

Estrategia para el mejoramiento continuo de la convivencia escolar y la solución de conflictos en el Colegio Teresiano de Envigado: una oportunidad para la gestión de mediadores escolares

Universidad Católica de Manizales Sede Medellín
Especialización en Gerencia Educativa
Módulo Investigación
Semestre 2015 – 2

Docente: Andrés Felipe Jiménez López

Estudiantes:
Diana Alexandra Valencia Castaño
John Jairo Posada

Medellín
2016

Tabla de contenido

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	5
PREGUNTA PROBLEMA	12
OBJETIVOS	13
JUSTIFICACIÓN	14
FUNDAMENTACIÓN TEORICA	17
METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES	26
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	27
RECURSOS	28
EVALUACIÓN Y MÉTODOS	31
HALLAZGOS	32
MODELO ICEBERG PARA CONFLICTOS ESCOLARES	41
CONCLUSIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	46
FOTOGRAFÍAS CAPACITACIÓN ESTUDIANTES	48
TEST DE LIDERAZGO	48
CARTILLA:	56
UNA OPORTUNIDAD PARA LA GESTIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES	56
TIPOS DE CONFLICTOS	66
BÚSQUEDA DE SOLUCIONES:	69
MODELO DE GESTIÓN PARA LA FORMACIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES	70

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Chaux (2003) afirma: “Académicamente la agresión se ha entendido como la acción que tiene la intención de hacerle daño a otra persona. Esta agresión puede ser física (cuando busca hacer daño físico a la persona), verbal (cuando se quiere herir a través de las palabras), relacional (cuando se busca hacerles daño a las relaciones que tiene la otra persona o al estatus social que tiene en su grupo), o de otras formas” (p. 49).

En el fenómeno del acoso escolar tal como se evidencia en la espina de pescado (anexo 1) intervienen múltiples factores asociados con los orígenes, contexto social y cultural, procedencia familiar y nivel socioeconómico de los sujetos involucrados y de la institución escolar.

En la coordinación de convivencia del Colegio Teresiano de Envigado se reportan casos de agresión verbal, por lo general entre pequeños grupos y pares en donde surgen discordias a causa de diferencias dentro del aula de clase o situaciones que las estudiantes viven por fuera del colegio, pero trasladan al colegio.

Las estudiantes se colocan apodos inadecuados incitando a la violencia. En ocasiones existe robo o pérdida de dinero, celulares o libros lo que fomenta una serie de acusaciones entre las estudiantes.

El manejo inadecuado del vocabulario principalmente por medios electrónicos de algunas estudiantes desencadena una cantidad de casos de irrespeto.

El conflicto se convierte en un factor de riesgo para las estudiantes al percibirlo como una característica negativa que puede interferir dentro de las niñas en el colegio, debido a que algunas de ellas se desenvuelven en contextos vulnerables donde prima el irrespeto, la violencia, la confrontación en todas sus formas, o existe un modelo a seguir en donde no se

efectúa el adecuado manejo de la ira, la frustración y no se logra de manera constructiva defender los desacuerdos, por lo tanto son estudiantes que utilizan la confrontación y agresión. Les gusta manipular, ocasionar indisciplina, amenazan, se colocan en la posición de ganador.

El papel que desarrollan los padres hacia sus hijos es de vital importancia, debido a que son ellos el principal núcleo de formación de su personalidad, es necesario resaltar que la mayoría de los padres de la institución son profesionales que pueden brindar a sus hijas un buen nivel económico, pero algunos por sus diversas ocupaciones no pueden estar en casa acompañándolas constantemente, motivo por el cual las niñas permanecen gran parte del tiempo a cargo de empleadas domésticas que no tienen la autoridad para restringir el uso de los medios tecnológicos y vigilar qué hacen las niñas en los mismos. Por otro lado existen una buena cantidad de padres separados, que dados sus problemas de pareja no saben cómo controlar los comportamientos de las hijas, los cuales muchas veces son de abuso hacia las demás compañeras.

DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El Colegio Teresiano de Envigado es una Institución Educativa de carácter privado y de orientación católica ubicada en la Calle 26 Sur 43 A 30, lugar de fácil acceso, cerca de la frontera entre Envigado y Medellín que ofrece variadas posibilidades en lo social, cultural, religioso y educativo.

Es así como el Colegio Teresiano de Envigado en su contexto físico ofrece una infraestructura muy amplia y con diferentes espacios, tales como zonas verdes, canchas técnicamente adecuadas, juegos infantiles y parqueaderos, los cuales posibilitan un ambiente de trabajo adecuado y el desarrollo de actividades extracurriculares de carácter deportivo y cultural. Gran parte del espacio se ve habitado por las más pequeñas que sonrían aun faltándole dos dientes en su boca y también por aquellas con aires más juveniles y rebeldes; caminan, corren, conversan y se abrazan con efusividad. También, los profesores se cruzan entre ellas, en ocasiones sumergidos en su mundo interior, otras veces, entre gritos y abrazos de bienvenida. Suena el timbre y el espacio exterior cesa de la compañía de las estudiantes, quienes entran en oración durante un cuarto de hora¹; momento inicial que han retomado de su santa patrona Teresa de Jesús y su fundador Enrique de Ossó. En adelante, estos magníficos espacios son pacientes y esperan ser utilizados como prolongaciones del salón de clase cuando las actividades o el clima así lo disponen, o como sitios para la alimentación, el juego y el diálogo despreocupado durante los descansos.

No sólo los lugares al aire libre son ampliamente valorados por las estudiantes y profesores; también son importantes dentro de la vida escolar la biblioteca, los laboratorios (de física, química, matemáticas, inglés) y las salas de computadores, puesto que en ocasiones son utilizados para apoyar diferentes actividades académicas. La capilla es frecuentada por la

¹ Espacio que hace parte de la cotidianidad del Colegio y que es muy representativo del carisma teresiano

comunidad educativa en diferentes momentos, para la oración, para comulgar, para encontrarse con el “Amigo Jesús”.

El gran silencio que se mantiene a lo largo de la jornada y que es condición importante para el desarrollo del Trabajo Personal se ve interrumpido por las necesidades de las estudiantes más grandecitas, por los llamados de atención de los profesores o por los diálogos múltiples y simultáneos que se establecen durante el Trabajo Cooperativo, metodología que se viene implementando, o por cualquier otra razón que finalmente afecta con facilidad a los salones vecinos, debido a su distribución. A pesar de esta dificultad, las aulas cuentan con baño, closet y ventiladores, además, alrededor del salón se ubican libros escolares de las diferentes áreas que son utilizados para el desarrollo de las guías y talleres; estas condiciones favorecen algunos aspectos de la enseñanza como la disponibilidad de material y el control de la disciplina.

Desde 1968 el Colegio Teresiano de Envigado ha sido orientado por las Religiosas de la Compañía de Santa Teresa de Jesús. La trayectoria institucional durante 46 años demuestra avances en los procesos formativos, deportivos, de investigación, proyección a la comunidad y gestión de la calidad, en función de atender a las normatividades y los cambios sociales del momento. La Identidad Institucional gira alrededor de la formación de mujeres al estilo de su patrona, Santa Teresa de Jesús, y con base en la Propuesta Educativa Teresiana (Compañía de Santa Teresa de Jesús, 2006), se definen cuatro Dimensiones Antropológicas: Cognitiva, Relacional, Volitiva y de Trascendencia. Para llevar esto a la Acción, el Modelo Pedagógico se constituye en una herramienta conceptual para direccionar el qué – hacer y lograr sentido de pertenencia, identidad y unidad de criterio de acuerdo al carisma Teresiano, construido bajo los principios educativos de Enrique de Ossó.

La Estructura Curricular se organiza con base en la Ley General de Educación 115 de 1994, artículo 76, a través de la relación estrecha entre el currículo explícito y oculto, para

conformar el *Currículo Integral*, que es la base para todo el trabajo de la Institución. El Plan de Estudios que subyace para desarrollar el Currículo, está estructurado por áreas y asignaturas. Un aspecto importante para destacar es que los profesores, de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional, también pueden organizar las áreas por proyectos pedagógicos, otorgándole autonomía al maestro en la planeación, ejecución y ajustes que puedan surgir, siempre pensando en las necesidades de las estudiantes.

Al revisar las prácticas de los maestros, la metodología que predomina es la enseñanza personalizada, basada en el desarrollo de guías de orientación y puestas en común, tendientes al fortalecimiento de las capacidades de investigación en las estudiantes; sin embargo, este método no es exclusivo, se complementa con otros, tales como el trabajo cooperativo y proyectos de aula. En razón de lo anterior y motivado por el nuevo Decreto 1290, a partir del 2010 la evaluación será de carácter cualitativa y centrada en competencias, dejando atrás el sistema de logros y niveles de desempeño.

En el plan de estudios se estipula el horario escolar de Bachillerato, de 6:45 am a 2:30 p.m. distribuido en seis horas de clase, de sesenta minutos, y dos descansos, lo que favorece un trabajo intenso en las diferentes asignaturas. Sin embargo, un aspecto que dificulta la calidad de los aprendizajes es la cantidad de asignaturas por las que deben responder las estudiantes, en total 14; además de los compromisos por fuera de lo académico que se instauran dentro de lo formativo, en razón de la filosofía Teresiana: eucaristías, Huellas teresianas, cuartos de hora de oración, actos cívicos, entre otros; que cuentan con una gran aceptación por parte de toda la Comunidad Educativa.

El Proyecto Educativo Institucional cuenta también con la especificación de los Programas de Enseñanza Obligatoria y otros, 8 en total, y de otras actividades que apuntan a la formación en el Carisma Teresiano, tales como convivencias, fiestas teresianas, ferias, salidas pedagógicas, página Web y Portal teresiano. Estas situaciones y momentos permiten un protagonismo activo de las estudiantes con incidencia positiva en la formación de valores y

actitudes, que son puestas en acción a través de las obras de Proyección Social: Campañas de Solidaridad, Golondrinas, Pastoral y otros.

Finalmente, todo lo anterior determina unas fortalezas en el proceso de formación de las estudiantes, sobre todo en la práctica de valores inspirados por Santa Teresa de Jesús, tales como la oración, la interioridad, el amor, la verdad, entre otros; además de un desempeño por competencias valorado por el ICFES como muy superior y la certificación del ICONTEC como una Institución de calidad. En este sentido, el aporte a nuestra práctica pedagógica que subyace a la labor como docentes en este colegio, redonda en muchos aspectos, con mayor énfasis en la enseñanza a través de la lúdica, en tanto debe ser de gran calidad y exigencia y así contribuir a la formación integral de las mujeres, a través de la libertad responsable, la autonomía, la toma de decisiones fundamentada en criterios ofrecidos desde las áreas. Cada clase se convierte en un escenario de acercamiento a estos ideales que son plausibles gracias a las condiciones físicas, de dotación, administrativas y profesionales con que se cuenta allí.

Los grupos están conformados hasta por 38 estudiantes; específicamente, los grados 6°, 10° y 11° cuentan con niñas y adolescentes entre los 11 y los 17 años, caracterizadas por ser respetuosas, alegres y unidas, que se han adaptado muy bien al sistema de profesorado por área que inicia en dicho grado y con un ritmo de trabajo más o menos homogéneo, con algunas excepciones. En su mayoría provienen de familias nucleares en las que trabajan papá y mamá, razón por la cual su nivel de vida es alto y con acceso a ciertas comodidades, pero, en detrimento de la calidad del acompañamiento familiar; por lo anterior, el tiempo libre lo ocupan en ver programas de entretenimiento o estar en el computador jugando o en las redes sociales de comunicación. Respecto a los espacios de tipo lúdico – recreativo cuentan con las diferentes actividades extra – curriculares que la institución les ofrece como complemento al proceso de formación tales como: Teatro, guitarra, Porras, Baloncesto, Voleiball, Ultimate, entre otras.

En el ámbito escolar, las estudiantes disfrutaban su estadía en el colegio, sobre todo por ser un espacio de socialización con las amigas; no obstante, valoran de manera muy positiva las clases donde existe variedad de actividades y oportunidades para aprender, el trabajo en grupos y la capacidad del profesor para explicar. A partir de lo anterior se puede deducir que hay buenas bases en la enseñanza, pero es necesario fortalecer las condiciones para el aprendizaje desde la motivación, el autocontrol, la dedicación y la disciplina, reconociendo sus intereses, necesidades y su contexto.



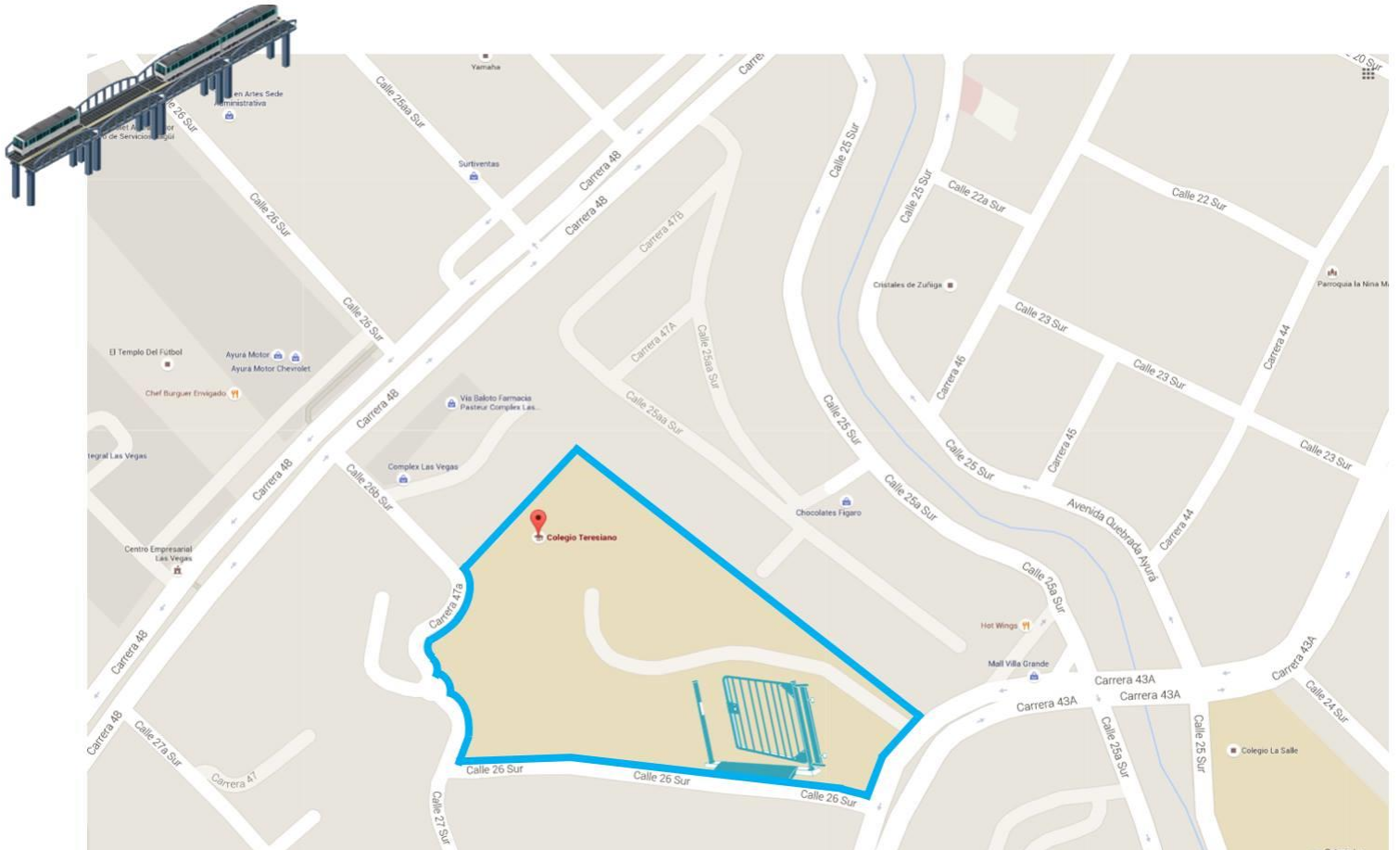
Foto 1. Vista de zonas verdes



Foto 2. Vista desde bloque de bachillerato hacia zona de parqueaderos.



Foto 3. Interior bloque de Bachillerato



Google maps ubicación Colegio Teresiano de Envigado

PREGUNTA PROBLEMA

¿Cómo aportaría un modelo de gestión de mediadores escolares, que intervenga en la búsqueda del diálogo y la sana convivencia escolar en la solución de conflictos Tipo I en el Colegio Teresiano de Envigado?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Fundamentar un modelo de mediadores escolares para el mejoramiento de la convivencia y la solución de conflictos a través de la capacitación y creación de espacios neutros que incentiven el diálogo en las estudiantes del Colegio Teresiano de Envigado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las habilidades necesarias de los mediadores escolares que permitan el diálogo y solución de conflictos tipo I en los grados cuarto a undécimo en el Colegio Teresiano de Envigado.

Formular estrategias para la formación de los mediadores escolares en solución de conflictos tipo I que permita la implementación de espacios neutros de diálogo entre las estudiantes del Colegio Teresiano de Envigado.

Proponer un modelo de gestión de mediadores escolares para la solución de conflictos tipo I y el mejoramiento de la convivencia en el Colegio Teresiano de Envigado.

JUSTIFICACIÓN

Dada la complejidad del fenómeno del acoso escolar se deben tener en cuenta diversos factores asociados a este como el contexto social y cultural, procedencia familiar, nivel socioeconómico de los individuos involucrados y del colegio donde se desenvuelven.

En Colombia se han realizado diferentes investigaciones y estudios que inicialmente dan cuenta de los orígenes y manifestaciones del mismo (década de 1990) pasando a su abordaje a partir de las voces de los implicados, que evidencian la necesidad de indagar de manera mucho más profunda, a partir de las narrativas de las víctimas, acosadores y espectadores sobre el sentido que le otorgan al fenómeno sin olvidar otras voces, como las de los padres, maestros, compañeros y amigos de los estudiantes. Se hace necesario desarrollar diferentes estudios en los cuales se logre conocer las manifestaciones e interpretaciones que tiene el acoso escolar en las comunidades educativas. Es por esta razón que este trabajo cobra importancia en el Colegio Teresiano de Envigado, el cual no se encuentra exento del fenómeno del acoso escolar, principalmente los casos tipo I, pues hasta el momento no se encuentra reporte de otro tipo de acoso.

Para el Colegio la capacitación de estudiantes como mediadoras escolares será de gran importancia dado que es en el interior de las aulas y principalmente en los espacios donde no hay un adulto responsable donde se vivencian y se hacen visibles los inconvenientes entre las estudiantes, pues lamentablemente, son los docentes y los directivos en la mayoría de las ocasiones los últimos en enterarse de dichos problemas. Por tal razón al contar con estudiantes líderes y capacitadas para mediar entre las compañeras muchas situaciones serán resueltas de manera inmediata y se evitara que las partes involucradas continúen fortaleciendo los conflictos.

Con la capacitación de las mediadoras se busca identificar el conflicto como una posibilidad educadora que permita garantizarles a las niñas y jóvenes la oportunidad de resolver sus diferencias de manera pacífica. Buscando garantizar sus derechos humanos y poder así incluir los diferentes elementos que integran y hacen parte de las realidades socio/educativas, las cuales son también dinámicas, cambiantes; lo que conduce a que el accionar como profesionales, se integren en un conjunto de acciones complejas y contextualizadas, que contribuyan al bienestar social del Colegio.

Para Olweus (1998), “la violencia entre iguales se expresa con el término Mobbing (en Noruega y Dinamarca) que puede entenderse como “grupo grande de personas que se dedican al asedio, una persona que atormenta, hostiga y molesta a otra” (p.25). Con el paso de los estudios al contexto anglosajón, se asume el término bullying, matoneo, matonaje, que de manera más concreta hace referencia a la intimidación, el hostigamiento y la victimización que se presenta entre pares en las conductas escolares. La situación de acoso e intimidación y la de su víctima queda definida en los siguientes términos, según Olweus (1998): “Un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos. En esta situación se produce también un desequilibrio de fuerzas (una relación de poder asimétrica): el alumno expuesto a las acciones negativas tiene dificultad para defenderse y en cierto modo está desvalido frente a quienes lo hostigan” (p. 25).

Las instituciones educativas colombianas deben cumplir la ley 1620 de 2013

*El objeto de esta Ley es contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intelectual en concordancia con el mandato constitucional y la Ley General de la Educación – Ley 115 de 1994 – mediante la creación del **Sistema Nacional de Convivencia Escolar** y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la **prevención y mitigación de la violencia escolar**, que promueva y fortalezca la formación ciudadana y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los Estudiantes de los niveles educativos de*

Preescolar, Básica y Media y prevenga y mitigue la violencia escolar y el embarazo entre adolescentes. (MEN, 11 de Septiembre de 2013, p. 1).

De acuerdo con el Artículo 42 de la Ley 1620 los estudiantes capacitados como mediadores o conciliadores escolares podrán participar en la solución de conflictos Tipo I en los términos fijados en el manual de convivencia. Por lo cual para lograr una mediación efectiva por parte de los estudiantes, es necesario identificar una serie de habilidades (liderazgo, trabajo en equipo, capacidad de escucha, etc.). Por tanto se formularan estrategias que permitan la formación en el reconocimiento de los conflictos Tipo I y la intervención efectiva que propenda a la creación de espacios neutros de diálogo en el interior de las aulas.

A través de la Mediación los estudiantes abordan situaciones de conflicto escolar de una manera nueva y efectiva, comprometiéndose en una participación por medio de cambios consensuados, a partir de sus propias demandas. No sólo poniendo en evidencia y movilizando las potencialidades de los involucrados sino tendiendo hacia una autonomía que ofrezca un desarrollo y evolución a la vida de la institución y a cada uno de ellos en particular como persona. Es así como la existencia de un modelo de gestión de mediación en las instituciones escolares es una instancia de prevención por sí misma, ya que advierte la presencia de fenómenos conflictivos y abre una vía pedagógica para afrontarlos positivamente.

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

MEDIACIÓN ESCOLAR

Dada la necesidad de enseñar a los estudiantes habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta, nace el fenómeno de la mediación escolar en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz.

Cuando se pierde la capacidad negociadora, las personas entran en conflicto. Cada uno se encuentra encerrado en sus posiciones y gracias a la intervención de un tercero, que no se implica en la solución, se genera un nuevo espacio de comunicación y de aprendizaje. De esta forma la mediación en conflictos se constituye como proceso ordenado y se logra incorporar como estrategia en el ámbito educativo. En esta medida se puede hablar de educación integral, puesto que se involucran la formación y construcción de actitudes y valores que brindan a los sujetos involucrados en esta una experiencia de aprendizaje basada en valores como el respeto, comunicación asertiva, capacidad de escucha, lo cual le permitirá enfrentar futuros conflictos de manera pacífica.

El mediador es aquella persona que contribuye a disminuir las hostilidades, a mejorar la comunicación, a renovar las relaciones interpersonales, a fomentar el pensamiento creativo y a modelar el trabajo cooperativo para llegar a generar consenso. La idea de que los estudiantes pueden afrontar los propios conflictos y asumir su responsabilidad, es un principio básico en los programas de mediación y resolución de conflictos.

Los Mediadores Escolares son aquellas personas que son capaces de ver en el conflicto una oportunidad para el fomento del diálogo, de la paz y de la cultura de la no violencia.

Uno de los modelos de mediación que más se adapta al ámbito escolar, desde la perspectiva del trabajo de la Convivencia, es el transformativo. Siguiendo el modelo Léderach citado por Torrego (2002), las fases de este proceso de mediación serían las siguientes:

- ✓ Premediación
- ✓ Entrada
- ✓ Cuéntame
- ✓ Situar el conflicto
- ✓ Vías de solución
- ✓ Acuerdo

El modelo original de Léderach, fue adaptado en España por Torrego (2002) para su proyecto de Mediación Escolar en la Comunidad de Madrid. Se incluía en esta adaptación, una fase previa a la mediación conjunta entre las partes y los mediadores que se denominó **PREMEDIACIÓN**. Veamos brevemente en que consiste cada uno de estos momentos:

- ✓ **Premediación:** Se realiza reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores-as y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.
- ✓ **Entrada:** Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.
- ✓ **Cuéntame:** Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.
- ✓ **Situar el Conflicto:** Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.

- ✓ **Buscar Soluciones:** Se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores-as, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.

- ✓ **El Acuerdo:** Se elige una solución, se analiza, y se redacta un acuerdo para su firma.

Para Prada & López (2003) “es evidente que si las personas en conflicto no están formadas en determinadas habilidades comunicativas (escucha activa, mensajes Yo, asertividad, etc.), será labor de los mediadores conseguir que durante el proceso vayan utilizándolas, en la medida de lo posible. En este sentido, adquiere una enorme importancia la fase previa de **PREMEDIACIÓN**, donde las personas en conflicto tienen un primer acercamiento a estas actitudes de comunicación y de relación, que constituyen la base del proceso mediador y de la mediación como estrategia formativa, y de transformación de las personas” (p. 110).

LOS CONFLICTOS ESCOLARES

Según Viñas (2004), los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo, según las personas que intervengan en el mismo podemos diferenciar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales:

- Por conflicto de poder se entiende todos aquellos conflictos que se dan con las normas (cuando un alumno reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad generando un conflicto en el cual únicamente el sujeto puede adaptarse, ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema).

- Respecto a los conflictos de relación, son aquellos en los que uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso se incluyen los casos de “bullying” o “mobbing” ya que se dan entre iguales y son

factores psicológicos y/o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.

- Los conflictos de rendimiento son todos aquellos relacionados con el currículum en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/profesorado le ofrece.
- Y respecto a los conflictos interpersonales, van más allá del hecho educativo y se dan en el centro ya que éste es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo el uno del otro.

Burguet (1999) señala las fuentes de malestar más importantes en las relaciones con los educadores, entre ellos, y que no necesariamente han de responder a la expectativa que el educador proyecta en el educando, sino también en función de lo que éste espera del profesional de la educación. Pueden generar -y de hecho generan- muchos conflictos:

Problemas de disciplina:

- Burlas y menosprecio hacia el educador, o de éste hacia los educandos haciendo ejercicio de su autoridad;
- Ruidos, interrupciones;
- Dificultad al pasar del papel de líder impuesto a líder natural;
- Tratos con los educandos que tienen realidades más conflictivas;
- Conductas violentas y delictivas...

Problemas de adaptación a las diferencias individuales:

- Comportamientos heterogéneos;
- Relación personal escasa, comunicación en función de relación de poder;
- Contabilizar las exigencias por cubrir los programas y la necesidad de atender a cada uno en particular;

- Adaptación a ritmos de aprendizaje diferentes;
- Enseñanza adaptada a los rendimientos y ritmos diferentes;
- Problemas a causa de la falta de motivación de los educandos, a menudo indicadores de la falta de motivación de los profesionales de la educación.

Problemas relacionados con la evaluación:

- Dificultad para continuar el nivel de rendimiento que institucionalmente se pide, con los ritmos personales de cada educando y educador, y con la atención personalizada;
- Necesidad de encontrar unos criterios de evaluación con los que evitar el fracaso en la educación, y a su vez atender los mínimos establecidos en los programas oficiales, pero considerando prioritario que éstos den respuesta a las necesidades del educando y no a las necesidades de homogeneización que el sistema impone.

(De Souza Barcelar, 2012)

Según la ley 1620 de 2013 la siguiente es la clasificación de los tipos de conflictos descritos en el artículo 40

Clasificación de las situaciones. Las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, se clasifican en tres tipos:

1. Situaciones Tipo I. Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud.
2. Situaciones Tipo II. Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar (bullying) y ciberacoso (Ciberbullying), que no revistan las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características:

- a. Que se presenten de manera repetida o sistemática.
- b. Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.

3. Situaciones Tipo III. Corresponden a esta tipo las situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, referidos en el Título IV del Libro 11 de la Ley 599 de 2000, o cuando constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente.

LIDERAZGO

No existe hasta el momento una definición específica y ampliamente aceptada respecto al liderazgo. Antonakis, Cianciolo & Sternberg (2004) afirman que “dada la complejidad del fenómeno probablemente nunca se alcance a consolidar una definición unívoca del mismo” (p. 56). Sin embargo, un buen número de escuelas coinciden en que el liderazgo puede ser definido como un proceso natural de influencia que ocurre entre una persona – el líder- y sus seguidores. Para Antonakis, Cianciolo & Sternberg (2004) “liderazgo es fundamentalmente un proceso atributivo resultado de un proceso de percepción social, siendo la esencia del mismo el ser percibido como líder por los otros” (p. 106)

Tanto los líderes como los seguidores poseen un guión o estereotipo sobre cuáles son las conductas esperadas de una persona para ser considerada líder (Wofford, Wodwin & Wittington, 1998). Las teorías implícitas del liderazgo señalan las creencias acerca de cómo los líderes se tienen que comportar para ser considerados como tales y que se espera de ellos (Eden & Leviatan, 1975). Por otra parte existe cierto consenso en suponer que el liderazgo es necesario para guiar a las organizaciones y recursos humanos hacia objetivos estratégicos (Zaccaro, 2001).

El liderazgo transformacional estimula el emerger de la conciencia de los trabajadores, los cuales aceptan y se comprometen con el logro de la misión de la organización dejando de lado sus intereses personales, para enfocarse en los intereses del colectivo.

Para Bass (1985) “el liderazgo transformacional es aquel que motiva a las personas a hacer más de lo que ellas mismas esperan y como consecuencia, se producen cambios en los grupos, las organizaciones y la sociedad, los que representan a su vez, un beneficio para la colectividad” (p.20)

Los logros del liderazgo transformacional se dan gracias a que este cambia las bases motivacionales sobre las cuales se trabaja. De esta forma se lleva a los individuos a adquirir un verdadero compromiso al tener altos deseos por alcanzar logros y alcanzar un autodesarrollo.

Un líder transformacional hace crecer en los demás un alto interés por el conocimiento de temas claves para el grupo, mientras aumenta la confianza de los seguidores para lograr crecimiento y desarrollo. De acuerdo con Bass (1990), “tales líderes logran estos resultados en una o más de las siguientes maneras: son carismáticos a los ojos de sus seguidores y son una fuente de inspiración para ellos; pueden tratar individualmente para satisfacer las necesidades de cada uno de sus subordinados; y pueden estimular intelectualmente a sus subordinados” (p. 13).

Para Velásquez (2006), el liderazgo transformacional “es un estilo definido como un proceso de cambio positivo en los seguidores, centrándose en transformar a otros a ayudarse mutuamente, de manera armoniosa, enfocando de manera integral a la organización; lo cual aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de sus seguidores”. (p.75)

Es así como el liderazgo transformacional implica convertir a los colaboradores en personas creativas, motivadas al logro, comprometidas e identificadas con la organización, además de

inspirar en sus seguidores la participación, pensar en colectivo, esforzándose en alcanzar metas significativas, en pro de la misión y visión de la institución.

ESPACIOS NEUTROS ESCOLARES

Para el desarrollo de este trabajo se han contextualizado los espacios neutros como aquellos donde el estudiante debe actuar de manera autónoma porque no existe la intervención del adulto. En las instituciones educativas a pesar de realizar grandes esfuerzos para que los jóvenes no se queden solos, es inevitable que esto ocurra a primera hora porque hay estudiantes que llegan muy temprano, durante los cambios de clase, en ciertos espacios en los descansos porque todo el personal docente no puede estar destinado para esto y en ciertas ocasiones que el docente debe ausentarse del aula de clase por motivos ajenos a su voluntad. Lamentablemente en la mayoría de los casos los educandos utilizan estos espacios de no intervención de los adultos para generar conflictos o continuar con los mismos y es por este motivo que los docentes y directivas de las instituciones educativas son los últimos en enterarse de situaciones complejas entre sus estudiantes.

De acuerdo a lo citado en el párrafo anterior y a la necesidad de crear una cultura de diálogo, respeto y autonomía en los estudiantes es importante la generación de espacios neutros en los colegios donde sin importar que el maestro no se encuentre los estudiantes tengan la capacidad de solucionar sus conflictos de manera pacífica y si es necesario con la intervención de un tercero, que en este caso sería otro compañero y quien no estaría del lado de ninguna de las partes, solo tendría la capacidad de escuchar y generar diálogo entre sus compañeros para llegar a acuerdos que beneficien a ambos implicados. De acuerdo a lo anterior se hace importante el desarrollo de habilidades sociales las cuales para Caballo (1993) “Son un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal que expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente resuelve los

problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (p. 9)

Teniendo en cuenta la necesidad de una formación para los derechos humanos, la prevención y mitigación de la violencia escolar las instituciones educativas no deben enfocarse únicamente hacia los contenidos, sino hacia un desarrollo integral del sujeto y para esto es necesaria la educación en habilidades sociales e interpersonales que le permitan al educando tener herramientas no solo para actuar de forma pacífica ante el conflicto, sino saber enfrentar estas situaciones de manera armónica para que la cultura de los colegios sea la promoción de espacios neutros entre sus estudiantes.

METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES

Se trata de un estudio Cualitativo con enfoque exploratorio descriptivo, que busca indagar sobre la mediación en el mejoramiento de la convivencia escolar, la resolución de problemas y en la creación de espacios neutros para el dialogo y la conciliación de los alumnos del colegio Teresiano de Envigado-Antioquia, se realiza una capacitación en la primera etapa en un taller sobre liderazgo con todas las alumnas de la institución para incentivar el liderazgo de las estudiantes.

Teniendo en cuenta el enunciado anterior la población con la que se trabajará estará conformada por las estudiantes del grado tercero a Decimo, con la cual se crea el grupo de validación en una etapa de implementación, permitiendo identificar rasgos de trabajo en equipo, autonomía y liderazgo, como matriz de observación de acuerdo con ello se seleccionará una muestra intencionada para aplicar los instrumentos de recolección de información, en este caso la encuesta la cual se envía por medio de un link del portal del colegio dirigido a las estudiantes.

Con base en las categorías identificadas según respuesta de las estudiantes en el instrumento virtual, se realizará un Diseño e implementación de talleres para potencializar las categorías encontradas.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FASES	ACTIVIDADES	TIEMPO (MESES)													
		A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M		
		2015						2016							
FASE I INDAGACIÓN	Consulta en diferentes fuentes sobre acoso escolar y mediación escolar (Estructura del proyecto)														
	Se solicita información en coordinación de convivencia sobre los casos de acoso escolar y problemáticas en general más comunes entre las estudiantes.														
	Conferencia a toda la comunidad dictada por un experto sobre ¿Qué es liderazgo?														
	Aplicación de encuesta a las estudiantes sobre liderazgo, la cual se envía por medio del portal del colegio.														
FASE II ESTRATEGIAS	Con base en la encuesta, y características de las estudiantes se eligen las niñas que serán capacitadas como mediadoras.														
	Diseño de talleres según las categorías establecidas.														
	Se realizan encuentros con las estudiantes durante la jornada escolar para ser capacitadas como mediadoras.														
FASE III MODELACIÓN	La visualización de los talleres diseñados para trabajar con las estudiantes se hará en formato de revista digital en el sitio web Issuu.com .														

RECURSOS

RECURSOS HUMANOS

- Investigadores estudiantes de la especialización Gerencia Educativa, Diana Alexandra Valencia Castaño, John Jairo Posada., encargados de la formulación del proyecto, la elaboración y puesta en marcha, de la misma forma de Aplicar y transcribir instrumentos.
- Docentes, directivos, estudiantes y comunidad en general del colegio Teresiano de Envigado.

RECURSOS FINANCIEROS

Tabla 5.1 Presupuesto global de la propuesta por fuentes de financiación (en miles de \$).

RUBROS	FUENTES				TOTAL
	CONTRAPARTIDA Colegio Teresiano Envigado		OTRAS ENTIDADES *		
	Flujo de Efectivo	Recursos Propios	Flujo de Efectivo	Recursos Propios	
Personal	\$1.608	\$1.608			\$3.216
Equipos		\$1.000			\$1.000
Equipos de uso propio	\$1.000				\$1.000
Materiales y suministros	\$ 1.100				\$1.100
Prestación de servicios profesionales	\$ 2.000				\$ 2.000
Totales	\$5.708	\$2.608			\$8.316

Tabla 5.2 Descripción de los gastos de personal (en miles de \$).

INVESTIGADOR	FORMACIÓN ACADÉMICA	FUNCIÓN DENTRO DEL PROYECTO	DEDICACIÓN (hora/semana)	FUENTES				TOTAL
				Contrapartida Colegio Teresiano Envigado		Otras entidades		
				Flujo de efectivo	Recursos Propios	Flujo de efectivo	Recursos Propios	
Diana Alexandra Valencia Castaño	Licenciada en Biología & Química	Investigadora	4		\$1.608			\$1.608
John Jairo posada	Profesional en Deporte.	Investigador	4	\$1.608				\$1.608
TOTAL				\$1.608	\$1.608			\$3.216

Tabla 5.3 Descripción de los equipos que se planea adquirir y de uso propio (en miles de \$).

EQUIPO	JUSTIFICACIÓN	FUENTES				TOTAL
		Contrapartida Colegio Teresiano Envigado		Otras entidades		
		Flujo de efectivo	Recursos Propios	Flujo de efectivo	Recursos Propios	
Computador	Computadores portátiles propios de los investigadores	\$1.000				\$1.000
TOTAL		\$1.000				\$1.000

Tabla 5.4 Descripción y cuantificación de los equipos de uso propio (en miles de \$)

EQUIPO	FUENTES		TOTAL
	Contrapartida Colegio Teresiano Envigado	Otras Entidades	
Computadores de escritorio de la Institución	\$1.000		\$1.000
TOTAL	\$1.000		\$1.000

Tabla 5.5 Materiales, suministros y bibliografía (en miles de \$)

Materiales*	Justificación	FUENTES				TOTAL
		Contrapartida Colegio Teresiano Envigado		Otras Entidades		
		Flujo de efectivo	Recursos Propios	Flujo de efectivo	Recursos Propios	
Tinta impresora blanco y negro y color, CD, papel, lápices, fotocopias, empastada.	Útiles de papelería necesarios para el desarrollo del proyecto y para el análisis de la información. El soporte teórico de la investigación y necesario para el análisis de la información.	\$ 1.100				\$ 1.100
TOTAL		\$ 1.100				\$ 1.100

Tabla 5.6 Prestación de servicios profesionales (en miles de \$)

Tipo de servicio	Justificación	FUENTES				TOTAL
		Contrapartida Colegio Teresiano Envigado		Otras Entidades		
		Flujo de efectivo	Recursos Propios	Flujo de efectivo	Recursos Propios	
Capacitación Talleres – Digitación	Se requiere dos personas para realizar labores de Capacitación-talleres de Liderazgo, digitación, organización, transcripción y gestión de todo el material.	\$ 2.000				\$2.000
TOTAL		\$ 2.000				\$ 2.000

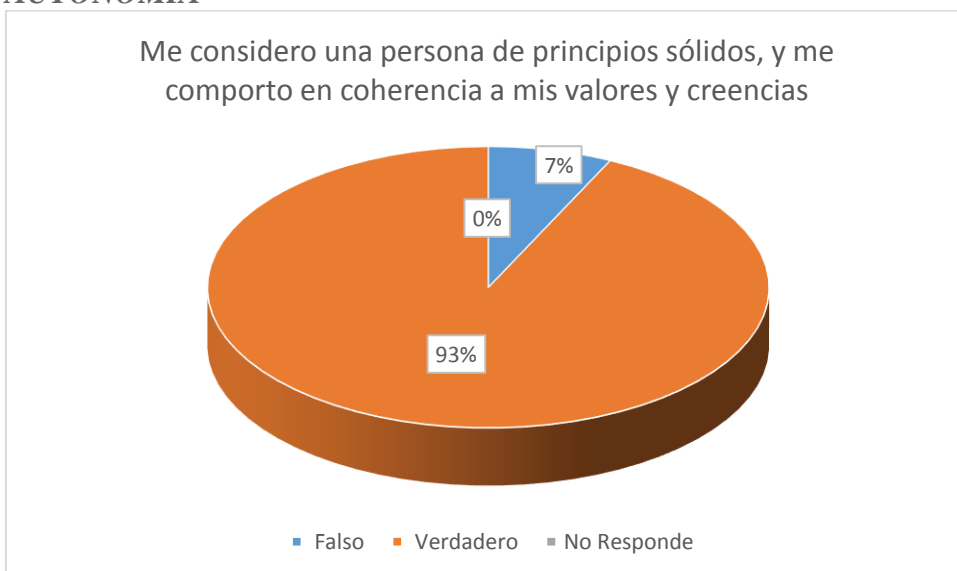
EVALUACIÓN Y MÉTODOS

FASES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
FASE I INDAGACIÓN	Se solicita información en coordinación de convivencia sobre los casos de acoso escolar y problemáticas en general más comunes entre las estudiantes.	Diana Alexandra Valencia Castaño Jhon Jairo Posada	Se realizó reunión con la coordinadora de convivencia	Se realizó	
	Consulta en diferentes fuentes sobre acoso escolar y mediación escolar (Estructura del proyecto)	Diana Alexandra Valencia Castaño Jhon Jairo Posada	Proyecto	Se realizó	
	Conferencia a toda la comunidad dictada por un experto sobre ¿Qué es liderazgo?	Colegio Teresiano de Envigado y todo su personal docente.	Fotos del evento	Se realizó.	
	Aplicación de encuesta a las estudiantes sobre liderazgo, la cual se envía por medio del portal del colegio.	Diana Alexandra Valencia Castaño Jhon Jairo Posada	Encuesta, resultados y las gráficas realizadas.	Se realizó	
FASE II ESTRATEGIAS	Con base en la encuesta, y características de las estudiantes se eligen las niñas que serán capacitadas como mediadoras.	Diana Alexandra Valencia Castaño Jhon Jairo Posada	Firma de las estudiantes en formato aceptando ser formadas como mediadoras.		
	Diseño de talleres según las categorías establecidas.	Diana Alexandra Valencia Castaño Jhon Jairo Posada	Talleres diseñados.	Se realizó	
	Se realizan encuentros con las estudiantes durante la jornada escolar para ser capacitadas como mediadoras.	Diana Alexandra Valencia Castaño Jhon Jairo Posada	Aplicación de talleres previamente realizados y explicación de la ley 1620 de 2013.		
FASE III MODELACIÓN	La visualización de los talleres diseñados para trabajar con las estudiantes se hará en formato de revista digital en el sitio web Issuu.com .	Diana Alexandra Valencia Castaño Jhon Jairo Posada	Talleres	Se realizó	

HALLAZGOS

Las preguntas realizadas en el instrumento fueron agrupadas en tres categorías según la naturaleza de las mismas como autonomía, liderazgo, trabajo en equipo.

AUTONOMÍA



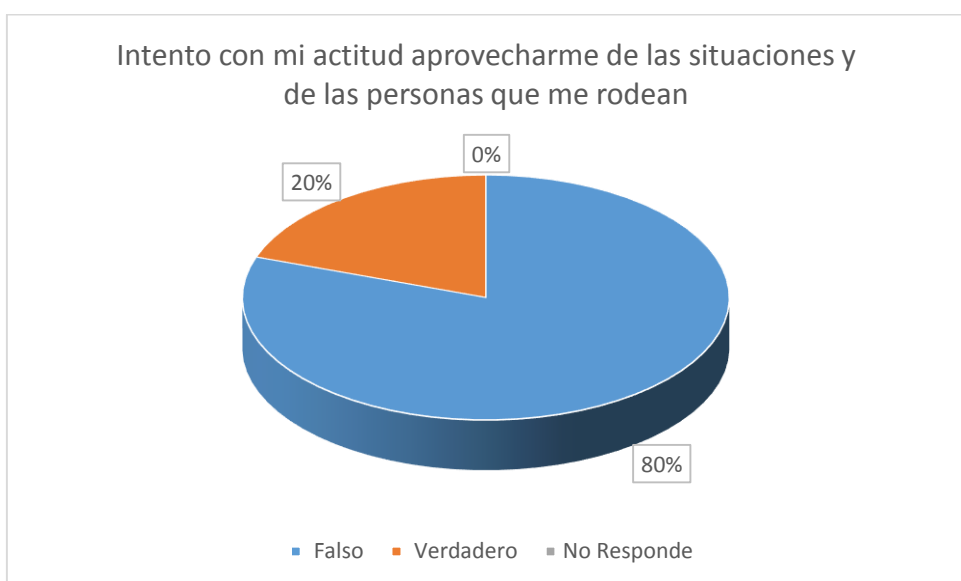
El 91% de las niñas consideran tener los principios ya adquiridos por lo cual responden con base en los valores fundamentados. El 7% no lo consideran.



El 93% de las encuestadas tienen interés en actualizar los conocimientos y avanzar académicamente. El 7% mencionan que no están interesadas.



El 82% de las encuestadas se consideran personas creativas e interesadas por el cambio. El 18% mencionan que no lo son.



El 80% no se aprovechan de las situaciones y de las personas que las rodean. El 20% mencionan que sí.

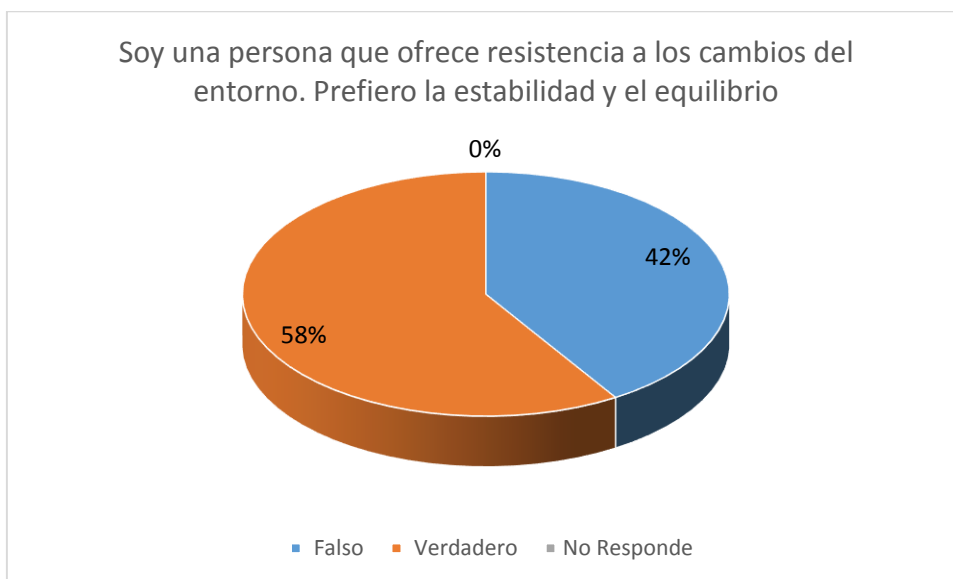


El 77% de las encuestadas consideran que toman decisiones y reflexionan sobre las consecuencias de las mismas. El 23% respondieron que no.

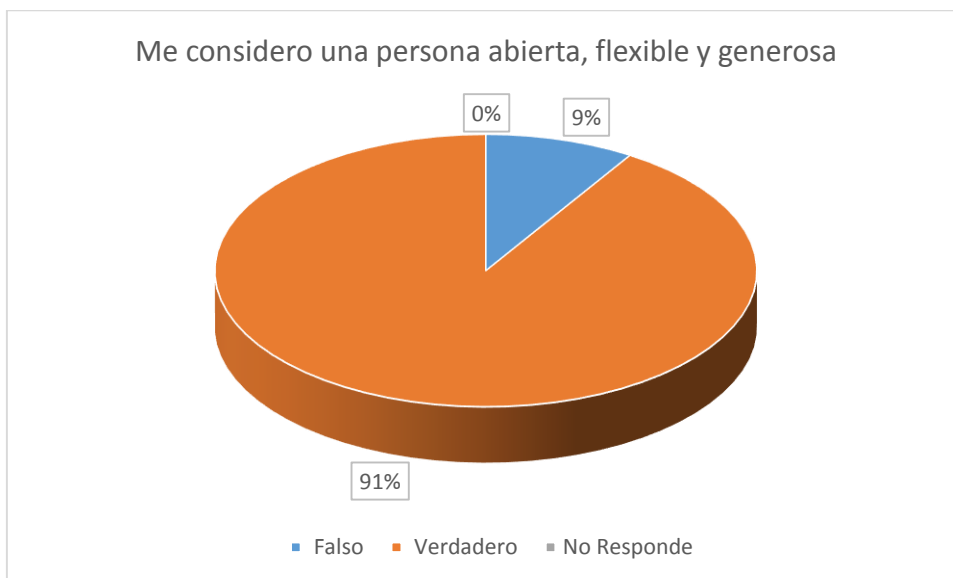
Para las preguntas que hacen referencia a la capacidad de autonomía de las estudiantes se observa que la mayoría son niñas que actúan de acuerdo a principios, valores, se interesan por aprender, por compartir con los demás y actuar de forma razonable.

LIDERAZGO

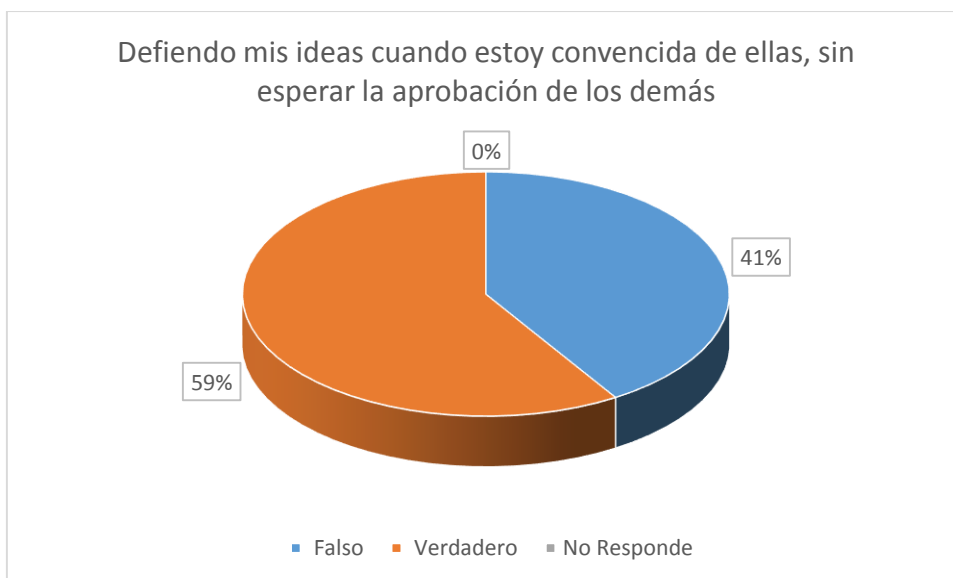
El 89% de las encuestadas consideran que las personas que las rodean siguen y aceptan sus ideas y opiniones. El 11% no lo consideran.



El 58% de las encuestadas respondieron que son personas que ofrecen resistencia al cambio y prefieren la estabilidad y el equilibrio. El 42% consideran que no.



El 91% de las niñas se consideran personas abiertas, flexibles y generosas. El 9% no lo consideran.



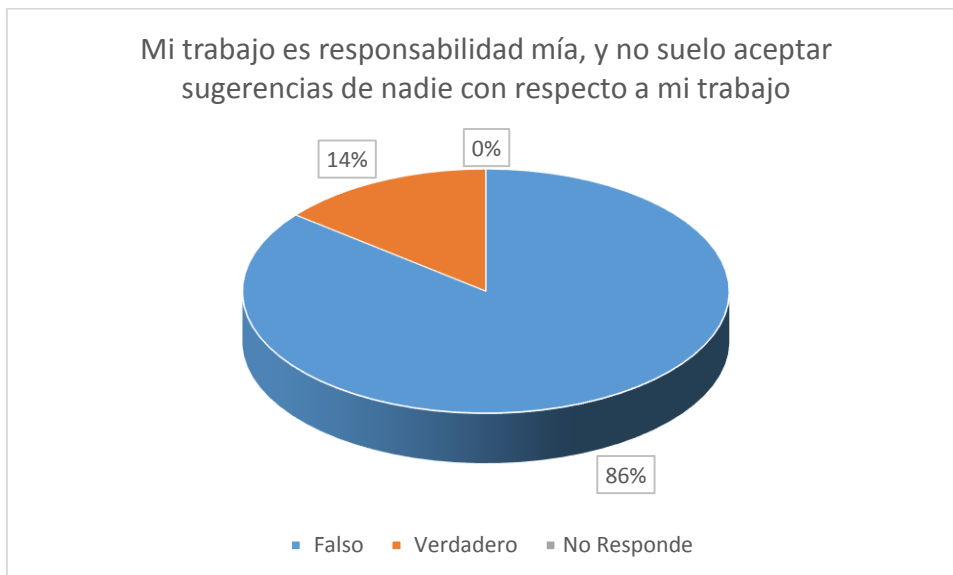
El 59% de las niñas encuestadas defienden sus ideas cuando están convencidas de ellas, sin esperar la aprobación de las demás. El 41% no lo consideran.



El 64% de las encuestadas consideran que el trabajo siempre les da resultados positivos, no se equivocan por el esfuerzo de ellas. El 36% consideran que si.

De acuerdo a los resultados las estudiantes tienden a tener rasgos del comportamiento de un líder al ser abiertas a los cambios que la sociedad les impone, defender sus ideas y tener la capacidad de aceptar sus propias equivocaciones de la mejor manera.

TRABAJO EN EQUIPO



El 86% de las niñas consideran que el trabajo es solo responsabilidad de ellas y no aceptan sugerencias de nadie para eso. El 14% si lo consideran.



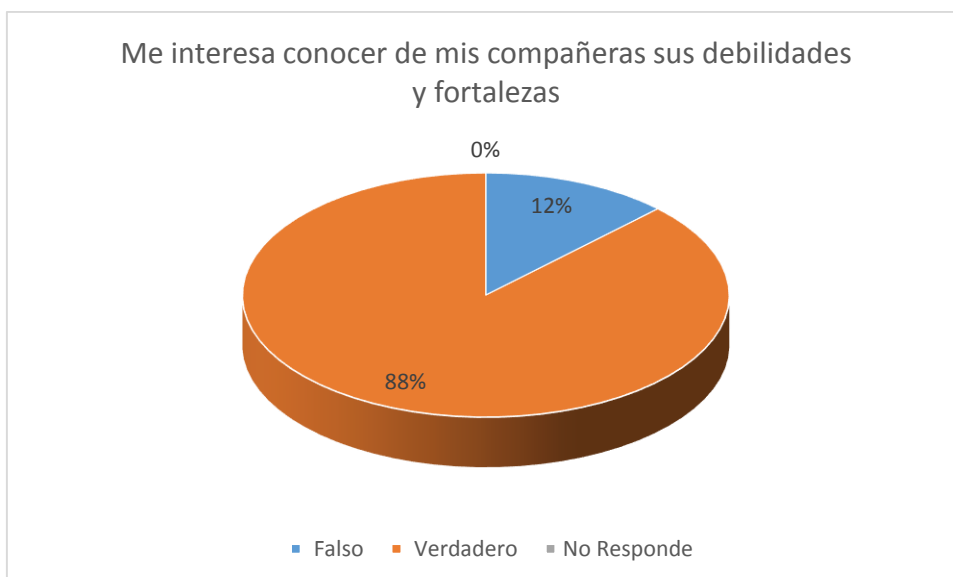
El 98% de las encuestadas respondieron que les gusta escuchar a los profesores y compañeras y las apoyan en lo que necesitan.



El 93% de las niñas no suelen gritar a las personas con las que estudian para que cumplan sus instrucciones y realicen lo que quieren. El 7% si lo hacen.

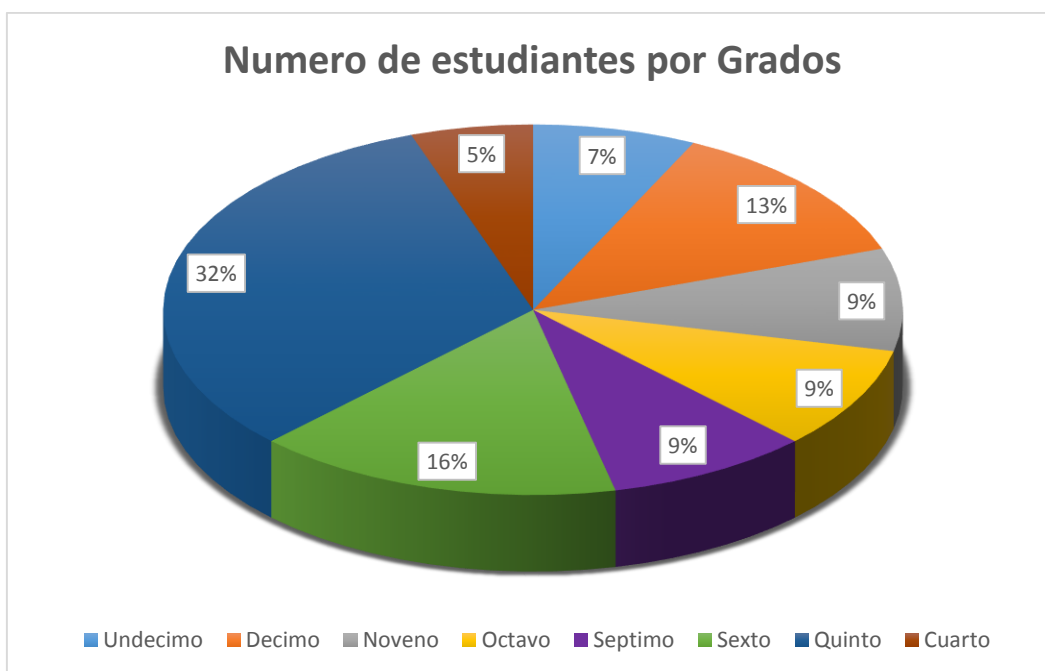


El 93% de las encuestadas disfrutan motivando a las que la rodean y transmitiendo las ganas de hacer, les expresan las ilusiones e intereses por las cosas importantes. El 7% no lo hacen.



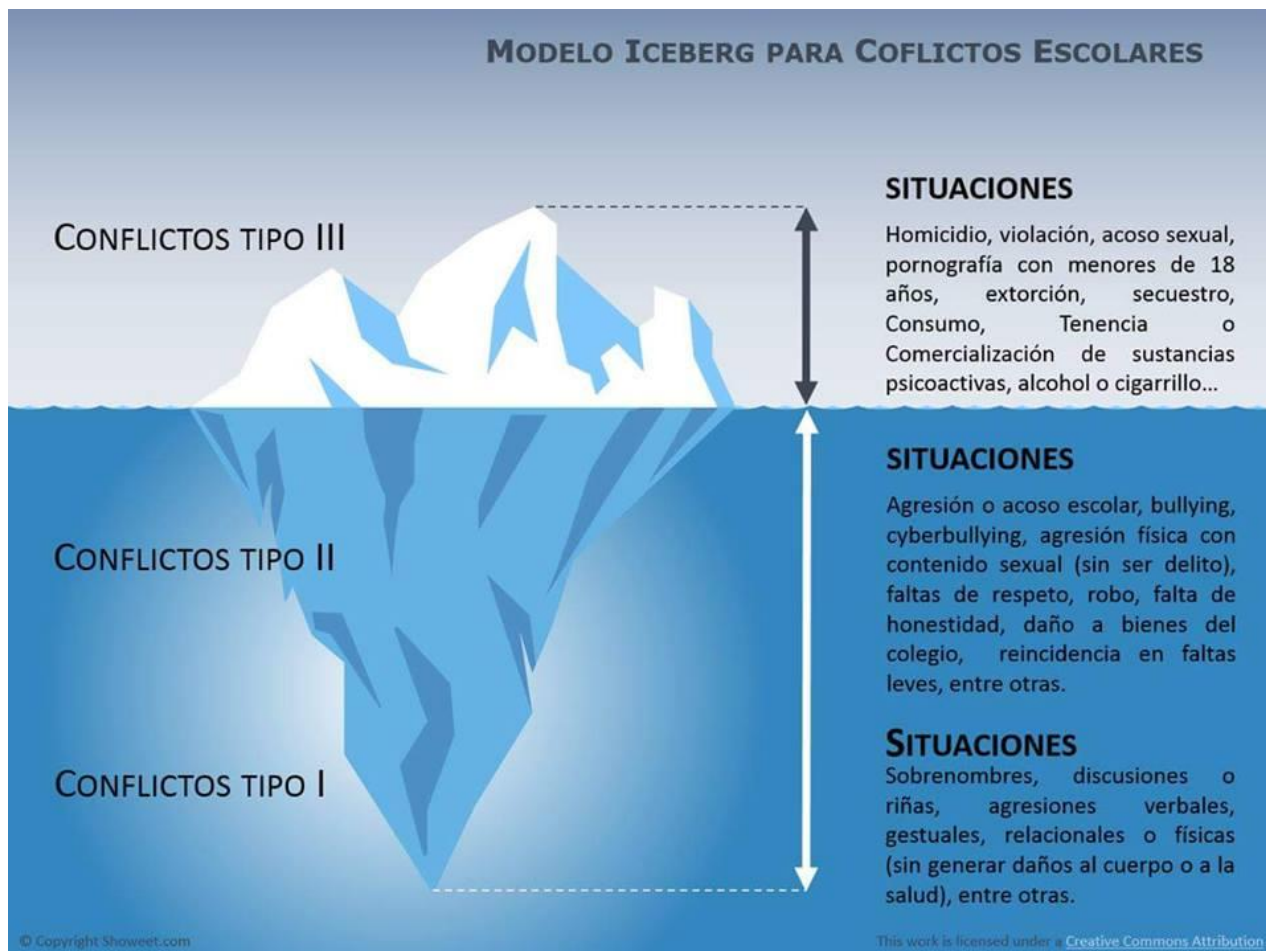
El 88% de las niñas se interesan por conocer a sus compañeras sus debilidades y fortalezas. El 12% no lo les interesa.

De acuerdo a los resultados las estudiantes tienen son conscientes de su capacidad de recibir sugerencias de buena forma, apoyar a los demás, realizar las tareas con entusiasmo y conocer a las demás personas con las que interactúan.



Se evidencia la mayor participación en las niñas del grado quinto de primaria, sexto y décimo grado.

MODELO ICEBERG PARA CONFLICTOS ESCOLARES



"Creative Commons [Iceberg Diagram for PowerPoint](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/)" by Showeet.com is licensed under CC BY-ND 3.0

A partir de la anterior ilustración se observan los 3 tipos de conflictos, que según el Ministerio de Educación Nacional enfrentan las instituciones educativas en su diario desarrollo. Los conflictos tipo III se constituyen entonces como los más fáciles de detectar por estar en la superficie, ser reconocibles y observables, dado que son situaciones de agresión escolar constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual. Los

conflictos tipo II, aunque en diversas ocasiones pasan desapercibidos ante los ojos de los educadores y directivos, se encuentran cerca de la superficie y por su naturaleza repetitiva y/o sistemática se detectan con mayor facilidad que los tipos I, quienes se constituyen como la raíz o base de los conflictos escolares; pues se encuentran ocultos ante la mirada de los demás por ser esporádicos, no generar ningún tipo de daño al cuerpo o la salud, pero sin embargo, son el punto de partida de un ambiente inadecuado de convivencia escolar, pues las víctimas son burladas, rechazadas, aisladas, intimidadas y lastimadas en su autoestima, lo cual en un principio se puede reflejar en la ausencia de los jóvenes y niños a la institución, pero de no prestárseles atención se convierten en conflictos tipo II, tipo III o en el peor de los casos llevan al suicidio de la persona afectada. De ahí nace la importancia de generar espacios de formación para mediadores escolares, los cuales serán los primeros en intervenir en este tipo de conflictos para generar espacios de diálogo en el interior de las aulas y cultivar valores como la escucha, respeto, tolerancia a través de espacios neutros donde las partes involucradas exponen su sentir y se llega a acuerdos concertados.

CONCLUSIONES

Para llegar a la identificación de las habilidades de los mediadores escolares es necesario el desarrollo de competencias en los jóvenes como el trabajo en equipo, la autoestima, la resolución de conflictos, el diálogo, para lograr no solo la formación de los mediadores, sino la capacidad de estos para promover y generar en su grupo espacios neutros de diálogo que contribuirán de manera directa en el mejoramiento de la convivencia escolar y la sana resolución de conflictos.

Se puede indicar que las estudiantes actúan de acuerdo a principios, valores, se interesan por aprender, por compartir con los demás, por actuar de forma razonable siendo abiertas a los cambios que la sociedad les impone, defendiendo sus ideas y teniendo la capacidad de aceptar sus propias equivocaciones, aceptando las sugerencias de la mejor manera; además se apoyan entre ellas mismas y realizan sus actividades con entusiasmo pensando en el bien común.

De acuerdo al modelo de gestión propuesto para la formación de mediadores escolares en las instituciones educativas, se rescata la importancia de transversalizar en el curriculum de cada institución la formación continua de los mediadores escolares, porque son los mismos educandos los primeros en detectar conflictos tipo I en los diferentes espacios escolares, por tanto a partir de una capacitación por medio de talleres participativos y dinámicos pueden adoptar las herramientas necesarias para intervenir de manera pacífica y lograr la creación de espacios neutros de diálogo dentro de las instituciones.

BIBLIOGRAFÍA

- BEREAU, Pablo Pascual. (6 de diciembre de 2004). *Revista Pilquen*. Recuperado el 8 de enero de 2016, de www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-31232004000100009&lng=es&nrm=iso:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-31232004000100009&lng=es&nrm=iso
- Boque, C. (4 de junio de 2015). *Manual abreviado mediacion en accion*. Recuperado el 6 de enero de 2016, de Manual abreviado mediacion en accion:
http://web.archive.org/web/20160115021106/http://www.observatorioperu.com/2015/Junio/Boque-mediacion_manual_abreviado.pdf
- Chaux, E. (2003). Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia. . *Revista Estudios Sociales*, 15, 47-58. Obtenido de
<http://res.uniandes.edu.co/view.php/473/view.php>
- CUTC. Foster, C. (5 de abril de 2004). *CUTC. UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO*. Recuperado el 7 de enero de 2016, de CUTC. FACULTAD DE . PSICOLOGÍA:
<http://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57728/Alzate-conflicto.doc/30e06177-3e07-4772-b082-27c374e23148>.
- De Souza Barcelar, L. (4 de mayo de 2012). *COMPETENCIAS EMOCIONALES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL AULA*. Recuperado el 10 de 01 de 2016, de eumed.net: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsb/indice.htm>
- Decreto 1965 del 2014. (12 de 09 de 2013). *Mineduccion.gov.co*. Recuperado el 21 de marzo de 2015, de Mineduccion.gov.co:
<http://www.mineduccion.gov.co/1621/w3-article-322486.html>
- Gomez, M., Gomez, S., Hernandez, P., & Velandia, P. (01 de abril de 2015).
<http://manejodeconflictosblog.blogspot.com.co/p/test.html>. Recuperado el 30 de

diciembre de 2015, de <http://manejodeconflictosblog.blogspot.com.co/p/test.html>:
<http://manejodeconflictosblog.blogspot.com.co/p/test.html>

LEDERACH, J. P. (2002). *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz.*

Madrid: Los Libros de la Catarata.

Ley 16 20, C. d. (15 de marzo de 2013).

wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY. Recuperado el 20
de marzo de 2015, de presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY:
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY>

Morales Figueroa y De Paz, I. (29 de noviembre de 2003). *Conflict Resolution Network.*

Recuperado el 05 de enero de 2016, de www.crnhq.org/: <http://www.crnhq.org/>

Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares.* Madrid: Ediciones
Morata.

Sarramona, J. (1989). *Como Resolver Conflictos en Clase: Estrategia y Tècnicas para
mantener la armonia en clase.* Barcelona, España: CEAC. Recuperado el 5 de
ENERO de 2016

TORREGO, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual
para la formación de mediadores.* Madrid: Narcea.

Vasquez Ramirez, W. (31 de julio de 2006). *Manual de Medios Alternativos de Resolucion
de Conflictos.* Recuperado el 5 de enero de 2016, de [monografias.com](http://www.monografias.com):
<http://www.monografias.com/trabajos36/resolucion-conflictos/resolucion-conflictos.shtml>

ANEXOS

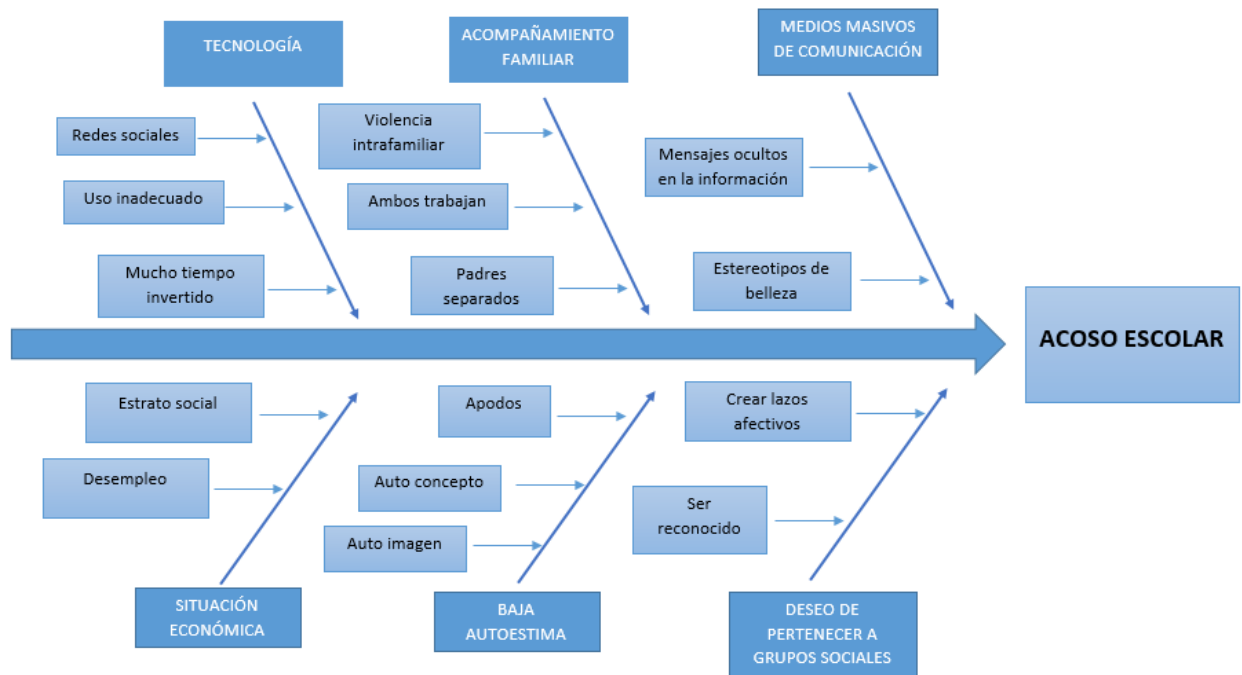
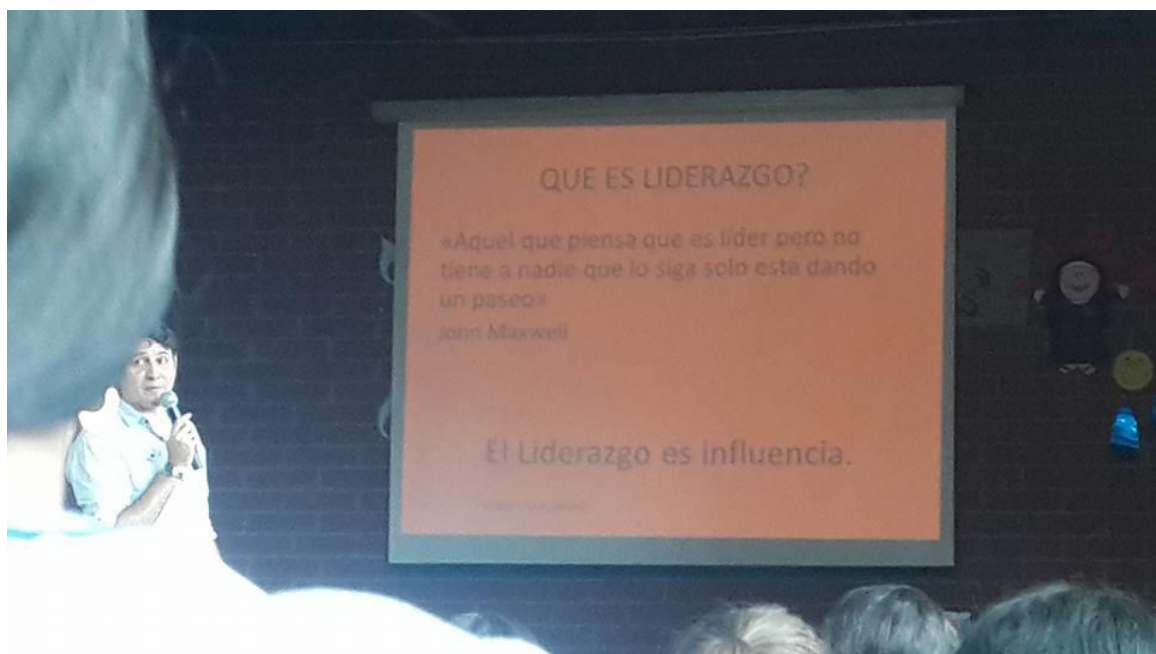
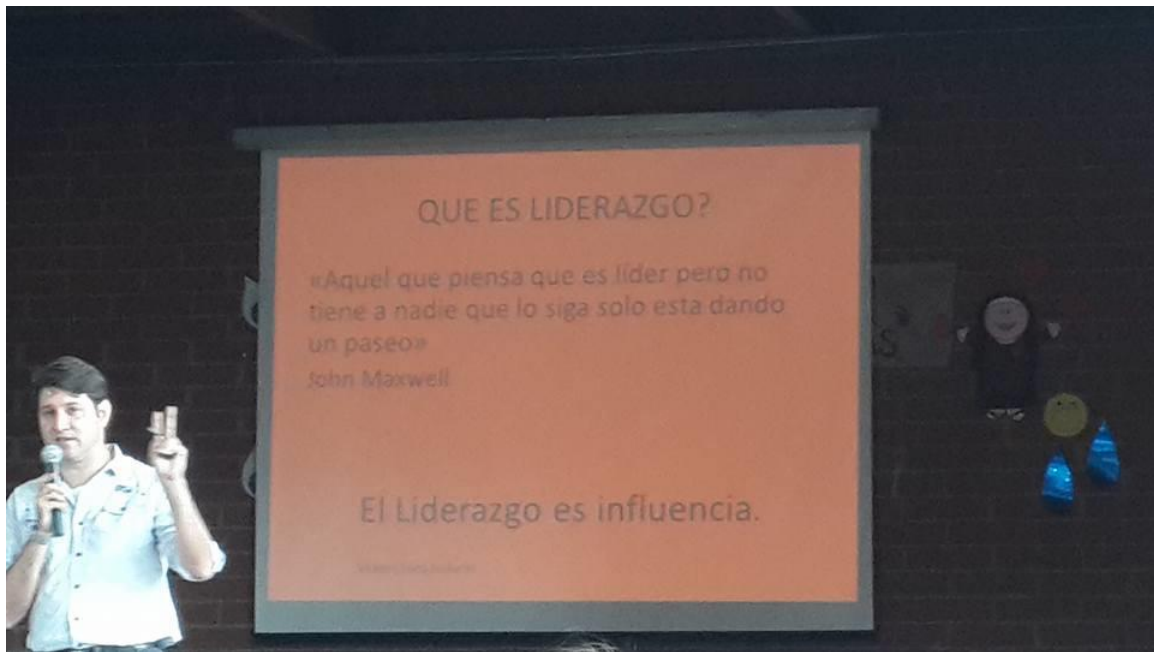


Figura 1. Espina de Pescado





FOTOGRAFIAS CAPACITACIÓN ESTUDIANTES

TEST DE LIDERAZGO

En línea cuestionario:

<https://docs.google.com/forms/d/1xeOpKusYA1SBzubRgkFzQRaMAX2Ws4FhHHtY2kFYTZ0/viewform?c=0&w=1>

Los líderes nacen y se hacen. Esto significa que para poder actuar en un grupo como líder son necesarias ciertas características propias, las cuales se pueden fortalecer a través de ciertas actividades.

A continuación encontraras una serie de afirmaciones, contesta verdadero o falso a cada una de ellas. Por favor ser muy honesta al responder. Más adelante te indicaremos que clase de líder eres.

Por favor ser muy honesta al responder. Más adelante te indicaremos que clase de líder eres.

***Obligatorio**

NOMBRE Y APELLIDO *

GRADO *

Habitualmente, las personas de mi entorno suelen aceptar y seguir mis ideas y opiniones.

- VERDADERO
- FALSO



Me considero una persona de principios sólidos, y me comporto en coherencia a mis valores y creencias.

- VERDADERO
- FALSO



Soy una persona que ofrece resistencia a los cambios del entorno. Prefiero la estabilidad y el equilibrio.

- VERDADER
- FALSO



Mi trabajo es responsabilidad mía, y no suelo aceptar sugerencias de nadie con respecto a mis tareas.

- VERDADERA
- FALSO



Me gusta escuchar a mis profesores y compañeras, y apoyarles en aquello que sea necesario.

- VERDADERO
- FALSO

Me considero una persona abierta, flexible y generosa.

- VERDADERO
- FALSO



Tengo interés por evolucionar académicamente e intento actualizar mis conocimientos.

- VERDADERO
- FALSO

Suelo gritar a las personas con las que estudio para conseguir que cumplan mis instrucciones y hagan lo que yo quiero.

- VERDADERO
- FALSO



Soy una persona creativa, y me intereso por las novedades que surgen.

- VERDADERO
- FALSO

Disfruto motivando a los que me rodean, y transmitiendo mis ganas de hacer. Les expreso mi ilusión e interés por las cosas importantes.

- VERDADERO
- FALSO



Intento con mi actitud aprovecharme de las situaciones y de las personas que me rodean.

- VERDADERO
- FALSO

Defiendo mis ideas, cuando estoy convencido de ellas, sin esperar la aprobación de los demás.

- VERDADERO
- FALSO



Cuando tomo decisiones, pienso y reflexiono sobre las consecuencias de las mismas.

- VERDADERO
- FALSO

Mi trabajo siempre da resultados positivos. No me equivoco, y ello es debido a mi esfuerzo

- VERDADERO
- FALSO

Me interesa conocer de mis compañeras sus debilidades y fortalezas.

- VERDADERO
- FALSO



Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

**ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUÓ DE LA
CONVIVENCIA ESCOLAR Y LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

CARTILLA:

**UNA OPORTUNIDAD PARA LA GESTIÓN DE MEDIADORES
ESCOLARES.**

Estudiantes:

**John Jairo Posada
Diana Alexandra Valencia Castaño**

Docente: Andrés Felipe Jiménez López

**Universidad Católica de Manizales Sede Medellín
Especialización en Gerencia Educativa
2016**

PRESENTACIÓN

La siguiente cartilla se desarrolla como propuesta metodológica para trabajar dentro de las instituciones educativas la formación de mediadores escolares en solución de conflictos tipo I que permita la implementación de espacios neutros de diálogo entre los estudiantes.

Mi ser autónomo, líder, responsable que me permite ser generador de espacios neutros en mi aula de clase.

2. Las estudiantes ingresan al aula donde se desarrollará el taller. Previamente se han pegado en las paredes los nombres de cada una de las asistentes. Las sillas estarán ubicadas de forma circular, después de sentarse quedara una silla vacía.

1. Se desarrollara la actividad “Aposento”

Sentadas en sillas en círculo. Comienza el juego la persona que está a la izquierda de la silla vacía, presentándose de la siguiente forma: “Soy... nombre, edad, grado, actividades favoritas) y quiero que mi aposento sea ocupado por... (Nombre de otra persona del grupo)”. A continuación se indica cómo quiere que venga: bailando, brincando, sentado, volando, cantando, gateando, etc. La persona nombrada puede requerir la ayuda de las personas sentadas a ambos lados de ella, si lo considera necesario para poder desplazarse de la forma pedida hasta el sitio vacío. Continúa el juego la persona situada a la izquierda de la silla vacía.

Tomado de: <http://www.grupotortuga.com/Taller-para-no-dejarse-llevar-por#sthash.M9O6HYzB.dpuf>

3. Actividad: Ideas previas

Cada estudiante recibe una hoja para escribir cuándo se comporta como un ser autónomo, líder y responsable.

YO



ME COMPORTO COMO UN
SER



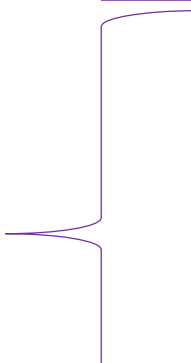
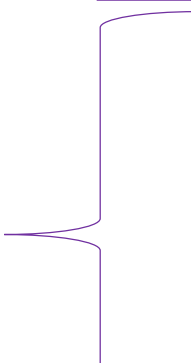
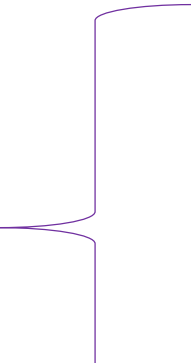
AUTÓNOMO



LIDER



RESPONSABLE



5. Se realiza una presentación en la cual se habla sobre autonomía, liderazgo, responsabilidad. Aunque la misma contiene texto, al final se construye con las intervenciones de cada estudiante un concepto para cada término, el cual posteriormente las estudiantes decidirán cómo van a socializar los significados construidos en cada uno de sus grupos. (nota: todas deben trabajar en equipo para socializar de igual manera los conceptos en cada aula de clase)

Al finalizar la actividad se enfatiza en la importancia que tienen ellas como generadoras de espacios neutros dentro de su aula de clase y colegio.

6. Actividad: El mensajero

Se disponen sobres marcados para cada grado. Cada niña lee una serie de preguntas y las responde para cada uno de los grados. Al final deposita sus respuestas en cada sobre.

¿Cuáles consideras que son los valores que más se deben fortalecer?

Según tu percepción del grado, ¿Cuáles son las situaciones que generan mayor conflicto?

Enumera 3 características que deben sobresalir en las estudiantes para actuar de manera autónoma frente a situaciones como acoso escolar.

Conoces de algún tipo de acoso escolar que se presente en este grupo.

NO__ SI__ ¿Cuál?

7. Evaluación de la actividad

A través de google + se envía al correo de cada estudiante la evaluación.

¿Cómo te sentiste durante el taller?

¿Estas satisfecha de haber realizado el taller?

¿Para qué te ha servido el taller?

¿Crees que el taller será útil para conocernos y comprendernos mejor en nuestro colegio?

Propuestas para mejorar el taller

TALLER RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

QUIÉNES SON LOS MEDIADORES DE CONFLICTOS?

Los Mediadores de Conflictos son estudiantes escogidos voluntariamente y entrenados especialmente para ayudar a otros estudiantes a llevarse bien entre sí.

(CUTC. Foster, 2004)

SOMOS MEDIADORES/AS



Ayudamos a resolver
CONFLICTOS, y tú?

<https://convivenciaiespiramide.files.wordpress.com/2011/02/buscamos-mediadores.jpg>

¿QUÉ HACEN LOS MEDIADORES DE CONFLICTOS?

Cuando los estudiantes están implicados en una discordia que no sea física, se les pregunta si les gustaría que los Mediadores de Conflictos les ayuden a resolver su problema. Si las partes así lo deciden, los Mediadores intervienen utilizando un proceso de solución de problemas para aclarar la naturaleza de la desavenencia y encontrar una solución satisfactoria para ambas partes.



<https://montii384.files.wordpress.com/2015/10/resoluciondeconflictos.jpg>

TIPOS DE CONFLICTOS

Los conflictos en relaciones humanas: es la incapacidad de las personas para desarrollar juntas actividades comunes, tienen su origen en la percepción que ellas tienen de sí mismas y de las demás.



<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/files/2015/03/Conflicto1.jpg>

Los conflictos de intereses: Ocurren acerca de cuestiones sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc...), de procedimiento (la manera como la disputa debe ser resuelta), o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto, etc...). Para que se resuelva una disputa fundamentada en

intereses, en cada una de estas tres áreas deben haberse tenido en cuenta y/o satisfecho un número significativo de los intereses de cada una de las partes.

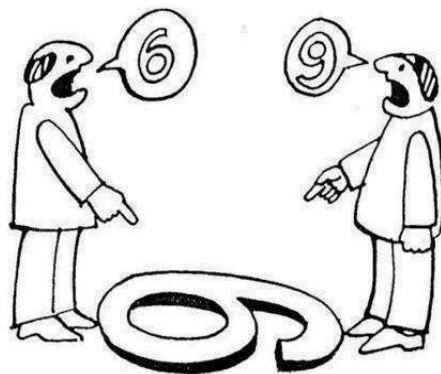


<https://mediacionpucv.wikispaces.com/file/view/mediacion%20fran.JPG/508853980/432x364/mediacion%20fran.JPG>

Los conflictos de información: Se dan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué información es relevante. Algunos conflictos de información pueden ser innecesarios, como los causados por una información insuficiente entre

las personas en conflictos de ser auténticos al no información y/o los empleados por las recoger datos.

Cada persona habla desde su propia perspectiva.



conflicto. Otros información pueden ser compatibles la procedimientos personas para

http://www.yip-online.com/wp-content/uploads/origen_mediacion_02-300x260.jpg

Conflicto intragrupal: Este tipo de conflicto se dá dentro de un pequeño grupo: dentro de las clases, las familias, corporaciones, etc... En este nivel se analiza como el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos.



http://www.quality-consultant.com/gerentica/images/gerent10_1.gif

INICIO DE LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

PRESENTACIÓN:

1. Hola, me llamo _____. Me llamo _____. Somos los mediadores para ayudarlos con este problema.
2. ¿Quieren que los ayudemos a solucionar este problema con la mediación? Y ustedes como se llaman?.

REGLAS BÁSICAS

- | | |
|--|--------|
| ¿Estás de acuerdo en no interrumpir? | ¿Y tú? |
| ¿Estás de acuerdo en no insultar ni ofender? | ¿Y tú? |
| ¿Estás de acuerdo en ser lo más sincero que puedas? | ¿Y tú? |
| ¿Estás de acuerdo en esforzarte para resolver este problema? | ¿Y tú? |

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Elige a alguno para que hable primero:

- ¿Nos puedes contar qué pasó?
- ¿Cómo te sentiste con lo que pasó?,
- ¿Por qué?

Luego a la otra persona las mismas preguntas.

BÚSQUEDA DE SOLUCIONES:

¿Qué puedes hacer ahora para resolver este problema?

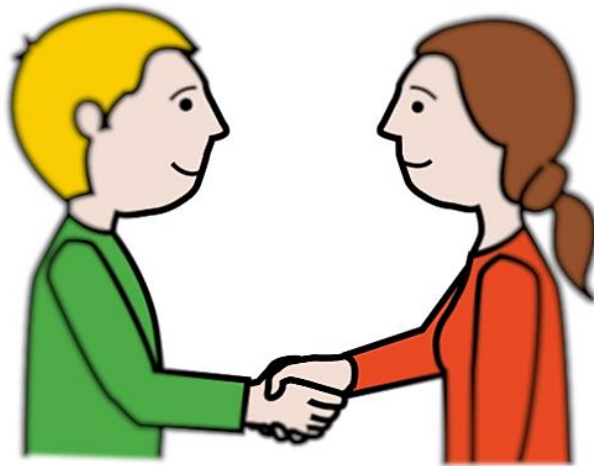
(Igual le pregunta a la otra persona).

¿Están de acuerdo?

Si este problema surge otra vez, ¿qué harías diferente?

¿Está resuelto el problema? (Si es así, terminamos el proceso. En caso contrario, volver a búsqueda de soluciones).

CIERRE DE LA MEDIACIÓN (Vasquez Ramirez, 2006)



<http://www.conecta.org.es/images/saludar.png>

MEMORIA DE MEDIACIÓN

Fecha de inicio:

Fecha de cierre:

Núm. de encuentros:

Mediador/a:

Mediador/a:

Petición:

Participante:

Participante:

Resumen del conflicto:

Agenda de temas:

Pactos:

Revisión y firma:

Notas:

(Morales Figueroa y De Paz, 2003)

ANEXO:**• EL CONFLICTO**

- Averiguamos quién ha solicitado la mediación.
- Hablamos por separado con los protagonistas del conflicto.
- Explicamos qué es la mediación y qué hacen los mediadores.
- Invitamos a ir a mediación.
- Mostramos empatía, amabilidad y respeto.
- Valoramos si el conflicto es o no es mediable.

• INICIAR LA MEDIACIÓN

- Nos preparamos los mediadores.
- Preparamos la sala.
- Recibimos a las personas en conflicto.
- Creamos un clima de confianza.
- Recordamos el funcionamiento de la mediación.
- Explicamos las normas básicas.
- Preguntamos a cada persona si acepta las normas.

• COMPARTIR PUNTOS DE VISTA

- Preguntamos qué ha pasado y cómo les afecta.
- Parafraseamos: *si lo entiendo bien, dices que... ¿correcto?*
- Clarificamos: *¿puedes ampliar esta información?*
- Velamos para que se respeten las normas.

• IDENTIFICAR INTERESES

- Pasamos de posiciones a intereses.
- Exploramos otros aspectos del conflicto.
- Les pedimos que se pongan uno en el lugar del otro.
- Preguntamos a cada uno qué necesitaría para cambiar la situación.
- Definimos la situación conjuntamente.

• CREAR OPCIONES

- Subrayamos la mutua interdependencia y visualizamos el futuro en común.
- Explicamos el funcionamiento de la lluvia de ideas.
- Seleccionamos las propuestas más interesantes.
- Evaluamos las diferentes alternativas.
- Animamos a cooperar.
- Promovemos la voluntad de ponerse de acuerdo.
- Hacemos un *caucus*, si es preciso.

• HACER PACTOS

- Hacemos un plan de trabajo detallado.
- Pedimos a cada uno que nos resuma el plan.
- Preguntamos si creen que funcionará.
- Preguntamos si lo consideran justo.

- Complimentamos la hoja de memoria del encuentro.
 - Acordamos una fecha para la revisión.
 - Proponemos un apretón de manos.
 - **CERRAR LA MEDIACIÓN**
 - Revisamos el grado de cumplimiento de los acuerdos.
 - Valoramos en qué punto se halla el conflicto.
 - Damos la oportunidad de introducir mejoras.
 - Preguntamos qué han aprendido de este conflicto.
 - Firmamos la hoja de memoria de la mediación.
- (TORREGO, 2000)

MODELO DE GESTIÓN PARA LA FORMACIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES

