión de la rabia es un elemento que se repite en todos los instrumentos aplicados en la investigación. Unos estudiantes aducen que les da rabia *“Porque jugamos y nos metemos en problemas y nos regañan, nos sacan la rabia”*. Otros estudiantes expresan que los conflictos se dan porque *“le iba a pegar al otro porque estaba peliando. Se estaban diciendo palabras porque comenzó la pelea. Porque estaban rabiosos”*. *“Porque el primero le empezó a pegar y el otro no tenía fuerza para cascarlo, entonces él empezó a llorar de la rabia”*. *“Los niños estaban jugando chucha cogida y un niño de los dos se puso a molestar a otro que el otro le dio rabia y le pegó puños”*. Las docentes también narran como median ante esta situación emocional *“yo lo único que hice fue esperar a que a los niños se les pasara la rabia”*. Otra expresa *“profe este compañero me dijo esto, o me insultó o me dijo que yo era de tal forma, porque tiene rabiecita entonces uno inmediatamente los llama a los dos y les pregunta que es lo que está pasando”*. La Rabia es importante diferenciarla de la ira, son emociones de niveles diferentes y por tanto, se diferencian en su función adaptativa. La rabia asociada con la agresividad es contextual y adaptativa cuando es estimulada por contextos que promueven la competencia egoísta entre alumnos (modelos educativos centrados en el rendimiento académico exclusivamente por ejemplo). La ira tiene un componente más intencional, instrumental y manipulativo que ya no es adaptativo (Cuadros, 2013), por ello es tan importante la mediación, entendida como la intervención de un facilitador de comunicación y negociación en la resolución de los conflictos entre las partes.

Esta negociación es asistida por una persona que permite la comprensión entre ellas (Rubin, 1981), citado por Butts Griggs (2007). Según Butts, la ira es un estado emocional que depende de múltiples factores y es un proceso interactivo. Además está también

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

influido por la genética, esta comprensión puede contribuir en la manera como

el mediador pueda atender y entender que cada uno de las partes en conflicto, tiene diferentes niveles de

ira y desde allí puede responder una persona, unas más calmadas que otras, pero que a su vez puede ser regulada, en tanto empieza a empatizar con cada una de las partes y captar en qué medida puede ayudar haciendo esfuerzos conscientes para que su intervención sea adecuada y la ira sea mitigada, favoreciendo la resolución del conflicto.

En las agresiones verbales se presentan conflictos en los siguientes términos: cuando una docente narra refiriéndose a una estudiante *“me están diciendo gorda, me están diciendo buñuelito”*, esta situación es catalogada por Torrego (2006) como bullying o acoso escolar, es una intimidación que se puede dar a un compañero en estado de indefensión o por un grupo, en este caso dirigido por un pequeño grupo de chicas a su compañera, aspecto que estaba oculto a las docentes, es violento en la medida que le ponían motes y a su vez había exclusión social. La importancia radica en la mediación que hace la docente al observar una estudiante llorando, se le acerca y le indaga acerca de su sentir, vuelve a darse sensibilidad social como en el anterior hecho donde se refiere a la expresión emocional como aspecto a tener en cuenta en las relaciones interpersonales y cómo ayuda a evitar guardar sentimientos negativos entre compañeros, que en un futuro se vuelven desencadenantes personales de conflicto, se entiende por este último según Bustos (2009), como aquellos estados internos, motivacionales que provocan conflicto.

Siguiendo con lo referido a los desencadenantes del conflicto, los interpersonales, se pueden ilustrar desde algunas situaciones *“Este niño se llama David, ha presentado muchas dificultades de acoplamiento, de disciplina, de obediencia, de acatamiento a la norma y los compañeros este año estaban cansados de esa situación incluso a él se lo dijeron frente a frente” “Es que no queremos que estés aquí”, el niño viendo que estaba siendo discriminado por los compañeros, que ya los compañeros no lo querían, entonces como los compañeros lo rechazaban, el chocaba más con ellos, entonces había más indisciplina, él se portaba más mal, entonces en acuerdo en reunión con la otra compañera Nora, con el papá del niño, con el niño y yo, acordamos, y el niño dijo, yo me quiero pasar para el*

Facultad de Educación otro grupo” aquí se observa como hay situaciones personales que provocan el conflicto, pero también interpersonales y de agresión verbal, porque todo el grupo lo estaba presionando para que se pasara, en este caso la mediación de la docente fue también de exclusión, porque en vez de apoyar la presión del grupo hacia el estudiante, pudo tomar una actitud de solución del conflicto desde la mirada positiva; lo cambian de grupo en donde la misma docente expresa *“David ha cambiado impresionantemente su actitud allá, porque los niños allá, lo acogieron, se han portado bien con él y él también ha cambiado su actitud y está muy aplacado”* esto indica la importancia de la mediación desde docentes formados en habilidades comunicativas y sociales, si era tan difícil el niño ¿por qué con el otro grupo si pudo y con este no?. ¿Acaso la mediación docente fue la adecuada permitiendo que todo un grupo excluyera a un estudiante con la excusa que venía junto desde el año anterior? ¿Cuándo, entonces, se va a educar para el conflicto? Según Carretero (2008), citado por Herrera, Torres y Bravo, Antonio (2011), la convivencia escolar se concibe como uno de los objetivos fundamentales de la educación y promover la capacidad de todos los miembros de la comunidad educativa para que aprendan a vivir con los demás es su meta.

B. Tipos de mediaciones: Intervención del docente a partir de los conflictos; los estudiantes como mediadores y otros actores

Las relaciones interpersonales dadas en la sociedad se dan dentro del juego del desconocimiento y reconocimiento del sujeto que vivencia esta trama desde el nacimiento hasta su muerte, iniciando su lucha en la familia, pasando por la escuela, el barrio, su ciudad, la nación, en cada uno buscando ser reconocido, siendo ésta, la única forma de existir (Barbero, 1991).



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Siguiendo con Barbero (1991), las mediaciones desde la interpelación toca a las personas más que a las cosas, en ese reconocimiento, de hacerse y rehacerse simbólicamente, las nombra en las interacciones que se suscitan y que lo van constituyendo no solamente individual, sino colectivamente, de aquí que la escuela cumpla un papel importante en la socialidad desde la búsqueda del encuentro con el otro.

La mediación es una negociación que incluye un tercero para que ayude a la gente en conflicto a restablecer las relaciones influyendo sobre las creencias y las formas de comportamiento de las partes proporcionándoles información para que alcancen unos acuerdos (Moore, 1995). Se refiere todo lo planteado a la mediación como una dinámica que implica lo relacional y que deriva transformación en los sujetos participantes del conflicto procurando formas alternativas de encuentro.

Siguiendo con lo anterior se puede decir que, la mediación es un proceso cooperativo de resolución de los conflictos cuyo tercero neutral cumple el papel de ayudar a los implicados de forma cooperativa a buscar alternativas para resolver los problemas (Pérez Crespo, 2002 citado por Calderón, 2013).

Las mediaciones encontradas desde la información recolectada se relacionan con: mediaciones docentes, conformada por los docentes y directivos docentes; mediaciones entre pares, que corresponde a los mismos estudiantes y las mediaciones de otros actores que se refieren a las familias (madres) y al señor de la tienda.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Algunos docentes que en el estudio intervinieron estimaron que son varias las causas por las cuales se originan los conflictos entre estudiantes, por ejemplo, *“Cogió a otro más pequeño de los pies y lo colgó dejándole la cabeza para el piso”*. Frente a este episodio el docente *“auxilia al niño”*, y lo pone en conocimiento de la familia y de la UAI, pero se desconoce el resultado de quien agrede y el agredido. Aquí parece que el docente equipara un factor provocador de conflicto, con un acto o expresión de violencia, como en este caso, que ya es acto de agresión y que pone en riesgo la integridad física del niño.

Sobre el punto anterior, se expresan otros miembros de la institución como el señor de la tienda, en los siguientes términos: *“los más grandes se aprovechan de los pequeños *“les quitan el algo, en el otro salón les pegaron, reventaban a los niños y les sacaban sangre”**. De estos casos se desconoce la intervención o mediación docente y desde luego, seguimiento y resultados. Por lo aquí expuesto, pareciera que la tendencia es más hacia la violencia que a los conflictos como tales. La Mediación desde Torrego (2006), la considera como un proceso en la cual los protagonistas de un conflicto lo transforman por sí mismos con la intervención de una tercera parte, elegida o aceptada, que contribuye a ello. Desde lo expuesto por este autor, se infiere como la intervención del mediador es ayudar a acercar las partes para que se pueda restablecer el diálogo, pero si en la institución educativa no hay quien cumpla ese rol, los conflictos se intensificarán y se pueden convertir como tales en violencia, esta última entendida como diferente al conflicto. El conflicto no constituye un sinónimo de violencia, la violencia plantea el autor, es para hacer daño, a



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

diferencia del conflicto, en el cual existe una tensión, una energía, la cuestión es canalizar constructivamente esa energía para que se convierta en una fortaleza, es decir, una oportunidad para el encuentro, el diálogo, restablecimiento de las relaciones interpersonales, la transformación individual de cada uno de los participantes del conflicto y se produzca un cambio social.

Lo anterior es posible según Cornelius y Faire (1998), citado por Torrego (2006), cuando se atiende adecuadamente, es decir, conociendo y aplicando las técnicas para afrontar los conflictos. Él, de por sí no es bueno, ni es malo, depende de lo que se haga para intervenirlo.

En lo antes planteado, se encuentra correspondencia entre las versiones de docentes y la de los estudiantes, en que los niños más pequeños son vulnerables en tanto son objeto de agresión física de los mayores sin que se tenga un plan específico de mediación para su protección. Luego, se trata de una problemática que demanda pronta solución y en especial de prevención. Según Jhonson y Jhonson (1995) citado por Torrego (2006), las instituciones educativas no solamente necesitan un contexto más amplio para prevenir la violencia, sino además, modos de desarrollar y mantener patrones de conducta, con el fin de afrontar de fondo los problemas de convivencia, es más que plantear programas de tratamiento de los conflictos escolares, siendo necesarios, es también reflexionar acerca de la raíz de la participación, buscando un clima de acogida y de respeto entre los estudiantes, volviéndose una cultura institucional.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

Siguiendo con este análisis, dice una docente: “a veces noto que pelean mucho por el balón”, la mediación consiste en este caso en que: “*me arrimo les cojo el balón y les digo que si es para peliar mejor no jueguen y les quito el balón*”. En este caso se observa como la forma de intervenir en ningún momento trasciende las acciones de los estudiantes, La mediación según Torrego (2006), incluye transformación de los participantes, en ningún momento se propicia un diálogo para reflexionar sobre las acciones, generando consciencia del compromiso que se tiene por parte y parte para mantener un ambiente de convivencia.

De forma parecida se pronuncian algunos estudiantes cuando dicen: “*Mariana cuenta que los compañeros la molestan mucho y que le dicen Chocoduro, pero la profe no dice nada, que le dicen seguido a otras morenitas y la profe no dice nada*”. Por lo visto, el tema del conflicto escolar aún no es la prioridad de la institución, pese a las consecuencias que genera a nivel social, afectivo, emocional e intelectual. La mediación interculturalidad según Aguado, Herraz (2006), definida “enfoque educativo basado en el respeto y valoración de la diversidad dirigido a cada uno de los miembros de la sociedad en su conjunto que propone un modelo de intervención, formal e informal, holístico, integrado, configurador de todas las dimensiones del proceso educativo en orden a lograr la igualdad de oportunidades, la superación del racismo en sus diversas manifestaciones, la comunicación y competencia interculturales (Aguado, 1995). Según lo planteado y llevándolo al ámbito escolar se vislumbra la importancia del papel que cumplen los docentes en la resolución de conflictos en favor de la convivencia intercultural.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Respecto a la intervención de otros actores como mediadores, está el caso del señor de la tienda, quien se dirige a los estudiantes con expresiones claras, respetuosas y contundentes. Esto es corroborado con expresiones de los estudiantes participantes, en estos términos: *“El señor tendero de nuevo aparece a calmar a unos estudiantes de Procesos Básicos que se estaban golpeando horrible y él corrió desde la tienda, porque escuchó y vio que estaban haciendo corrillo y no estaba la profe”*.

En este mismo orden se sitúa la figura de la coordinadora a quien le son llevados los niños que presentan alguna dificultad relacional, no controlada por la docente titular.

Pero también se encuentran estudiantes que ejercen esta función: *“A veces se agarran a pelear y cuando lo van a hacer, nosotras los separamos”* pero ¿qué hace la profesora en este caso? *“ella arregla llevando a unos a coordinación y llamando a los papás y arreglan el problema; La profe los separó con la mano. Los mandó pa donde la rectora. Los suspendió. Ocurre mucho y los regaña enojada gritando”*. Se encuentran aquí varios actores, la docente, las familias y los mismos estudiantes y además el señor de la tienda. La intervención de otros actores. Se observan varias situaciones, en primer lugar relacionadas con la Mediación docente, Torrego (2003), citado por Torrego (2006), llama estilos de reacción a la reacción que el docente tiene ante una situación disruptiva, es que su pauta de respuesta es agresivo-dominante, imponiendo su autoridad, al reaccionar gritando, lo cual lleva a perder credibilidad y respeto por parte de los estudiantes, tanto es, que es una forma repetitiva de actuación del docente. Con respecto a los estudiantes ayudantes, se deja ver



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

como ellos se implican en la búsqueda de soluciones al conflicto, siendo las personas que les gusta ayudar a sus compañeros, que además conocen los recursos de la institución para afrontar estas problemáticas, en este caso los estudiantes actuaron espontáneamente sin ninguna formación para cumplir el rol de mediadores pero que lo podrían llegar a ser por la capacidad de sensibilización que tienen. La participación de la familia tuvo una participación más pasiva, porque lo que hizo fue atender un llamado de la institución, diferente a ser ella-la familia la que tome la iniciativa para servir de mediadora activa y en relación con la participación del señor de la tienda, indica el grado de compromiso con el lugar donde trabaja y de sensibilidad al sentirse comprometido a ayudar, al darse cuenta que es una figura masculina que en la institución es escasa, por ser todas docentes en la Básica primaria.

La comunicación no verbal como límite para regular el comportamiento del otro, por ejemplo, a través de una actitud “seria” que el estudiante posiblemente interpreta como “no continuar”, a algunos estudiantes les funciona como límite a su acción. Los gestos de la cara sirven como mediadores siempre y cuando los estudiantes anteriormente hayan tenido la experiencia de que indican que la docente con ellos ha mantenido el orden de la clase. Según Torrego (2006), los gestos del rostro hacen parte de los mensajes no verbales, porque tienen un componente emocional. La fuerza del mensaje no verbal es difícil ser controlada de manera voluntaria por las personas y le imprime color, es decir, energía a lo que se quiere expresar sin utilizar palabras, limitando así también, la acción del estudiante



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

haciendo la similitud con los mensajes verbales, donde son las palabras las que operan en este sentido.

Dentro de los mensajes verbales **las palabras orientadoras que guían las acciones**, se refieren al hecho de hacer orientaciones del cómo en el aula, a la manera como se observó en la institución, permite mostrarle un camino a los estudiantes para acceder a algún objeto en este caso coger el refrigerio de las bolsas en las que se encuentran depositados en el aula, ayuda a que los estudiantes se organicen y así se eviten los conflictos. La docente va dando indicaciones “*la fila 1 inicia en orden y así sucesivamente y salen por este lado*”, este aspecto posibilita el desplazamiento porque guía la conducta de los estudiantes. El hecho de orientar permanentemente con palabras enfoca la atención de los estudiantes y así previene las situaciones conflictivas entre los estudiantes.

Las **instrucciones** del docente cuando son contextualizadas, favorecen las mediaciones ante situaciones de conflicto. Una situación dada en la institución *cuando realizaban una ficha, unos estudiantes, entre ellos se tocaban la hoja de trabajo u objetos a utilizar, discutían entre ellos*, pero con las palabras que hacían parte de las instrucciones a su vez sirvieron de mediación para controlar el conflicto de momento, aunque no para dar una solución a largo plazo. Este aspecto indica como las instrucciones operan en el aquí y el ahora si no tienen una historia en la vida de los estudiantes. Los contextos son importantes para que las instrucciones funcionen, en este caso fueron en espacio abierto y con una

1803



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

docente diferente a la titular de su grupo. Por contexto se entiende desde Michael Cole (2002), no solamente lo que rodea sino lo que entrelaza, es decir, aquellas relaciones que se establecen entre los estudiantes con la docente y entre ellos mismos creando climas propicios de mediación.

En la institución se escucha reiteradamente **expresiones verbales** como “*ofrézcanse disculpas*”, “*dense las manos*”, “*sean amiguitos*”, son maneras de mantener un ambiente de calma aparente, todo vuelve a la normalidad y se siguen las actividades escolares cotidianas. Esta mediación se utiliza de manera rutinaria y sin sentido, en cuanto, no le da oportunidad al estudiante de entrar en reflexión, parece ser del estilo estímulo-respuesta, donde la mediación por los procesos cognitivos de alto orden no median la solución del conflicto y por tanto es repetitiva, al no pasar por procesos de análisis y razonamiento que posiblemente bajarían la frecuencia, según Torrego (2006), es difícil que en una institución donde no existe necesariamente un vínculo interpersonal importante, se produzca la iniciativa entre los mismos estudiantes de entrar en diálogo para abordar las causas del conflicto que permitan hallar una resolución, pero aunque decidieran hacerlo no contarían con el apoyo especializado para estructurar el diálogo y la reflexión, por las mismas características institucionales enmarcadas en modelos punitivos de solución de conflictos, por tanto, pueden comprenderse, disculparse, perdonarse y comprometerse, no disponen del tiempo los docentes para ayudar a las partes a transformar su conflicto, cerrar las heridas y abrir un horizonte de convivencia, pero es que además, ni siquiera saben cómo hacerlo,



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

falta formación y capacitación por parte de los docentes y directivos docentes para atender este tipo de situaciones de maneras no tradicionales. Además el tiempo, la cantidad de estudiantes, los horarios, son factores que agreden las relaciones interpersonales al no dar tiempo para aprendizajes sociales, sino centrarse en lo académico que se catalogan por Torrego (2006), como provocadores de conflicto , al obstaculizar los acercamientos entre estudiantes y docentes y entre los mismo estudiantes.

Las **exigencias u órdenes**, se utilizan en general, como formas autoritarias de “reparación de la falta”, por ejemplo, cuando un estudiante le coge la chaqueta a otro que estaba en la silla y se la pone, la docente inmediatamente le exige de manera autoritaria que le haga entrega de ella al compañero, este la entrega con gesto “risueño”. Según lo observado para que los estudiantes accedan a reparar el daño, es necesario que la docente atienda la situación en el momento, porque dejarla pasar es permitir que este tipo de estudiantes se queden con los objetos que no les pertenecen, ya que él era consciente de ello, y sin pedir permiso actúa. De allí que poner límites de entrada a los estudiantes que actúan como faltos de normas, es una manera de mediar en el aquí y el ahora, pero no es un aprendizaje a largo plazo, porque la acción de devolverla, es dada por otro externo, el docente que lo exige y no por convicción del estudiante. Las normas básicas de convivencia se convierten en un instrumento de regulación de las conductas escolares, siempre y cuando la base del modelo institucional sea de tipo cooperativo y relacional más que punitivo, que según Torrego (2006), considera que el tipo cooperativo, permite aunar en el desarrollo de



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

la autonomía moral, mediante la participación en la elaboración de normas, y el compromiso colaborativo que supera la intolerancia y comparte visiones y objetivos comunes, de lo contrario, los modelos punitivos, en la relación con las partes no produciría reconciliación ni capacidad de enmendar la falta, diferente al modelo relacional que conllevaría a los implicados “víctima-agresor”, es decir, a las propias personas implicadas a que a través del diálogo fortalezcan la relación, siguiendo un modelo de justicia restaurativa, es decir, reparar el daño ejercido sobre la víctima, dice este autor garantizaría la prevención individual, ya que el coste mental y emocional que supone al agresor reconciliarse con la víctima es la base del cambio individual.

Las aclaraciones o predicciones son aquellas explicaciones o ampliaciones que hace el docente previniendo situaciones conflictivas, por ejemplo, *“cuidado que se aporrean, le abren la cabeza a otros, es que la piedra se coge sola”*, poner en palabras las consecuencias, puede hacer en algunas ocasiones que el estudiante se limite en sus acciones. Torrego (2006), indica que aclarar el problema es tratar de ubicarse ante él, sirve para hacerse una idea más clara, más objetiva y más amplia de la situación, incluso ayuda a superar lo exclusivamente individual, para acercarse a lo común. De esta manera el mediador puede implicarse y entender por qué el estudiante actúa de una manera y no de otra, previendo comportamientos no deseados que quizá el estudiante posiblemente por su edad no alcanza a dimensionar.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Las citaciones y las anotaciones se diferencian en que, las primeras se refieren a la solicitud que se le hace a los acudientes (mamá generalmente) de los estudiantes que entran en conflicto para que se acerquen a la institución e informarles del comportamiento y proceder a sancionar, por ejemplo, *“les dice que no peleen, pero cuando la pelea es muy brusca llaman al padre de familia o les pone nota”*. Las anotaciones por su parte se refieren a la escritura en un cuaderno de disciplina que maneja cada docente por grupo para registrar las situaciones conflictivas que se presentan, por ejemplo, *“nos pone notas en el libro disciplinario”*, *“Alegó la profe, que si volvía a jugar sin que ella esté los va a suspender una semana”* que a su vez les sirve para ponerle límite sancionatorio a los estudiantes, indicando la frecuencia con que se dan los conflictos, sirviendo de herramienta para sancionar faltas que se van volviendo repetitivas. Son evidencias de frecuencia y gravedad para acceder a acciones mayores como es la suspensión para la casa por un día o una semana. Esta forma de mediación es punitiva y es la más frecuente, los mismos estudiantes la mencionan como algo que es cotidiano y rutinario en la institución, observándose como ella opera solo por el momento, según Torrego (2003, 2004) citado por Torrego (2006), este planteamiento se refiere a uno de los modelos de intervención ante los conflictos de convivencia que se producen en las instituciones y es el modelo punitivo, que consiste en establecer una sanción ante una acción considerada como falta y tipificada como tal en las normas de convivencia tanto generales (decreto de deberes y derechos de los alumnos) como los propios de la institución (reglamento), busca que se repare el daño a través del castigo. En relación con la resolución del conflicto subyacente, la intervención es



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

puramente superficial, en tanto, se tratan los síntomas visibles pero no sus causas y por ello se repite y se puede llevar a una acentuación de la situación en el futuro. Además potencia una moralidad de tipo heterónomo, el que juzga es un tercero, aspecto que limita su carácter educativo al no potenciar la capacidad de autorregulación ni un mayor aprendizaje moral.

La familia como mediadora de conflictos en la escuela, se refiere a la mediación que el docente hace a través de las familias de los estudiantes que presentan conflictos, en este caso a la mamá, se observa más que para que apoye, es como solicitud para someterla a las decisiones de la escuela, a diferencia de lo que plantea Six (1997), en su texto “Dinámica de la mediación” como los padres de familia son de por sí mediadores, sin saberlo, en la medida en hacen que sus hijos sean cada vez más autónomos, de desarrollar en ellos mayor conciencia de sus cualidades y de los límites de su mediación, depende de la formas de crianza, es decir, de las formas de interacción que establecen padres e hijos, esas formas de mediación están entre hacerles todo a los hijos o dejarlos hacer lo que quieran, o sea entre el proteccionismo y el laxismo. Se refieren en el artículo de ese texto “Padres-mediadores” como la autonomía en un niño no es natural, ella se aprende, necesita entonces la presencia de un tercero, de esa persona que se interponga entre el niño y su medio ya sea social o físico. Aquí el padre mediador puede oscilar entre el chantaje y el autoritarismo o elegir otro tipo de mediación que invite a la reflexión, a interrogarse, a organizarse, a clasificar, a ordenar, a comparar, a anticipar, es decir, aprender a aprender.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

La función de la familia podría representar una forma de mediación adecuada, pero para la época la misma institución familiar se encuentra en crisis y hoy no está sirviendo como generadora de regulación de los estudiantes, a pesar de que las mamás se presenten al llamado de las docentes, los estudiantes continúan con comportamientos inadecuados, no operando como control, los mismos compañeros estudiantes expresan, inclusive los docentes lo dejan ver, que ellos reinciden en sus acciones. Además da cuenta de ello, la cantidad de veces que se llama a la misma mamá y ella ya ni siquiera se presenta a la institución.

Otros docentes como mediadores, se relaciona este aspecto con el rector, la coordinadora y los docentes no titulares de los grupos de estudiantes, quienes en muchas ocasiones tampoco representan modos de control de acciones inadecuadas a nivel escolar, es decir, para aquellas acciones que son catalogados por la sociedad como inmorales, expresadas en agresiones físicas y verbales, ha sido entonces, necesario llamar a la policía de Infancia y Adolescencia, cuando el estudiante no atiende a las personas que hacen parte de la escuela y que representan la autoridad y cuando la madre no se presenta al llamado de la institución.

C. Mediaciones que median: las favorecedoras de la resolución de conflictos (Auxiliar al afectado, el diálogo)

Cuando se habla de mejores mediaciones, se está refiriendo a aquellas formas de intervenir las situaciones conflictivas desde la resolución constructiva de ellos, el diálogo y



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

la negociación son elementos que apoyan las mediaciones en tanto facilitan que las partes que están en situaciones conflictivas puedan entrar en conversaciones donde se llegue a acuerdos. Implica habilidades comunicativas y sociales que su desarrollo favorece la prevención de conductas violentas a la manera de Funes Lapponi (2006) citada por Torrego (2006), cuando plantea que no es posible prever siempre los hechos que acompañarán las situaciones conflictivas que habría que abordar, pero lo que sí se puede hacer, es elegir el marco de acción desde donde se pueden afrontar, de allí la importancia de ser conscientes de que la actitud que tome el mediador, será la que prevenga o desencadene los conflictos y la gravedad de éstos. Aduce también que es indispensable revisar la capacidad que se tiene de respuesta a situaciones conflictivas, a sabiendas que la reacción común a un conflicto es de malestar, impotencia, ira, entre otras. Estas emociones pueden desencadenar el conflicto o el reconocerlo puede ser el punto de partida para generar estrategias de afrontamiento positivo en vez de una serie de represalias o de inhabilidad.

Auxiliar al afectado es considerado por las docentes en la institución como un primer acercamiento que se le hace a los estudiantes que se encuentran en situación desfavorable dentro del conflicto, por ejemplo, una maestra narra “*cogió a otro más pequeño de los pies y lo colgó dejándole la cabeza para el piso*”, “*lo que yo pude hacer primero fue correr a auxiliar al niño que él tenía cogido*”. Esta acción muestra una actitud humanizante de mediar, porque primero se atiende a quien está desprotegido y luego se entra a analizar la situación con el que estaba en posición de agresor. Se observa cómo se presentan



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

agresiones físicas, aspecto que requiere atención y estrategias de mediación y de sensibilización ante consecuencias que traen las acciones de esta gravedad.

El diálogo se encuentra también, dentro de las estrategias de mediación más valoradas en la literatura sobre este tema y se puede ilustrar desde algunas situaciones presentadas en la institución como cuando unas docentes narran *“Ha dado muy buen resultado porque permanentemente se dialoga con él”*, *“yo lo llamo, lo converso”*, *“nuevamente se dialoga con ellos”* según Calderón (2011), para atender las relaciones interpersonales en la vida escolar, la conversación es un proceso comunicativo que debe ser asumido de manera intencional por parte de todos los actores educativos, especialmente los docentes, porque es una responsabilidad procurar ambientes facilitadores para la convivencia escolar. La versión de los estudiantes tiene coincidencia con lo que las docentes expresan en las entrevistas *“los cogió de la mano y los calmó y después dialogaron amablemente”*. Según Alcover (2006), el mediador tiene como compromiso el minimizar la excesiva tensión, angustia, miedo o emociones fuertes durante el proceso. Esto mantiene un clima propicio para la negociación y el diálogo.

Siguiendo con la línea de las mediaciones que median las **indagaciones** apoyan la mediación **Dialogante** y **Auxiliadora**, porque corresponde a formas alternativas de tratar las situaciones de conflicto entre estudiantes toda vez que se pueda desentrañar, averiguar, desvelar los motivos que provocaron la situación conflictiva, esta forma de mediación tiene dificultades por el tiempo que hay que invertirle, debido a que los estudiantes que se



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

encuentran en conflicto requieren encuadre y espacio para entrar en calma, la creación de un estado anímico propicio para el razonamiento favorece una resolución positiva de éste, incluso disminuye los resentimientos entre las partes en tensión y ayuda a que el diálogo fluya, aspecto positivo de intervención, pero la organización escolar a nivel de tiempos, contenidos impiden que se promuevan este tipo de estrategias, a pesar de ello, el docente formado desde las mediaciones escolares porta una actitud de apertura y en vez de considerar este tiempo como perdido lo concibe como una posibilidad para el aprendizaje cooperativo (Torrego, 2000). De acuerdo con las versiones de los estudiantes acerca de la mediación docente *“Luego les preguntó eso que por qué no les gustaba”, “que la profe habló con las niñas”, “Nos trajeron a esta mesa a hablar”, “y porque ella habló con ellos de buena manera ya”*; según las versiones de los docentes *“uno inmediatamente los llama a los dos, pregunta que es lo que está pasando cada uno argumenta sus posiciones”, “empezar a escucharlos uno a uno cuál es su problemática, qué pasó, qué pasó, qué pasó?”* También la docente indaga a un tercero, otro estudiante para averiguar la situación y así apoyarse por los mismos estudiantes en la resolución del conflicto *“generalmente se llama a otro compañero que haya percibido la situación y se le pregunta a un tercero si es verdad lo que ellos están diciendo”*. Podría pensarse en este aspecto, como las preguntas que dirigen la indagación según Alcover (2006), permite a las partes expresar sus intereses, deseos y motivos que en ocasiones no se dicen directamente y las preguntas van ahondando en sus razones. Las preguntas abiertas ayudan a ampliar y se pueden ir orientando con expresiones *“por qué”, “quién”, “cómo”, “dónde”, “cuándo”*.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

El **establecimiento de compromisos** es otro aspecto que refuerza las mediaciones Dialogante y Auxiliadora en tanto se refieren a lo que se entiende por acuerdo, la resolución dada por dos o más personas, Antúnez (1998) citado por Aguado Asenjo, Jesús Carmelo y Abad, Juan de Vicente (2006) del texto de Torrego en la misma fecha, señala como los acuerdos ayudan a regular el funcionamiento del sistema de relaciones entre las personas, siendo una respuesta natural, coherente con principios y prácticas democráticas y no tiene por qué depender de una voluntad autoritaria. De esta manera, también, el hecho de que la madre hable con la docente y se busqué la forma de llegar a acuerdos, da cuenta que también es importante la mediación de la familia cuando de ella sale la iniciativa, se entiende aquí que más que someterse a las decisiones de la institución, pueden **establecer compromisos** de apoyo mutuo y este aspecto favorece la resolución de conflictos pero a su vez la disminución de ellos, en tanto la familia está dispuesta y se muestra actitud abierta y de iniciativa propia “*después la mamá habló con la profe y decidieron arreglar el problema*”, las docentes se sienten acompañadas en el proceso educativo y fortalece la mediación, se observan habilidades sociales como la empatía, se sensibiliza y acuerda, tanto de parte de la docente como de la madre, también habilidades comunicativas con la apertura al diálogo y la negociación.

Se encuentra que estas formas de mediación son escasas en la frecuencia de presentarse en la institución, esto es coherente con el análisis planteado, porque requiere de docentes sensibilizados frente a las relaciones interpersonales que promuevan a futuro la formación



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

para que este tipo de mediaciones se vuelva consciente entre los docentes y a su vez lo reflejen en toda la comunidad educativa, que también sobresalió en la intervención de una madre de familia, y si se expresó aunque haya sido en escasa población puede ser un indicio de apertura y flexibilidad relacional que hay que potenciar en la población educativa.

8.0 Conclusiones

Las conclusiones a las que puede llegar el presente trabajo investigativo están en correspondencia con los objetivos trazados:

1°. Según los resultados del análisis, las situaciones de conflicto de mayor persistencia entre estudiantes fueron: las referidas al maltrato verbal, gestual y físico.

2°. Entre las mediaciones que emplean los docentes ante situaciones de conflicto se encontraron las referidas a citaciones, anotaciones, suspensiones, conversaciones, consejos, ayuda inmediata, actitudes desafiantes, órdenes, exigencias. Para las que se hicieron cuatro tipificaciones nombradas como Normativa, Autoritaria, Dialogante y Auxiliadora.

3° Las mediaciones fueron clasificadas según su efectividad en la resolución del conflicto, de ahí que se incluyan aquellas mediaciones posibilitadores de mejores relaciones en:

Dialogante (conciliaciones-acuerdos, reflexiones, apoyo, seguimiento, compromisos, consejos).

Auxiliadora (intervención oportuna en contexto, apoyo, acompañamiento, seguridad, protección) como función humanizante.

Conclusiones relacionadas con las mediaciones:



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Para que la mediación en situaciones de conflicto sea efectiva, se necesita por parte del docente de un lenguaje claro, respetuoso y contundente al dar indicaciones; pedir el favor o suplicar, no opera como mediación.

La crisis de la estructura familiar, en muchas ocasiones, ha perdido su protagonismo como portadora de autoridad y por ello, los estudiantes no las conciben como autoridad a ser acogida.

El gesto pone límites a la acción en tanto, el interlocutor entiende y acepta las restricciones incluyentes.

Las palabras, en este caso, las instrucciones de acción, son formas de mediación que ordenan el pensamiento de los estudiantes para evitar la agresión física y verbal, porque regulan la acción y establecen una distancia entre los sujetos.

Las instrucciones no son universales, sino que dependen de cada cultura y situación. Estas no implican reflexión, impidiendo en muchas ocasiones, que los estudiantes las atiendan o no, dependiendo de los contextos situacionales, siguiendo a Jansens (2005) y haciendo una analogía entre pautas de crianza y estrategias docente-estudiante, se plantea la disciplina como las estrategias de socialización que ayuda a los docentes a controlar las conductas de los estudiantes para conducirlos por la convivencia entre ellos. Los docentes que se enfocan en ampliar la comunicación y en transmitir mensajes positivos en vez de negativos y punitivos, posiblemente mantendrán niveles mayores de comunicación con sus



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

estudiantes, lo que se reflejará en bajos niveles de conflictividad y mejores relaciones entre docentes y estudiantes y como se planteaba al principio, conlleva entonces a la reflexión que en los términos negativos sería imposible acceder a ella. Becker (1964) citado por Ramírez (2005), “distingue entre métodos disciplinarios y métodos autoritarios, al tener en cuenta disciplina y afecto como las dos variables que distinguen a unos padres de otros. Los métodos disciplinarios son aquellos que tienen el amor hacia el niño como instrumento principal para modelar la conducta y se relacionan con reacciones internas contra la agresión. En cambio, los métodos autoritarios se relacionan con reacciones externas contra la agresión y con comportamientos agresivos no cooperadores” Becker (1964) citado por Ramírez (2005: 170).

La organización institucional es un factor predominante en la provocación de los conflictos escolares, los horarios rígidos, la división de los contenidos por áreas, la cantidad de tareas y la poca reflexión y contextualización de los aprendizajes.

Hay mediaciones que se requieren en el “aquí y el ahora”, para ser efectivas, si se hacen en momento posterior a la situación desencadenante de conflicto, es posible que no sea la adecuada para darle una solución viable al conflicto. Además la actitud exigente y autoritaria es necesaria en momentos puntuales de la jornada, para que cumpla su cometido de mediación y no llegue a la violencia por parte de los estudiantes para recuperar sus pertenencias.

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Las citas y anotaciones son casi que la única herramienta de mediación que los estudiantes reconocen desde el grado primero, opera al principio más para los más pequeños; pero en la medida en que crecen, se vuelve menos efectiva, este aspecto se podría entender desde lo planteado por Becker (1964) citado por Ramírez (2005) quien distingue entre métodos disciplinarios y métodos autoritarios. Los primeros orientados desde el afecto a modelar o controlar la conducta del niño por medios internos contra la agresión a diferencia de los segundos que implican poder, hostilidad y que conllevan a la agresión como son las citas y anotaciones. También Baumrind (1973) citado por Ramírez (2005), argumenta desde cuatro estilos de crianza, formas de interactuar con los hijos, que en el caso de este proyecto sería la relación docente-estudiantes y entre estudiantes en la resolución de los conflictos escolares, del que se podría transferir autoritario, permisivo, democrático y de negligencia-rechazo, los cuales difieren en el grado de control que ejerzan los docentes y se caracterizan porque hay unos que ejercen mucho control sobre los estudiantes intentando influir en el comportamiento de éstos a través de algunos estándares como castigos y amenazas, otros utilizan estrategias de razonamiento, explicando las razones de las medidas punitivas, animan a dar argumentos, piden opiniones y escuchan al otro, aspectos que les confiere mayor aceptación de parte de los estudiantes, diferente a los docentes que no piden explicaciones ni las dan ante situaciones conflictivas, utilizan técnicas de distracción en vez de atender el problema razonándolo con los sujetos implicados, esto diferencia las mediaciones dadas por los docentes. El comportamiento prosocial a diferencia del agresivo implica estar mediado no por un castigo que sería un



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Facultad de Educación

estímulo externo, sino por la interiorización de una norma moral que se socializa como válida por diferentes mecanismos por el mediador, para que se de esta conducta prosocial es importante mantener vínculos afectivos sólidos entre las personas adultas y los niños lo que proveerá mejores desarrollos socioemocionales (Bronfenbrenner,1997b, citado por Monreal, 2012: 86).

Las acciones de agresión física exceden las dimensiones en las que los mismos estudiantes tienen físicamente la capacidad de defenderse; es una situación que requiere ser tratada a corto plazo y diseñar unas estrategias de sensibilización que prevengan situaciones de esta gravedad.

Conclusiones relacionadas con los conflictos

Dentro de los conflictos escolares, los referidos a la expropiación de objetos, se pueden presentar en sus dos formas: aquel que es realizado por un estudiante a otro por la fuerza, y el otro que es sin utilizarla; pero, en ambos casos, se llega a la violencia, porque excede los límites del respeto, despojando a otro de sus pertenencias, pasa al acto como tal y en esta situación generalmente se requiere la intervención de un docente mediador, que tenga la autoridad para restablecer la situación dentro de la medida del respeto. Aunque, es posible que se requiera de otros actores como mediadores para que el estudiante que realiza la acción violenta, atienda el hecho de la reparación.

1803



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

El construir discursos consensuados a nivel institucional para prevenir o tratar situaciones violentas, permite unas mediaciones acordes con las realidades de cada institución y aporta al tratamiento operativo. Además, se construye un discurso que fortalece la institución educativa desde los primeros grados y se vuelva política, que ordena el pensamiento ante las estrategias de manejo de situaciones conflictivas, previniendo las acciones violentas. Las mediaciones docentes dejan de ser posesiones individuales, para hacer parte de un colectivo donde se reconozcan y se implementen con el fin de mejorar el clima institucional.

Los conflictos generan emociones que al no poderseles dar salidas canalizadas socialmente, son causantes de conflictos entre estudiantes. Las mediaciones cumplen un papel fundamental, cuando hay sensibilidad de parte de los docentes, para prevenir situaciones estresantes; pero, a su vez, el docente debe poseerla, tener formación en habilidades sociales para comprender este hecho como indicio de situaciones conflictivas tanto a nivel personal como interpersonal.

9.0 Recomendaciones

Se sugiere que se haga:

Un planteamiento de unos lineamientos acerca del desarrollo de habilidades sociales, tanto para los docentes como para los estudiantes. La mediación implica en estos casos que un docente se sensibilice ante estas formas de relacionarse los estudiantes y no las deje pasar por alto, porque el sentir es un aspecto que se puede redimir o no expresarse de una

forma muy evidente; pero va dejando sentimientos negativos, que pueden desencadenar en situaciones inesperadas en los estudiantes que han sido agredidos.

Por las dificultades encontradas en las relaciones entre estudiantes, se hace necesario que la IE invierta esfuerzos en la cualificación en el tema del conflicto, dado que el papel del docente va más allá de lo académico, toda vez que de él se espera que sirva de mediador ante los conflictos de los estudiantes.

Retomar las tipificaciones que el estudio ofrece de las mediaciones: Auxiliadoras y Dialogantes. Las primeras, sugieren de los docentes el desarrollo de la sensibilidad social y emocional, así como de destrezas motoras, para actuar con rapidez ante situaciones inusuales que amenazan la integridad del estudiante y ponen en riesgo la vida misma. La segunda exige competencias comunicativas, sociales, emocionales y afectivas, toda vez que se trata de saber escuchar y de conciliar, en lugar de censurar o excluir.

Una reconstrucción del proyecto de mediaciones escolares que se tiene en la Institución Educativa Mariscal Robledo, desde autores orientados a la mediación escolar y presentarlo a la comunidad educativa.

Una construcción de un discurso apropiado en relación con las mediaciones, para tener formas institucionales y consensuadas de tratar los conflictos escolares.

10. Bibliografía

AA.VV (1992). Comunicación, Lenguaje y Educación. Métodos y técnicas para el educador en las áreas del currículo, 15.

Arango L. García A., Moncada C. (2006). *Una mirada al conflicto escolar desde el maestro y su quehacer cotidiano*. Revista científica Guillermo de Ockham. Vol. 4, No. 2. Julio-Diciembre de 2006 • ISSN: 1794-192X 155

Barbero, J. M (1991). *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. México.

Cascón Soriano, P. Cátedra UNESCO sobre paz y derechos humanos. Editado por UNESCO, Escola de Cultura de Pau. Octubre 2001.

(Coord.) (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para la formación de mediadores*. Madrid, España: Narcea.

De Tommaso, A (1997). *Mediación y Trabajo social*. Argentina: Espacio.

Jannsens, J. (2000). La crianza de los niños y su desarrollo moral y prosocial. En W. Van Haaften, T. Wren & A. Tellings (comps.), *Sensibilidades morales y educación* (pp. 19-44). Barcelona: Gedisa

García M.- Serrano L. y Vázquez R. “La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria (2013). En: Comunitania. Revista Internacional de trabajo Social y Ciencias Sociales. Enero de 2013. N°5. Editorial Universitas. Pp 113-137. España

La convivencia profesor-alumno en el aula, Andalucía- España, 2009

Mediación Intercultural. En: Portularia Revista de Trabajo Social. Vol. VI, nº 1, año 2006. Univ. Huelva

García Sánchez, Francisco Alberto (2001). *Modelo Ecológico / Modelo Integral de Intervención en Atención Temprana*. Madrid.

Moore, C (1995). “*El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*”. Barcelona, España. Ediciones Granica.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Six, J.F. (1997). *Dinámica de la mediación*. España: Paidós Mediación 5.

Torrego, J., Aguado, J., Arribas, J., Escaño, J., Fernández, I., Funes, S., Gil, M., Palmeiro, C., Romero, G., De Vicente, J., Villaoslada, E. (2006). *Modelo Integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Barcelona, España: Editorial Grao.

Videla, J. (1999). *Estrategia y Resolución de Conflictos*. Argentina: Abeledo-Perrot.

11. Cibergrafía

Bravo, I.A, Herrera Torres, L. (2011). Convivencia escolar en Educación Primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora. DEDICA. REVISTA DE EDUCAÇÃO E HUMANIDADES, España, 1 (2011) Março, 173-212

[file:///C:/Users/Luis/Downloads/Dialnet-ConvivenciaEscolarEnEducacionPrimariaLasHabilidade-3625214%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Luis/Downloads/Dialnet-ConvivenciaEscolarEnEducacionPrimariaLasHabilidade-3625214%20(2).pdf)

Potocnjak, Maritgen, Berger Christian, Tomicic Tatiana (2011). Una Aproximación Relacional a la Violencia Escolar Entre Pares en Adolescentes Chilenos: Perspectiva Adolescente de los Factores Intervinientes. En: Psykhe, 2011, vol. 20, n° 2, 39-52

Binaburo Iturbide J.A, Muñoz Maya, B. Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar.

http://catedu.es/escuela_de_paz/IMG/pdf/educ_eny_para_conflicto- Gascon.pdf

Breve historia de la mediación. Orígenes históricos

Fuente: Manual de formación básica de mediadores

<http://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>

Cajiao Restrepo, F. (1992). Atlántida: una aproximación al adolescente escolar colombiano. Grupo de investigación de la División de Educación de la Fundación FES. Bogotá.

http://www.ucecentral.edu.co/movil/images/stories/iesco/revista_nomadas/4/nomadas_4_6_atlantida.pdf



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Calderón, Isabel (2011). La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. Acción Pedagógica, N° 20 / enero - Diciembre, 2011 - pp. 42 – 57. Venezuela
<http://www.saber.ula.ve/dspace/bitstream/123456789/34325/1/articulo4.pdf>

Caramés, L., Caramés, L., Vera, M. y Ordóñez, J. J. Mediación y Resolución de conflictos: el modelo integrado
http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/h_1_Psicol_Educacion/h_1.8.Mediacion/10.Mediacion_modelo_integrado.pdf

CIDE (1999). Conflicto y mediación en el medio escolar” Documento elaborado para el Instituto Nacional de la Juventud por el Centro de Investigación y Desarrollo la Educación CIDE (1999).
http://psicologia.uahurtado.cl/vgubbins/wp-content/uploads/2007/11/Conflicto_y_mediacion_escolar_INJUV.pdf

Ciencias Psicosociales I.
http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/pdf-reunidos/tema_04.pdf

Comunicación y convivencia escolar en la ciudad de Medellín, Colombia.
<http://www.rieoei.org/rie37a07.htm>

Conflicto, información, resolución, fuentes y actividades..
http://www.hekademos.com/hekademos/media/articulos/08/Revista_HekademosN8.pdf

Conflicto y mediación en el medio escolar.
http://psicologia.uahurtado.cl/vgubbins/wp-content/uploads/2007/11/Conflicto_y_mediacion_escolar_INJUV.pdf

Cuadros, Olga y Berger Christian. Agresivo hoy, ¿agresivo mañana? un estudio longitudinal de la asociación entre la agresión, el estatus social y la empatía en preadolescentes. Congreso Iberoamericano de violencia escolar. Conversar la cultura escolar para construir convivencia. Santiago de Chile 12-13 y 14 de junio 2013

<http://www.cives.cl/ocs/index.php/cives/5cives/paper/viewFile/65/5>



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Díaz Millán, M.T. El Conflicto, información, resolución, fuentes y actividades. Año IV-
Nº 8, abril, 2011. En: Ekademos: Revista digital. Sevilla-España.

http://www.hekademos.com/hekademos/media/articulos/08/Revista_HekademosN8.pdf

Duarte, Duarte, J. (2005). Comunicación y convivencia escolar en la ciudad de Medellín,
Colombia. Nº 37: Enero-Abril/Janeiro-Abril. La Revista Iberoamericana de Educación es
una publicación editada por la OEI.

<http://www.rieoei.org/rie37a07.htm>

Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos
escolares” <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4496067>

El Programa para la Gestión del Conflicto Escolar.
http://www.unicef.org/lac/hermes_espanol_final-1.pdf

Fernández García, 2004. La intervención del maltrato en el medio escolar, basada en la
mejora de las relaciones interpersonales y de amistad entre iguales. Madrid-España
[file:///C:/Users/Luis/Downloads/Dialnet-
LaIntervencionDelMaltratoEnElMedioEscolarBasadaEnL-1138357%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Luis/Downloads/Dialnet-LaIntervencionDelMaltratoEnElMedioEscolarBasadaEnL-1138357%20(2).pdf)

Gifre Monreal, M., Guitart, Moisés. Consideraciones educativas de la perspectiva
Ecológica de Urie Bronfenbrenner. En: Contextos Educativos, 15 (2012), 79-92.
Universidad de Girona.

Henry, D., Guerra, N., Huesmann, R., Tolan, P., VanAcker, R., Eron, L. Normative
Influences on Aggression in Urban Elementary School Classrooms. En: American Journal
of Community Psychology, Vol. 28, No. 1, 2000.

Ramírez, María Aurelia. Padres y desarrollo de los hijos: prácticas de crianza. En:
Estudios Pedagógicos XXXI, Nº 2: 167-177, 2005. España

<http://mingaonline.uach.cl/pdf/estped/v31n2/art11.pdf>

1803

Guías pedagógicas para la convivencia escolar. Ley 1620 de 2013 - Decreto 1965 de 2013. Guía No. 49. Ministerio de educación nacional. María Fernanda Campo Saavedra. (Ministra de Educación Nacional). Bogotá, D.C., Colombia.

<http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf>

Hacia una pedagogía dialogante (El modelo pedagógico del Merani)

<http://www.institutomerani.edu.co/publicaciones/docs-pdf/general/Hacia-una-pedagogia-dialogante.pdf>

Hermes Programme/Colombia/2008). El Programa para la Gestión del Conflicto Escolar. UNICEF/HAITI/D.MOREL/2006

http://www.unicef.org/lac/HERMES_ESPANOL_FINAL-1.pdf

Hernández Morales, G. y Jaramillo Guijarro, C. (2002). Tratar los conflictos en la escuela sin violencia. Madrid-España. Serie de Cuadernos de Educación no Sexista N° 14.

<http://www.inmujer.gob.es/areasTematicas/educacion/publicaciones/serieEducacNoSexista/docs/Cuaderno14.pdf>

Ibarrola-García, S e Iriarte Redín, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. VOL. 17, N° 1 (enero-abril. 2013) En: Revista de Currículum y Formación del profesorado. Universidad de Navarra

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

La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador.

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

López Torrellas, J. (2011). La mediación: posibilidades y límites. Cuadernos de Pedagogía. N°359 Monográfico. España

<http://multiblog.educacion.navarra.es/iibarrog/files/2011/10/art-mediaci%C3%B3n.pdf>

Machado A., González G., y Carbonel T. (2012). Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares”. [Escenarios](#), ISSN-e 1794-1180, [Vol. 10, N°. 1, 2012](#) , págs. 63-68



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4496067>

Matthew C. the application of argyris' intervention theory in a small business institute consultation context matthew C. Sonfield Hofstra University. 1984

<http://sbaer.uca.edu/research/sbida/1985/PDF/03.pdf>

Mediación Escolar; como estrategia para la resolución de conflictos y mejora de comunicación entre iguales.

<http://postgrado.upnfm.edu.hn/r2011/9.pdf>

Navarro M.A., Buezo A.A., Carias C.P., Deras M.E. (2011). Mediación Escolar; como estrategia para la resolución de conflictos y mejora de comunicación entre iguales. Revista Académica de Investigación y Postgrado - Edición Especial Honduras o Guatemala

<http://postgrado.upnfm.edu.hn/r2011/9.pdf>

Monreal, Mariona G., Guitard, Moisés E. Consideraciones educativas de la perspectiva ecológica de urie Bronfenbrenner. En: Contextos educativos, 15 (2012), 79-92. Universidad de Girona.

[file:///C:/Users/Luis/Downloads/Dialnet-ConsideracionesEducativasDeLaPerspectivaEcologicaD-3972894%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Luis/Downloads/Dialnet-ConsideracionesEducativasDeLaPerspectivaEcologicaD-3972894%20(1).pdf)

Prácticas de enseñanza mediadas por la tecnología. Cómo enseñan los docentes en los foros de discusión de cursos a distancia.

http://www.ort.edu.uy/ie/caes/articulo_agosto09.php consultado el 16 de junio de 2014 a las 7:11 p.m

Pérez de Guzmán P. M^a. V. La mediación en los centros educativos. El educador social como mediador. *Universidad Pablo de Olavide*. 2008

<http://revistas.ucm.es/index.php/MESO/article/view/MESO0707110195A/21456>

¿Qué es la oración intercesora?

<http://www.gotquestions.org/Espanol/oracion-intercesora.html>. Consultado el 14 de junio de 2014



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Rodríguez Gómez, Juana María (2008). Los docentes ante las situaciones de violencia escolar. **REIFOP**, 27 vol. 11 (3). (Enlace web: <http://www.aufop.com/aufop/home/> - Consultado el 06 de junio de 2014

Serrano, Gonzalo y Martínez Valdivia, M. T. (1999). *Las intervenciones de los mediadores*. España. Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología, ISSN 0373-2002, Vol. 52, N° 2-3, 1999 (Ejemplar dedicado a: Psicología de las organizaciones), págs. 235-253.
dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2498330

Sobre el sentido de la ética y el sentido del saber. Una aproximación a Levinás. Isegoría: Revista de filosofía moral y política, ISSN 1130-2097, N° 35, 2006 (Ejemplar dedicado a: La aplicación de la norma jurídica), págs. 245-263
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2309689>

Tenorio, M.C. Estilos de autoridad paternal. En: Psicología Cultural. Universidad del Valle. Grupo Cultural y Desarrollo Humano.
psicologiacultural.org/Pdfs/Materiales/Ponencias/Estilos%20de%20autoridad.pdf

Thelma Butts y Griggs (2007). Manejando la ira en la mediación: conceptos y estrategias en *Portularia Vol. VII*, n° 1-2. 2007, [17-38], issn 1578-0236. © Universidad de Huelva
<https://www.google.com.co/#q=Thelma+Butts++y++Griggs+Manejando+la+ira+en+la+mediaci%C3%B3n+conceptos+y+estrategias+en++Portularia+Vol.+VII%2C+n%C2%BA+1-2.+2007%2C+%5B17-38%5D%2C+issn+1578-0236.+%C2%A9+Universidad+de+Huelva>

Vinyamata, Eduard: Conflictología. Ed. Ariel S.A., Barcelona. 2001, pág. 129 citado por Turbide y maya (2007)

Vinyamata, Eduard (2003). La Conflictología: Un Aprendizaje Positivo de los Conflictos. Universidad Oberta de Cataluña. Barcelona. En: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal
<http://www.redalyc.org/pdf/105/10503315.pdf>



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Docentes)

Soy Adriana María Ortiz Rodas, identificada con c.c. 43508594 de Medellín, estudiante de la maestría de Educación, línea Estudios Educativos en Cognición y Creatividad, de la Universidad de Antioquia. Mi Asesora es Magister Lina María Cano Vásquez de la Facultad de Educación.

El objetivo de esta investigación es analizar las actuaciones escolares ante situaciones de conflicto entre estudiantes pertenecientes a la Básica Primaria en la institución educativa Mariscal Robledo de Medellín.

De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta que usted hará parte de la población sujeto de estudio, como investigadora me comprometo a mantener la confidencialidad de la información que me brinde, la cual sólo será utilizada con fines académicos.

La información será grabada y luego transcrita y se dará a conocer solo a quienes participen de la investigación.

Los resultados de la investigación serán conocidos primero por usted y posteriormente, serán comunicados en publicaciones científicas y en eventos académicos.

En constancia firmo:

Firma y cédula.

Ciudad y fecha: _____

Si tiene alguna duda comuníquese a los teléfonos: 4745841-3147572143



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Yo _____ a través de la firma de este documento aseguro que se me ha dado información precisa y suficiente sobre esta investigación, se me han aclarado las dudas e inquietudes que he planteado y por ello participo libre y sin coacciones, asumiendo voluntariamente la participación y los beneficios sociales que de ella se generen.

En constancia firmo:

Firma y cédula.

Ciudad y fecha: _____

Si tiene alguna duda comuníquese a los teléfonos: 3007848477 con la asesora Lina María Cano.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

(Padres de familia y estudiantes)

Autorizo a mi hijo (a) _____ del grado _____ de participar en el estudio “Mediación docente ante situaciones de conflicto en la Institución Educativa mariscal Robledo”, llevado a cabo en el marco de la maestría en Educación, en la cual participa la docente Adriana maría Ortiz Rodas.

Se utilizarán en el estudio fotografías y registros fílmicos y se omitirán nombres propios, cuidando que ninguna información comprometa la identidad del estudiante.

El estudio se realiza con fines académicos y de mejoramiento de la convivencia escolar en la institución.

FIRMA DEL PADRE DE FAMILIA

FIRMA DE LOS ESTUDIANTES



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Anexos

Anexo 1.

Registros fílmicos

Código	Jornada	profesora	grado	lugar	Descripción
1.MOVO1870					
2.MOVO1872					

Anexo 2.

Protocolo de entrevistas a docentes

Nº	Profesor	Pregunta n°1	Pregunta n°2	Pregunta n°3	Pregunta n°4
		¿Qué opinión le merece que se estudie la intervención del docente ante los conflictos escolares?	Describa una situación conflictiva entre sus estudiantes dentro del aula y la forma cómo usted haya intervenido para ayudar a resolverla.	¿Cómo reaccionan los estudiantes ante las estrategias que usted utiliza para resolver las situaciones de conflicto?	Describa una situación conflictiva entre sus estudiantes por fuera del aula y la forma cómo usted haya intervenido para ayudar a resolverla.

Anexo 3.

Ficha de dibujo para los niños y niñas de Primero, Segundo y Tercero de Primaria.

Institución Educativa _____



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Nombre del Docente: _____ Nombre del estudiante: _____ Grado: _____ Edad: _____ Fecha _____

Dibujo 1: Lo que paso	Dibujo 2: Lo que hizo tu profe	Dibujo 3: Lo que hiciste tu después de que tu profe intervino en la situación
------------------------------	---------------------------------------	--

¿Qué dibujaste? Descripción de los dibujos elaborados por el niño

Dibujo 1.

Dibujo 2

Dibujo 3

1 8 0 3



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Comentarios del niño a partir de preguntas del investigador acerca de los dibujos y descripción por parte de los niños para ampliar la información sobre las reacciones que tuvo el niño a partir de la intervención del docente.

Anexo 4.

Ficha de dibujo para estudiantes Cuarto y Quinto de Primaria.

Institución Educativa _____ Nombre del Docente: _____ Nombre del estudiante: _____ Grado: _____ Edad: _____ Fecha _____		
<p>Dibujo 1: Lo que paso. Elige una situación donde se presente un conflicto en el aula (agresiones físicas o</p>	<p>Dibujo 2: Lo que hizo tu profe. Ilustra al docente interviniendo ante esta</p>	<p>Dibujo 3: Lo que hiciste tu después de que tu profe intervino en la situación. Muestra la reacción que</p>



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

verbales entre los estudiantes).	situación	tuviste frente a la intervención del docente
<p>¿Qué dibujaste? Descripción de los dibujos elaborados por el niño</p> <p>Dibujo 1.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Dibujo 2</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Dibujo 3</p> <hr/> <p>Comentarios del niño a partir de preguntas del investigador acerca de los dibujos y descripción por parte de los niños para ampliar la información sobre las reacciones que tuvo el niño a partir de la intervención del docente.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

Facultad de Educación

Anexo 5.

Protocolo de análisis de dibujos de los niños y las niñas

Institución Educativa _____				
Nombre del estudiante: _____				
Grado: _____ Edad: _____				
Fecha _____				
N°	DIBUJOS	DESCRIPCIONES	INTERPRETACIONES DESDE LAS CATEGORÍAS	
	¿Qué dibujó?	¿Qué describió?	Mediación docente	Tipo de conflicto
1.				
2.				
3.				

UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1 8 0 3