



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

TÍTULO

**ENTRENAMIENTO EN TÉCNICAS DE MEDIACIÓN PARA EL
MANEJO DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES DIRIGIDO A LOS
DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ROSA
GRIMANEZA ORTEGA, LOJA 2014-2015**

AUTOR

Ricardo David Asanza Apolo

Tesis, previa a la obtención del grado de
Licenciado en Ciencias de la Educación,
mención: Psicología Educativa y Orientación.

DIRECTOR DE TESIS

1859

Lic. Fernando Alvarado Pino Mg. Sc.

LOJA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

Lic. Fernando Alvarado Pino Mg. Sc.

**DOCENTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado, revisado, orientado con pertinencia y rigurosidad científica en todas sus partes, en concordancia con el mandato del Art. 139 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, el desarrollo de la Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Educación, Mención Psicología Educativa y Orientación, titulada: ENTRENAMIENTO EN TÉCNICAS DE MEDIACIÓN PARA EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ROSA GRIMANEZA ORTEGA, LOJA 2014-2015, de autoría del Sr. Ricardo David Asanza Apolo. En consecuencia, el informe reúne los requisitos, formales y reglamentarios, autorizo su presentación y sustentación ante el tribunal de grado que se designe para el efecto.

Loja, 15 de enero del 2016

f. 

Lic. Fernando Alvarado Pino Mg. Sc.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Ricardo David Asanza Apolo declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autor: Ricardo David Asanza Apolo

Firma: 

Cédula: 070611332-1

Fecha: Marzo del 2016


CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Ricardo David Asanza Apolo, declaro ser autor, de la tesis titulada ENTRENAMIENTO EN TÉCNICAS DE MEDIACIÓN PARA EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ROSA GRIMANEZA ORTEGA, LOJA 2014 - 2015, como requisito para optar al grado de: Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención: Psicología Educativa y Orientación, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a ocho días del mes de marzo del dos mil dieciséis, firma el autor.

Firma: 

Autor: Ricardo David Asanza Apolo

Número de cédula: 070611332-1

Dirección: Loja, Perú y Teniente Maximiliano Rodríguez, casa N° (13-64).

Correo electrónico: ricardito_24_02@hotmail.com

Teléfono: 2-517-047 Celular: 0994151211

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Lic. Fernando Alvarado Pino Mg.

Presidente: Dra. Alexandra Guerrero Analuisa, Mg.

Primer vocal: Dra. Alba Valarezo Cueva, Mg.

Segundo vocal: Lic. Piedad Ríos Robles, Mg.

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a todos los docentes de la carrera de Psicología Educativa y Orientación de la Universidad Nacional de Loja, quienes se han tomado el arduo trabajo de transmitir sus diversos conocimientos, especialmente del campo y de los temas que corresponden a la profesión.

De manera especial un agradecimiento al Licenciado Fernando Alvarado Pino por brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico para guiarme durante el desarrollo del presente trabajo.

El autor

DEDICATORIA

A Dios que en momentos de debilidad me ha dado la fuerza para poder seguir adelante, mi guía supremo, que me permite seguir el camino del bien como persona para servir a los demás.

A mi padre Roque Asanza y mi madre Sonia Apolo gracias por su amor paternal ejemplos de trabajo, responsabilidad, respeto, valores profundos para formar en mi un hombre centrado en mis objetivos, gracias por impulsarme para lograr mis metas.

A mis hermanos que con sus palabras de esperanza y optimismo lograron sembrar confianza en mí, cada uno de ustedes aportó grandes cosas en mi vida y me ayudó a enfrentar la gran tarea de encarar a la sociedad, me siento muy orgulloso de tenerlos como hermanos gracias por creer en mí y apoyarme en todo momento.

Ricardo David

MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO

ÁMBITO GEOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN												
BIBLIOTECA: ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN												
TIPO DE DOCUMENTO	AUTOR NOMBRE DE LA TESIS	FUENTE	FECHA - AÑO	ÁMBITO GEOGRÁFICO						OTRAS DESAGREGACIONES	OTRAS OBSERVACIONES	
				NACIONAL	REGIONAL	PROVINCIAL	CANTÓN	PARROQUIA	BARRIO CUMUNIDAD			
TESIS	RICARDO DAVID ASANZA APOLO ENTRENAMIENTO EN TÉCNICAS DE MEDIACIÓN PARA EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ROSA GRIMANEZA ORTEGA, LOJA 2014 – 2015.	UNL	2016	ECUADOR	ZONAL 7	LOJA	LOJA	EL SAGRARIO	LAS PALMAS	CD	Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención, Psicología Educativa y Orientación	

ESQUEMA DE CONTENIDOS

- i. PORTADA
- ii. CERTIFICACIÓN
- iii. AUTORÍA
- iv. CARTA DE AUTORIZACIÓN.
- v. AGRADECIMIENTO
- vi. DEDICATORIA
- vii. MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO
- viii. MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS.
- ix. ESQUEMA DE TESIS
 - a. TÍTULO
 - b. RESUMEN (CASTELLANO E INGLÉS) SUMMARY.
 - c. INTRODUCCIÓN
 - d. REVISIÓN DE LITERATURA
 - e. MATERIALES Y MÉTODOS
 - f. RESULTADOS
 - g. DISCUSIÓN
 - h. CONCLUSIONES
 - i. RECOMENDACIONES
 - j. BIBLIOGRAFÍA
 - k. ANEXOS
 - PROYECTO DE TESIS
 - OTROS ANEXOS

a. TÍTULO

ENTRENAMIENTO EN TÉCNICAS DE MEDIACIÓN PARA EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ROSA GRIMANEZA ORTEGA, LOJA 2014-2015.

b. RESUMEN

La investigación tiene por objeto el entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigido a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2014-2015, la cual se basó en un estudio descriptivo-explicativo de diseño cuasi experimental y de corte transversal donde se utilizaron los métodos: científico, descriptivo, inductivo, deductivo, comprensivo, diagnóstico, modelación y estadístico. El Instrumento seleccionado fue Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann, mismo que fue diseñado para evaluar la conducta de los docentes frente a situaciones conflictivas. Se indagó a una muestra aproximada de 7 educadores tomando en consideración que los conflictos que se presentan en la institución es un reto para la sociedad pero que afecta directamente a los docentes. Entre los resultados más significativos que se pudo obtener se destaca en relación al diagnóstico a través de pre-test donde los docentes presentaron conductas evasivas ante situaciones conflictivas en un nivel alto. Por lo que, se elaboró y aplicó una serie de taller de intervención para lograr disminuir las situaciones conflictivas existentes en los docentes. Es así que se pudo llegar a concluir que los docentes consolidaron mejores formas de actuación frente a situaciones conflictivas alcanzando una cultura asertiva, cooperativa y colaborativa, enfrentando y manejando constructivamente las situaciones conflictivas. Mediante el coeficiente de correlación lineal de Pearson en el modo evasión se obtuvo un valor de 0,44 perteneciente a una correlación positiva moderada, es decir que si influyó la intervención en esta área. Para finalizar los resultados obtenidos sobre la población investigada se socializaron con el director de la escuela con el fin de incentivar a las autoridades de la Institución la apertura a futuros proyectos que como resultado fortalezca la convivencia escolar necesarios para propiciar el buen vivir en el ámbito educativo.

SUMMARY

This research is aimed at training in mediation techniques for handling school's conflicts by teachers of basic education at Rosa Grimaneza Ortega School in Loja during the 2014-2015 academic period, which was based on a descriptive and explanatory study of quasi experimental and cross-sectional where the methods used were: scientific, descriptive, inductive, deductive, understanding, diagnosis, and statistical modeling. The instrument selected was Modes of Conflict form Thomas-Kilmann that was designed to evaluate the behavior of teachers facing conflict situations. The population of the research was conducted at approximately 7 educators taking into consideration that the conflicts that occur in the institution are challenges for society but which directly affects the teachers. Amongst the most significant results that could be obtained is highlighted in relation to the diagnosis through pre-test where teachers presented evasive behavior to conflict situations at a high level. To this, it was developed and implemented a series of workshop's intervention for trying to reduce existing conflicts with teachers So, it can be concluded that teachers consolidated best ways of action against conflicting situations reaching an assertive, cooperative and collaborative culture, confronting and managing conflict situations constructively. Additionally, by linear correlation from Pearson coefficient in evasion mode it was obtained a value of 0.44 belonging to a moderate positive correlation, it meant that the intervention influent in this area. Finally, the results obtained on the investigated population were socialized with the school principal in order to encourage the authorities of the institution to be opened for future projects that as a result increase and strength the school life necessary to promote the good environment in education.

c. INTRODUCCIÓN

Los conflictos son inherentes al ser humano, nace del desacuerdo y por ello no se trata de eliminar sino más bien manejar y resolver por vías pacíficas. Los conflictos producidos en la escuela es un reto a ser asumido por toda la sociedad pero que afecta directamente al personal docente, por lo cual estos deben poseer los recursos necesarios, para afrontar las diversas situaciones conflictivas generadas en las instituciones educativas. Es por esto que se determina trabajar con la población docente brindando la posibilidad de incursionar en una experiencia enriquecedora desde lo estrictamente humano, escolar y social.

Mediante una entrevista en un programa radial Elizabeth Montenegro (2013) menciono lo siguiente:

En nuestro país gran parte de los docentes se quejan porque no saben cómo manejar las diferentes situaciones conflictivas que se presenten en una institución, por lo que cada vez es más difícil manejar estas situaciones en un mundo que cambia constantemente, más aún cuando nuestra sociedad les acusa directamente a los docentes por no saber cómo trabajar ante estas situaciones.

Dicho lo anterior en la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega no queda exenta a esta realidad; un componente muy importante es que los docentes en un 71% no han recibido algún tipo de asesoramiento para el manejo de los conflictos escolares considerándose en un 80% que las agresiones y los conflictos son un problema en el centro escolar.

Frente a esta realidad se hace una gran pregunta ¿De qué manera un Programa de Entrenamiento en Técnicas de Mediación dirigido a los docentes contribuirá para el manejo de los conflictos escolares?. Para dar contestación a esta problemática se establecen cinco objetivos específicos como: 1) elaborar una base teórica fundamentada sobre los conflictos escolares, 2) evaluar el

modo que los docentes presentan frente a situaciones conflictivas, de modo que permita 3) elaborar un programa de entrenamiento en técnicas de mediación escolar y así, 4) aplicar el programa de entrenamiento en técnicas de mediación, lo que finalmente permitirá 5) valorar la efectividad del programa a través del coeficiente de correlación lineal de Frank Pearson.

Así mismo la revisión de la literatura es uno de los componentes más importantes de la presente investigación la cual permitió fundamentar en fuentes teóricas sobre mediación escolar, conflicto escolar, tipos, causas, consecuencias, entre otros; además temas principales que se trabajaron en los talleres tales como el conflicto como oportunidad de crecimiento, autoridad moral, el respeto valor básico interpersonal, empezar por uno mismo, en equipo mejor.

Se debe agregar que la propuesta de intervención para el manejo de los conflictos escolares se ha teorizado en las técnicas de mediación que según Mac-Cragh (2006) afirma:

La mediación abre los ojos a una realidad compleja; a entender que las cosas no son nítidas ni iguales para todos; a pensar que se pueden cambiar las percepciones sin dejar de ser uno mismo y rehacer las expectativas iniciales e individuales por expectativas conjuntas; a ver que para la comprensión ajena se necesita la autocomprensión y el autoconocimiento; a saber que el conflicto es propio de todos y, por tanto, tiene aspectos positivos y negativos; a creer que las cosas pueden mejorar con la colaboración y a confiar en que ésta tenga un potencial de cambio social. (p.83)

Por lo tanto la Mediación Escolar conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y consolida formas de actuación y manejo de los conflictos.

En cuanto a la evaluación de los conflictos escolares se encontraron muchos instrumentos, de los cuales se escogió el Instrumento Modos de

Conflicto de Thomas-Kilmann, que ha sido diseñado para evaluar la conducta individual frente a situaciones de conflicto entendiéndose por situaciones de conflictos aquellas en los que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. En tales situaciones, es posible describir la conducta de una persona según dos dimensiones básicas: asertividad (en la medida en que un individuo intenta satisfacer sus propios intereses) y cooperación (en la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona). Estas dos dimensiones básicas de la conducta pueden utilizarse para definir cinco modos específicos de manejar los conflictos entre ellas se describe: competencia, colaboración, compromiso, evasión y acomodo. Todo ser humano puede utilizar los cinco modos: ninguna persona se caracteriza por utilizar un único modo al enfrentar un conflicto. Sin embargo, todo individuo emplea algunos modos mejor que otros y tiende a usarlos más, por lo tanto en el presente programa además de entrenar en técnicas de mediación escolar, se pretende potenciar en la población investigada de acuerdo a la función docente que desempeñan el modo de colaboración (resolución de problemas) como el más eficaz para el manejo de conflictos.

Para finalizar se utilizó el método de correlación lineal de Pearson el cual permite analizar la relación entre dos variables de una misma población, medidas en un nivel por intervalos o de razón. El nivel de investigación fue descriptivo-explicativo de diseño cuasi-experimental y de corte transversal. Los métodos utilizados fueron científico, inductivo y deductivo; en cuanto a la relación de los objetivos planteados se utilizaron el método comprensivo, diagnóstico, modelación y estadístico.

Los resultados obtenidos sobre la población investigada se socializaron con el director de la escuela con el fin de incentivar a las autoridades de la Institución y a los estudiantes de la carrera de Psicología Educativa y Orientación, para promover futuros proyectos que como resultado fortalezca la convivencia escolar como requisito para el buen vivir.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

Conflictos.

El conflicto cubre variados campos es decir existen conflictos políticos, lo que abarca un amplio espectro, también lo hay referidos a las relaciones interpersonales, lo que comprende los conflictos de familia, de pareja, generacionales o escolares, entre otros.

En el conflicto cada disciplina tiene su propia perspectiva sobre las causas de éste, la psicología generalmente orienta el problema a la mente de la persona, la sociología cree que la función de grupo, o las relaciones entre ellos es la causa del problema; y la economía lo atribuye a la distribución de los recursos.

Alba Meraz (2014) ha considerado al conflicto como inherente al ser humano, es decir el conflicto es algo natural de todos los grupos u organizaciones por lo que posee un potencial constructivo o destructivo en dependencia de la manera de percibirlos ya sea de modo positivo o como hechos negativos.

Teorías sobre conflicto.

De acuerdo con Silvia García (2008) en el estudio de los conflictos es posible encontrar la teoría sociológica conflictualista del marxismo y la teoría sociológica liberal sobre el conflicto. Las teorías sociológicas del conflicto son, por excelencia, teorías de sociología política, ya que el tema del poder resulta ser el punto medular. La teoría sociológica conflictualista del marxismo utiliza a fin de explicar el conflicto, los movimientos y los cambios en la sociedad, a la clase social. El marxismo concibe a la sociedad como un cuerpo de organización integrado y dividido entre distintas clases sociales, con intereses enfrentados. La lucha de clases sociales ha sido el motor de las grandes

transformaciones sociales que ha incitado el conflicto en todas las épocas y lugares de la historia de la humanidad.

Por otra parte en la teoría sociológica conflictualista liberal, aun cuando contó con la influencia pionera de Georg Simmel a comienzos del siglo XX en Alemania, comenzó a desarrollarse en Europa y Estados Unidos a mediados del siglo XX, con la importante participación de Ralf Dahrendorf, junto a otros autores como George B. Vold, de invaluable aporte en el ámbito de la sociología jurídica, y Jhon Rex. Varios de los autores mencionados, recibieron una fuerte influencia del marxismo en el que se inspiraron.

Para el conflictualismo liberal, la sociedad ciertamente se encuentra estratificada en clases sociales. Sin embargo, ya en el siglo XX, la categoría de clase social resulta demasiado general para ser útil en el análisis social. Esto ocurre puesto que muchos conflictos no tenían como referente una clase social, por lo que no podían ser explicados o entendidos como de una clase contra otra al estilo tradicional del marxismo.

A diferencia de lo planteado por el marxismo, los conflictualistas liberales empleaban la categoría de grupo social para identificar las partes que se encuentran en el conflicto. El conflicto se manifiesta como una lucha de grupos sociales y no, al menos en términos generales, entre clases sociales. Lo que ocurre es que la clase es una categoría social de base económica, pero el substrato de todo conflicto no es solo económico, Así, la conflictividad social penetra todos los campos de la vida sin excepción y alcanza tanto la dimensión macrosocial como la microsocia de la vida social.

Dimensiones del conflicto.

Para Gómez Funes (2013) se evidencia las diversas dimensiones de orden tanto fáctico como perceptual que crean, potencian, agravan o permiten una salida al conflicto. Las dimensiones básicas a abordar en una perspectiva analítica son:

- **Sentimientos;** pueden definirse como los diversos modos de la afectación interior que un sujeto tiene a partir del conflicto. Suelen manifestarse a través de emociones explícitas como: rabia, dolor, tristeza, o simplemente como sensaciones subjetivas como: frustración, desesperanza, nostalgia.

- **Intereses;** razones por las que diversas áreas de discrepancias o de incompatibilidad importan significativamente a una persona; pueden comprenderse también como los objetivos, puntos de llegada o ganancias finales que una persona percibe como salida a una situación específica.

- **Necesidades;** aspectos mínimos, indispensables, que satisfacen a una persona en cuanto a lo sustantivo, lo psicológico y el proceso a seguir para resolver un problema. Una manera posible de pensarlos es como carencias.

- **Posiciones;** salida específica que cada parte propone con ocasión de un conflicto, es lo que cada quien quiere que se haga en una situación determinada. Un modo complementario de entenderlas es como el lugar del sujeto desde el cual se habla, lo cual implica el reconocimiento explícito de las equivalencias o, por el contrario, de las jerarquías existentes en una relación interpersonal, por ejemplo padre-hijo o del eje funcional de dicha relación.

- **Valores;** creencias y principios firmemente arraigados en una persona que organizan su visión del mundo y de las personas, y que originan su posición y su comportamiento en un conflicto, Así por Ejemplo: la honradez, la justificación de la corrupción, la subordinación del género y la legitimidad de la violencia física, los cuales se convierten en los reguladores éticos de la acción personal en la sociedad. (p.11)

Actitudes ante el conflicto.

Por otro lado Pérez Serrano y Pérez de Guzman (2011) señala que la vida cotidiana nos sitúa ante diversas circunstancias que, en ocasiones, se afronta sin dificultad, en tanto que otras cosas se generan mecanismos de defensa como la acomodación, el pasar de todo o la huida; en fin adoptamos una serie de actitudes frente a situaciones de conflicto. El conflicto en si tiene parte negativa ya que puede cargar emocionalmente y hacer que se padezca una experiencia desagradable, pero ver los desacuerdos como una forma de avance y de encontrar soluciones creativas, puede ayudar a tener un diálogo positivo e incluso esto puede ayudar a reforzar lazos con la persona implicada.

Las actitudes que se presentan ante un conflicto están muy vinculadas a la personalidad de cada sujeto. Dependiendo de la actitud que adoptemos, trataremos de solucionar el conflicto de un modo u otro. Tomando en consideración el instrumento modos de conflicto de Thomas-Kilmann, este describe la conducta de una persona de acuerdo a dos dimensiones básicas:

- 1) **Asertividad:** definida como el grado en que un individuo se esfuerza para satisfacer sus propios deseos.

- 2) **Cooperación:** definida como el grado en que los esfuerzos se dedican a la satisfacción de los deseos del otro.

Estas dos dimensiones conductuales básicas pueden utilizarse para definir los cinco modos específicos para enfrentar los conflictos que se describen a continuación:

La competencia que son personas asertivas y no cooperadores, individuos que persiguen sus propios objetivos a costa del otro. Esta es una modalidad orientada hacia el poder, en la cual uno utiliza cualquier medio o autoridad de que disponga para alcanzar o imponer su propia posición, como por ejemplo la capacidad para discutir, el rango o autoridad que uno posee, sanciones económicas. Así la competitividad puede significar "defender los propios

derechos", defender una postura que se considera correcta, o simplemente tratar de ganar.

El **acomodo** es no asertivo y cooperador - el opuesto del competitivo. Estas personas dejan de lado sus propios intereses para satisfacer aquellos del otro; se observa un elemento de auto-sacrificio en esta modalidad.

La acomodación puede tomar la forma de generosidad o caridad altruista; como por ejemplo obedecer o acatar una orden de otra persona cuando uno no desea hacerlo; o ceder frente al punto de vista del otro.

El **evitador** es no-assertivo y no cooperador- no busca en forma activa sus propios intereses ni los del otro. No enfrenta al conflicto. La evitación puede tomar la forma de soslayar diplomáticamente un problema: posponerlo para una mejor oportunidad; o simplemente retirarse de una situación amenazante.

El **colaborador** es al mismo tiempo asertivo y cooperador - el opuesto del evitador. La colaboración implica un esfuerzo para trabajar con la otra persona para encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas partes. Implica estudiar una situación en profundidad para identificar los intereses subyacentes de los dos individuos y encontrar una alternativa que cumpla con los deseos de ambos. La colaboración entre dos personas puede tomar la forma de la exploración de un desacuerdo para aprender de la experiencia del otro; llegar a la conclusión de resolver una situación que potencialmente produciría una competencia por los recursos disponibles; o enfrentar y buscar una solución creativa a un problema interpersonal.

El **compromiso** se encuentra en un rango medio en asertividad y cooperación. Su objetivo es encontrar una solución expedita y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. Se encuentra en un punto medio entre la competitividad y acomodo. Enfrenta una situación en

forma más directa que el evitador, pero no explora las posibilidades tan profundamente como colaborador. El compromiso puede llevar a dividir o partir las diferencias; a intercambiar concesiones; o a buscar una posición intermedia rápida.

Todas las modalidades son útiles en algunas situaciones; cada una representa un conjunto de habilidades sociales útiles, nadie se caracteriza por un estilo único y rígido para manejar conflictos. Sin embargo, un individuo usa algunas modalidades mejor que otras y, por lo tanto, tiende a utilizarlas con mayor frecuencia, ya sea por su temperamento o porque tiene más práctica en su manejo.

Las conductas para enfrentar conflictos usadas por un individuo son, entonces, el resultado tanto de su predisposición personal como de los requerimientos de la situación específica en que se encuentra.

En relación al campo laboral docente para poder resolver un conflicto se considera eficaz presentar el modo colaboración. Para que se produzca una buena comunicación entre las partes es preciso que una persona no se considere superior a otra.

Conflictos escolares.

Se entiende por conflicto escolar el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo. En toda convivencia surgen conflictos, ya sea en las escuelas o en los distintos ámbitos donde los educandos se desenvuelven ya sean en lo familiar, social, cultural y deportivo por tanto es necesario solucionar dichos conflictos para mejorar el clima social y facilitar su desarrollo integral.

Alba Meraz (2014) señaló lo siguiente:

Desde la antigüedad, los filósofos habían considerado los conflictos, inherentes a las relaciones humanas, desde una doble perspectiva: como hechos negativos (Parménides) generadores de la disolución de la identidad y la comunidad o, de manera positiva (Heráclito), atribuyéndoles la causa del cambio y el desarrollo humano. Es importante pensar los conflictos de manera dinámica y no sólo como datos estáticos: al configurar la organización social, se pueden entender como una dimensión en la cual es posible constituir la forma de las relaciones de la sociedad humana. (p. 1-16)

Como se afirmó anteriormente, Pérez Serrano y Pérez de Guzman (2011) señala que “al conflicto en gran parte se lo asocia a términos negativos como hostilidad, guerra y violencia” (p. 14-15). De ahí que se producen conflictos cuando existe un desacuerdo o diferencia de opiniones, intereses o necesidades entre las personas. El desacuerdo puede variar en intensidad, según la postura de los implicados. Puede producirse por una pequeña molestia, hostilidad o por una diferencia de opiniones hasta llegar a una pelea y/o enfrentamiento total. Los conflictos se producen en las relaciones entre las personas y los grupos (desprecio, agresividad, afán de protagonismo, de poder, de reconocimiento); por la forma de ser de las personas (problemas de identidades, tensiones); por la actitud ante el trabajo y la falta de responsabilidad para asumir las tareas (apatía, desmotivación, envidia).

El conflicto posee un potencial constructivo y destructivo, en dependencia de la manera de enfrentarlos y resolverlos constructivamente siendo el conflicto inevitable en los grupos humanos, los intentos de evadirlos han tenido efectos contrarios, por lo que surge la necesidad de manejar los conflictos en los centros escolares en el tiempo preciso y de manera eficaz.

Tipos de Conflictos en Centros escolares.

El siguiente punto trata de los tipos de conflictos en los centros escolares que bajo la óptica de Calvo, García y Marrero citado por Carrasco y Schade (2013) los clasifican en:

Conflictos de relación/comunicación: Son aquellos en donde ocurre un deterioro del vínculo entre los sujetos implicados y como consecuencia de las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa.

Conflictos de necesidades e intereses: El conflicto se manifiesta por un desacuerdo ante una confrontación de intereses y necesidades.

Conflictos de preferencias, valores o creencias: Se generan por las discrepancias sobre la forma de entender y explicar la realidad y por tanto son muy difíciles de resolver. (p.105)

Existen variados tipos de conflictos que se pueden dar dentro de las instituciones y aulas de trabajo. Los docentes como parte esencial de la relación educativa están obligados a promover ambientes óptimos para que se generen buenas relaciones docente-estudiante basadas en la confianza necesaria permitiéndoles expresar sus ideas, opiniones y dudas. También mantienen el respeto mutuo, favoreciendo así la creación de un ambiente adecuado que mejore el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los docentes juegan un papel muy importante para la sociedad. A través de ellos no sólo se transmite conocimientos sino también los valores que una sociedad o una institución desean desarrollen sus miembros. El docente propiciará que el estudiante pueda adquirir sentimientos positivos (superación, de valor personal, de estimación y un concepto de sí mismo) o sentimientos negativos (minusvalía, frustración, apatía e inadecuación). Para Lugmaña Columba (2012) “Las representaciones y expectativas que el docente manifiesta sobre sus estudiantes pueden modificar su actividad en el aula, su comportamiento y actitud en el aprendizaje estos repercuten y condicionan indirectamente en el comportamiento, esfuerzo y rendimiento del estudiante”. (p.75)

Al mismo tiempo se debe agregar que Casamayor citado por Carrasco y Schade (2013) señala que se pueden originar los conflictos en los centros escolares según:

- De relación entre estudiantes y entre éstos y los docentes: actitudes peyorativas, desprecio, violencia, agresividad física y verbal.
- De rendimiento: pasividad y apatía.
- De poder: liderazgos negativos y arbitrariedad.
- De identidad: actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás, los objetos, el mobiliario, el edificio. (p. 105)

Además Melero citado por Valentín Martínez (2001) sostiene que las características de la propia institución escolar pueden influir en la emergencia de conflictos es decir:

- La jerarquía estricta.
- La obligatoriedad de la asistencia.
- La necesidad de superar exámenes sobre ciertos contenidos (p. 299).

Para Melero existen dos raíces de violencia y la conflictividad escolar de las cuales destaca: el autoritarismo de la institución que origina tensión y rebeldía, así como la pérdida de poder del docente.

Causas de los conflictos escolares.

Según Pérez Serrano y Pérez de Guzman (2011) “Los conflictos escolares se generan por múltiples causas, la organización y estructura del centro puede ser una de ellas, los docentes autoritarios, el currículo escolar, la influencia escolar, las características evolutivas de los estudiantes, las crisis de valores” (p. 44).

El entorno social influye decisivamente, por lo que la escuela refleja los comportamientos que se producen fuera de ésta, es decir que estudiantes conflictivos provienen de hogares conflictivos. En este sentido, conviene tener en cuenta situaciones sociales que emergen cada vez con más fuerza como: familias desestructuradas, paro, poblaciones poco arraigadas, multiculturalidad así como minorías marginadas.

Es necesario recalcar que se pueden englobar las causas que generan los conflictos en endógenas (características personales, clima escolar y relaciones interpersonales) y exógenas (familia, contexto social y medio de comunicación).

Conflictos interpersonales en el aula.

Vaello Orts y Vaello Pecino, (2012) afirman “Los conflictos en niveles educativos obligatorios son inevitables de entrada, ya que cualquier actividad forzada provoca reacciones en contra” (p.10).

En relación a lo mencionado por estos autores, los docentes, estudiantes, padres de familia o cualquier otra persona involucrada con la institución educativa no tiene otra opción sino prepararse para convivir con ellos y manejarlos proactiva y eficazmente, a ser posible antes de que aparezcan. En efecto la preparación para el manejo de conflictos debería contemplar una doble faceta: 1) dotarse de técnicas 2) adoptar medidas autoprotectoras que eviten un desgaste emocional dañino. Para evitar efectos tóxicos lo conveniente será relativizar los problemas y redimensionarlos adecuadamente, midiendo esfuerzos, alimentando ilusiones y, sobre todo, delimitando responsabilidades, sin embargo Martínez et al., (2009) menciona “No se trata de delegar responsabilidades, sino de establecer dinámica de complementariedad” (p.207).

Como se menciona anteriormente tanto el ámbito institucional así como el ámbito familiar son representativos en el proceso de socialización, aprendizaje

y educación de una persona. Por lo tanto entre la irresponsabilidad y la hiperresponsabilidad, está la responsabilidad sana: mejor corresponsabilizarse que culpabilizarse. Entender los conflictos como oportunidades de enseñar y aprender mediante la búsqueda proactiva y compartida de soluciones es el primer paso hacia la eficacia y la higiene emocional.

El término conflicto escolar es un cajón de sastre que incluye acepciones muy diversas, como la disrupción, la violencia, el rechazo hacia el estudio o el aislamiento social, que no responden a las mismas causas y no admiten por tanto soluciones únicas. Tomando en consideración Vaello Orts y Vaello Pecino (2012) es necesario mencionar que los conflictos se diferencian en función de una serie de variables:

- **Tipo de centro.-** La tipología de conflictos y su gravedad relativa se deben considerar dentro del contexto del que se enmarcan y desde el cual se valoran e interpretan. Aunque todos los centros tienen problemas, cada uno de ellos tiene un orden de prioridades y valores que les hace ver como graves o leves, problemas que para otros centros con otras características tendrían otra consideración.
- **Tipo de materia.-** A pesar de que en el fondo todos los problemas responden a causas similares, cada materia suele tener problemas comunes con las demás, pero también problemas específicos que no suele compartir con otras. Para el docente de Tecnología, la seguridad en el manejo de herramientas es un tema prioritario que no se da en la misma medida en otras materias; en Educación física, la higiene tiene una importancia mayor que para el docente de materias más teóricas, que fijaran sus prioridades en los procesos cognitivos y atencionales.
- **Nivel educativo.-** Cada etapa educativa presenta conflictos peculiares, aunque comparten bases comunes, existiendo claras diferencias entre los

conflictos que aparecen en educación infantil, primaria, secundaria, o en niveles pos-obligatorios.

- **Ámbito del conflicto.-** Los conflictos se pueden dar entre estudiantes (menosprecio, acoso), entre estudiantes y docentes (incumplimientos, falta de respeto, enfrentamientos), entre docentes y familias (críticas maliciosas, descalificaciones, incompatibilidad personal).
- **Gravedad y frecuencia.-** Los problemas de conducta varían según su gravedad (leve, grave o muy grave) y frecuencia (desde rutinas recurrentes a problemas de rara aparición).
- **Tipo de relación afectada.-** Los conflictos pueden referirse a la relación del estudiante con los demás (conflicto interpersonal: faltas de asertividad, empatía o solidaridad), consigo mismo (conflicto intrapersonal: bajo autoconcepto, baja autoestima, bajo autocontrol) o con la tarea (conflicto apersonal: desmotivación, falta de concentración, escasa perseverancia). (p.10-11)

Las peculiaridades de cada docente y cada centro hacen difícil la tarea de proponer técnicas válidas para todos. Es el docente quien debe adaptar funcionalmente las técnicas que va adquiriendo, integrándolas creativamente a su bagaje profesional. En cualquier caso, sean cuales sean los conflictos a afrontar, habrá que evitar caer en prácticas de riesgo en el modo de gestionarlos. A continuación se toma en consideración algunos puntos importantes en el manejo de los conflictos según Vaello Orts, Juan; Vaello Pecino, Olga (2012).

Riesgo ante los conflictos

Negarlos	Todo va bien, no pasa nada.
Vestirlos	Añadir elementos emocionales negativos: amenazas, tensión, gritos, ironías.

Exagerarlos	Echar leña al fuego, adornarlos con parafernalia, sobredimensionarlos.
Complicarlos	Implicar a más gente de la necesaria, enredarlos.
Apostar el resto	Poner en juego toda la propia autoestima en cada lance.
Buscar vencer	Perseguir ganar en lugar de convencer.
Restarles importancia	Es normal, no hay para tanto, ya pasará...
Proyectarlos	Quitárselos de encima, traspasarlos a otros.

Frente a los riesgos: afrontarlos y gestionarlos proactiva, preventiva y formativamente

(p.11).

Mediación escolar.

La historia de la mediación en las escuelas surge en los Estados Unidos como respuesta a la creciente violencia existente en las escuelas; se comenzó a trabajar con estrategias en las que se involucraba a los propios alumnos en un proceso de diálogo y exposición de motivos sobre el problema que se presentara, para posteriormente con ayuda de un tercer lograr el perdón y la reparación de la relación que existiese. Según Munné y Mac-Cragh citados por Vásquez Guitiérrez (2012) en los años 1960 y 1970, actividades religiosas y pacifistas comenzaron a comprender la importancia de enseñarles a los chicos técnicas y habilidades para resolver conflictos. Específicamente en la ciudad de Nueva York, apareció por primera vez un programa de resolución de conflictos dentro de los centros educativos, el cual buscaba educar en la no violencia bajo cinco objetivos básicos:

1. Desarrollar una comunidad en la que los niños y niñas deseen y sean capaces de una comunicación abierta.
2. Ayudar a los niños y niñas a desarrollar una mejor comprensión de la naturaleza de los sentimientos, capacidades y fortalezas humanas.

3. Ayudar a los niños y niñas a compartir sus sentimientos y a ser conscientes de las propias cualidades.
4. Ayudar a cada niño y niña a confiar en las propias habilidades.
5. Pensar creativamente sobre los problemas, previniendo y solucionando los conflictos. (p.207)

Gracias a los resultados satisfactorios del programa, se iniciaron los trabajos para su implementación por todo el país, cuando las escuelas optaron por este tipo de procedimientos pacíficos, utilizaban la mediación para tratar asuntos relacionados con peleas, prejuicios, acoso, comunicación deficiente entre padres e hijos, celos, calumnias, insultos, mal comportamiento en el aula, burlas, amenazas e inclusive robos.

En 1984 según Munné y Mac-Cragh citados por Vásquez Gutiérrez (2012) alrededor de cincuenta docentes de Estados Unidos y mediadores comunitarios se encontraron para discutir la iniciación de programas de resolución de conflictos en la escuela, de modo que para la década de los 80's se comienza a extender de manera exitosa en otros países como Francia, Argentina, Colombia, Nueva Zelanda, Inglaterra, Canadá, Chile, Costa Rica, entre otros.

Brandoni citado por Vásquez Gutiérrez (2012) nos manifiesta:

En Argentina es en la última década cuando más se ha mostrado una gran preocupación oficial por este tema, y, que actualmente se encuentran en marcha varios programas de mediación escolar, cuyos fundamentos son la búsqueda de la disminución de la violencia. Lideran esta política pública el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Educación de la Nación, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y el Ministerio de Educación de la Provincia de Chaco. (p.208)

Del mismo modo Sinchi Sinchi (2014) señaló:

En Ecuador específicamente en la ciudad de Cuenca existe un Centro de Arbitraje y Mediación de las Cámaras de la Producción del Azuay que funciona desde el año 2001 su misión es brindar un medio para lograr la prevención, administración y transformación de los conflictos, garantizando la paz y un acceso democrático a la justicia. En el ámbito educativo han desarrollado el proyecto denominado "Territorios de paz" que propone la construcción de espacios de convivencia pacífica a través de la participación de estudiantes, profesores, directivos, padres y madres de familia, que aprenden a gestionar los múltiples conflictos que existen en la escuela y así mejorar la calidad educativa que es una de las características de la mediación escolar. (p.54)

Como se citó anteriormente y a través de la revisión de la literatura se puede mencionar que en las tres últimas décadas han proliferado en el ámbito educativo diferentes programas para procurar resolver los conflictos en los centros escolares con un doble objetivo: sensibilizar y formar a la comunidad educativa en formas pacíficas de afrontar las disputas, y contribuir a la mejora del clima escolar. De manera similar Pérez Crespo (2002) indica que el objetivo principal en un programa de entrenamiento en técnicas de mediación es ofrecer alternativas a los participantes para resolver conflictos de forma pacífica.

Por otra parte Lungman (1996) señala que un grupo de élite de mediadores compuso la siguiente lista de técnicas y habilidades recomendadas para la mediación:

- Habilidad de escuchar.
- Habilidad de desarrollo de la confianza y el entendimiento.
- Habilidad de la evaluación de los intereses y necesidades.
- Técnicas para manejar la cólera.
- Habilidad de autoridad.
- Habilidad de sensibilidad.
- Habilidad de recentrar y reenmarcar.
- Habilidad de parafraseo.

- Habilidad de negociación.
- Habilidad para compartir información.
- Habilidad para permanecer neutral.
- Técnicas de conciencia de sí mismo.
- Habilidad en la ruptura de modelos preestablecidos o estereotipos.
- Técnicas de la inclusión de otras partes.
- Habilidad del sentido del humor.
- Habilidad de fijación de metas.
- Habilidad de estrategias y planeamiento.
- Técnicas de recompensa y afirmación.
- Técnicas para redactar acuerdos.
- Técnicas para conferencias privadas.
- Técnicas de balance del poder. Habilidad para desarrollar credibilidad.
- Técnicas para desarrollar las reglas de campo. (p.4)

En la práctica profesional, los objetivos de la mediación tratan de reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz, ayudar a las partes a comprender las necesidades y los intereses del otro, cubrir las necesidades de las partes implicadas, formular preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte, plantear y aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto, o que no han recibido la suficiente atención, ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas, reestablecer la comunicación entre dos partes en conflicto. García-Longoria y Sanches Urios citados por Vásquez Gutiérrez (2012, p.204)

La mediación escolar como programa para la resolución de conflictos dentro de las escuelas, se presenta como un enfoque de educación para la paz que pretende una nueva imagen de los conflictos y el aprendizaje de las técnicas de análisis de conflictos de modo no violento. Conviene señalar también que el aprendizaje de técnicas y el apego a los principios fundamentales de la mediación, desarrollan en la persona habilidades socio-afectivas que le beneficiarán en un futuro en sus relaciones.

María Munné citado por Vásquez Gutiérrez (2012) ha defendido la eficacia de la mediación escolar, y expone que como resultado de los programas de mediación se alcanza una cultura cooperativa, colaborativa y de resolución pacífica de conflictos una cultura de mediación, distinguida en los 10 principios siguientes:

1. La humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.
2. La responsabilidad de los propios actos y de sus consecuencias.
3. La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo.
4. El respeto por los demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.
5. La necesidad de privacidad en los momentos difíciles.
6. El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.
7. La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.
8. La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.
9. La potenciación de la creatividad sobre una base de la realidad.
10. La capacidad para aprender de los momentos críticos, la apuesta por un avance no siempre puede ser a través de un camino llano. (p.213)

Tipos de mediación.

Sinchi Sinchi (2014) señala que la mediación se puede utilizar en cualquier situación que exista un conflicto; a continuación se describen los contextos en los que se puede desarrollar la mediación:

- **La mediación familiar:** trabaja con el núcleo de la familia y todo lo implicado a ella; relaciones maritales (divorcio), conflictos entre hermanos o con cualquier miembro de la familia y como en todo tipo de mediación es a petición voluntaria de las partes en donde los implicados disponen de un espacio para dialogar y acordar las soluciones más satisfactorias. López Calvo Meidy citado por Sinchi Sinchi (2014, p.57)

- **La mediación comunitaria:** el objetivo de este tipo de mediación es educar a la sociedad para que pueda incorporar a las personas en la aventura de solucionar los conflictos gracias al diálogo, en Ecuador el Centro sobre Derechos y Sociedad (CIDES) ha contribuido desde 1998 entrenando a las personas para que puedan trabajar con conflictos vecinales, sociales y casos menos graves de acuerdo a la realidad de cada comunidad, con la finalidad de llegar a un acuerdo mutuo (Centro sobre Derechos y Sociedad , 2004). (Sinchi Sinchi, 2014, p.58)

- **La mediación laboral:** es utilizada en los conflictos que se pueden dar entre empleado y patrón, o entre compañeros de trabajo y su objetivo es sustituir la cultura de litigio y la confrontación por la del diálogo y la concertación. En nuestro país según el artículo 190 de la República del Ecuador, reconoce a la mediación como procedimiento alternativo para la resolución de conflictos, con sujeción a la ley y el Ministerio de Relaciones Laborales la concibe como un proceso estratégico para coadyuvar a la resolución de las diferencias o controversias susceptibles de transacción en las relaciones laborales. (Sinchi Sinchi, 2014, p.58)

- **La mediación penal:** surge como un sistema más humano justo que le devuelve a las personas la confianza y credibilidad para llevar un proceso de

solución de conflictos y restablecer el equilibrio roto por la transgresión ocasionada por un delito o falta, mediante la restauración de sus consecuencias y la reconciliación de las personas afectadas. (Frías Mendoza Connie citado por Sinchi Sinchi, 2014, p.58)

- **La mediación escolar:** este tipo de mediación tiene un importante componente educativo, su aplicación mejora de forma significativa la convivencia en las aulas escolares promoviendo el respeto, la empatía y se convierte en una experiencia única de aprendizaje para quienes participan de ella. (Sinchi Sinchi, 2014, p.58)

La mediación escolar no solo se debe implementar como una estrategia aislada de resolución de conflictos, sino que su éxito dependerá de la implicación de todos los relacionados con el centro en la búsqueda de un cambio significativo de actitudes y reacciones ante el conflicto, para lograr aprender de cada situación que se presente.

Aréchaga y Brandoni citados por Vásquez Gutiérrez (2012) mencionan que los programas de mediación en las escuelas se caracterizan por:

1. Generar una actitud crítica y reflexiva sobre la modalidad habitual de la resolución de conflictos.
2. Promover cambios conceptuales y actitudinales en relación con la concepción tradicional y socialmente convalidada del conflicto: ganadores y perdedores.
3. Desarrollar en directivos, educadores y estudiantes un sentido de cooperación.
4. Mejorar la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.

5. Promover que los estudiantes compartan con los directivos, los docentes y los padres, la responsabilidad de mejorar el ambiente escolar. (p. 216 - 217)

En definitiva la mediación no es un proceso exclusivo de un área, aunque sus objetivos y metas buscan un mismo fin, es decir, una resolución pacífica de conflictos para evitar la violencia.

Para finalizar se concluye que la mediación escolar como programa para el manejo de conflictos es reconocida como un enfoque de educación para la paz que pretende una nueva imagen de los conflictos y el aprendizaje de las técnicas de mediación como alternativa de solución en la resolución constructiva de las situaciones conflictivas que se presenten dentro de una institución.

Técnicas de mediación escolar.

Prawda (2008) indica que el mediador utiliza las técnicas para lograr un clima de confianza, obtener información sobre la postura de las personas que están en conflicto, reconocer las posiciones, detectar sus verdaderos intereses y trabajar para el acuerdo. Entre las técnicas conocidas en mediación escolar y que se considera beneficioso aplicar a las situaciones que suceden entre los actores escolares se describen a continuación:

- Parfraseo.

El parafraseo en mediación consiste en repetir lo cada uno de los involucrados dice pero limpiando el mensaje de la carga afectiva (elogios, insultos, etc). La utilización de esta técnica por la persona mediadora posibilita que las partes en conflicto se escuchen a sí mismas y también que se escuchen entre sí. Transforma la información recibida y “va quitando leña al fuego” traduciendo la carga emocional en datos, utilizando un lenguaje neutral y quitado las

connotaciones negativas. Posibilita que la persona mediadora entienda el problema. (Prawda, 2008, p.84)

- **Escucha activa.**

La presencia plena de la persona mediadora no es meramente física, sino también mental y emocional y ello no es fácil conseguirlo, ya que uno de los factores que más dificulta escuchar activamente es la perturbación emocional, de ahí la gran necesidad del autoconocimiento como vehículo de reconocimiento de las propias limitaciones y al mismo tiempo de desarrollo de nuestro ilimitado potencial. (Prawda, 2008, p. 90)

Mientras estamos escuchando es necesario silenciar la conversación interna para escuchar a la otra persona, ver las cosas como las ve y sentir las cosas como las siente, produciéndole una identificación que tiene que ver con la empatía.

- **Reformulación.**

La reformulación puede parecer algo obvio, y puede dar sensación de ser una mera redundancia. Y aunque en cierta parte es una mera redundancia, hay que tener en cuenta que es una redundancia que fortalece el vínculo psicológico, y transmite seguridad, y sensación de comprensión, reduciendo la tensión y favoreciendo a la relación que entre ambos se establece. (Prawda, 2008, p. 86)

- **Connotación positiva.**

El objetivo de esta técnica es reducir actitudes y sentimientos negativos que afectarían la marcha del proceso de mediación, transformando esas actitudes y sentimientos negativos por claridad, confianza y control de la situación. (Prawda, 2008, p. 93)

- **Abogado del diablo.**

Por medio de esta técnica se logra que cada uno de los actores se ponga el lugar del otro y reflexione de cómo se sentiría y qué pensaría si él fuera ese otro. De esta manera, logra apreciar el efecto que su conducta ocasiono en alguien distinto de él. (Prawda, 2008, p.90)

- **Neutralidad.**

Los mediadores no deben dar la razón a ninguna de las partes y posibilitar el que sean las propias partes las que encuentren la solución al problema. Selvini-Palazzoli hace una definición sobre neutralidad como aquella posición terapéutica de equidad para cada uno de los miembros en el proceso terapéutico, centrándonos en el campo educativo neutralidad correspondería a aquella posición de equidad dentro del proceso mediación. (Prawda, 2008, p. 87)

- **Empatía.**

Los mediadores deben ser capaces de comprender y ponerse en el lugar de los que tienen un problema, así como de los sentimientos que pueden estar experimentando. La empatía es mucho más que saber lo que el otro siente, sino que implica responder de una manera apropiada a la emoción que la otra persona está sintiendo.

Tal vez vivamos en una sociedad donde la gente es cada vez menos empática; según estudio de la Universidad de Michigan, los niveles de empatía de estudiantes universitarios cayeron un 40% entre el año 2000 y el 2010. No obstante, el único modo de hacer que el mundo sea cada vez más empático y no al revés, consiste en que cada persona se esfuerce por ser más empática, prestando más atención a los demás, a sus emociones, a lo que pueden estar

sintiendo o pensando, o cómo les afecta lo que dices o haces. (Prawda, 2008, p.87)

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de investigación fue descriptivo porque mediante la sistematización y organización de los contenidos científicos y el trabajo de campo, permitió describir los aspectos más relevantes a lo largo de todo el proceso de investigación al partir del conocimiento en situaciones conflictivas escolares, entendiéndose por situaciones de conflicto aquellas en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. Y de corte transversal porque permitió identificar la conducta individual que presentan los docentes ante las situaciones conflictivas en un tiempo y en un espacio determinado.

Descripción de la muestra.

Los conflictos producidos en la escuela es un reto a ser asumido por toda la sociedad pero que afecta directamente al personal docente, por lo cual estos deben poseer los recursos necesarios, para afrontar las diversas situaciones conflictivas generadas en las instituciones educativas. Es por esto que se determina trabajar con la población docente brindando la posibilidad de

incursionar en una experiencia enriquecedora desde lo estrictamente humano, escolar y social.

La muestra quedó constituida por 7 docentes (2 varones, 5 mujeres) con edades comprendidas de 27 a 58 años de edad. Actualmente la institución cuenta con 9 docentes (2 varones, 7 mujeres) de los cuales 7 docentes serán sometidos a la evaluación pre-test y pos-test. Se descarta 2 docentes de asignaturas como Cultura Estética y Computación, debido que tienen horarios de trabajo de tan solo 2 horas en diferentes días.

Diseño de Investigación.

Pérez Crespo (2012) señala que el objetivo principal en un programa de entrenamiento en técnicas de mediación de conflictos es el de ofrecer alternativas para resolver conflictos de forma pacífica, es decir trabajar la mediación en su versión clásica como sistema alternativo para el manejo de los conflictos. Para alcanzar el objetivo de esta investigación, se empleó el diseño de investigación cuasi-experimental, tipo X – Y, es decir dentro de la nomenclatura de la fórmula de Pearson X e Y corresponden a las variables antes y después de la intervención, de modo que al exponer los resultados se hará uso de la nomenclatura de la fórmula original de Pearson para describir las cifras del Pre-test (x) y Pos-test (y).

Descripción de los métodos y técnicas empleadas.

En el desarrollo de esta investigación, en correspondencia con los objetivos planteados, se emplearon diferentes métodos y procedimientos de investigación, de manera combinada para obtener mejores resultados. Los métodos teóricos utilizados fueron: **El método científico**, que permitió el desarrollo de una serie de etapas para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto instrumentos que resulten fiables. **El método inductivo**, es el que posibilitó recolectar información investigada en

la institución para así llegar a cumplir los objetivos planteados, desde hechos particulares a lo general. Este método se utilizó desde el inicio de la investigación en la revisión de la teoría científica, al estructurar los objetivos y plantear una propuesta que será la parte medular del trabajo. **El método deductivo**, partió de los hechos encontrados en la problemática que existe en la institución, comenzando de aspectos generales a hechos particulares. De la misma forma este método se utilizó cuando se empezó haciendo un estudio general del problema planteado. **El método analítico** a través del cual se realizó un trabajo minucioso de cada una de las partes de investigación sobre todo en la información teórica logrando así una mayor comprensión del tema y contrastación de los resultados.

Además se seleccionó en relación a los objetivos un conjunto de métodos como se describe a continuación:

Método comprensivo (Objetivo 1 Teórico), que se utilizó para el estudio de los conflictos escolares desde el punto de vista teórico y de la realidad vivida. **El método de diagnóstico** (Objetivo 2, Diagnóstico), que permitió determinar los aspectos de los conflictos escolares que inciden en los niveles de la misma, el cual será con un alto nivel de diálogo directo con los docentes, de manera que se realizó una evaluación de los aspectos negativos a través de un cuestionario pre-elaborado para la recolección de información, que permitió la resolución de problema inmersos con la actitud de los docentes ante los conflictos escolares. **El método de Modelación** (Objetivo 3 y 4, de Diseño y Aplicación del modelo alternativo), la modelación es justamente el método mediante el cual se creó abstracciones con vistas a explicar la realidad, en el cual se utilizó como estrategia el taller para aplicar lecturas, dinámicas, juegos, diálogos grupales, charlas, así como presentación de casos en los cuales se aplicó técnicas de mediación escolar, además que se potencia en los docentes el modo de colaboración como el más eficaz para el manejo de los conflictos escolares. **El método estadístico** coeficiente de correlación lineal de F. Pearson (Objetivo 5, valoración de la propuesta), que nos permitió conocer la

eficacia del programa a través de un cálculo de los resultados del pre y post-test.

Instrumento de investigación.

Se escogió el Instrumento Modos de Conflicto Thomas-Kilmann. Este contribuyó a identificar en los docentes el modo que presentaban frente a situaciones conflictivas, tomando en cuenta que las respuestas se basan de acuerdo a la realidad de los docentes pudiendo ser su contestación correcta o incorrecta. El TKI se realiza en un tiempo determinado de 15 minutos. La Teoría Thomas-Kilmann define cinco modos con el que la persona se enfrenta ante situaciones de conflicto e identifica cuándo cada manera es efectiva, de acuerdo con Psychometrics.com. El Instrumento Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann, fue desarrollado a principios de la década de 1970 y lo publicaron como parte de un programa de capacitación sobre administración del conflicto, de acuerdo con Kilmann Diagnostics. Se considera un clásico este Instrumento al ser usado para ayudar a las personas a ver la forma primaria que tienden a usar para abordar el manejo de los conflictos.

El Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann se ha utilizado en varios estudios, por ejemplo: Un trabajo de Pos-Grado denominado estilos de crianza y resolución de conflictos en adolescentes Molina Pirela (2011) se debe agregar que en este mismo estudio se menciona que el Instrumento cuenta con datos de validez y confiabilidad realizadas por Morillo en la Universidad Católica del Táchira en el 2000. Otro estudio que utilizó el Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann fue Escudero (2011) en su trabajo denominado Estilos de Resolución de Conflictos en Dirigentes Sindicales de Empresas Estratégicas de Viña del Mar y Valparaíso.

El TKI consiste en un instrumento de calificación propia con 30 pares de preguntas dicotómicas que apuntan a medir cada una de las 5 modalidades de resolución de conflictos. Para cada par, el encuestado debe elegir el artículo A

o artículo B. Cada par de declaraciones expresamente se diseñó, a través de un proceso de investigación gradual, para ser igual en la deseabilidad social.

Interpretación de sus puntajes.

Todas las modalidades son útiles en algunas situaciones; cada una representa un conjunto de habilidades sociales útiles. La sabiduría popular reconoce por ejemplo que **"cuatro ojos ven más que dos"** (compromiso). También se dice **"se cazan más moscas con miel que con hiel"** (acomodo). **"Partamos la diferencia"** (colaborador). "Lo mejor es enemigo de lo bueno" (evitador). **"El poder da el derecho"** (competitividad). La eficacia de una modalidad dada depende de los requisitos de la situación conflictiva específica y de la habilidad con que se utilice la modalidad.

Un individuo usa algunas modalidades mejor que otras y, por lo tanto, tiende a utilizarlas con mayor frecuencia, ya sea por su temperamento o porque tiene más práctica en su manejo. Las conductas para enfrentar conflictos usadas por un individuo son, entonces, el resultado tanto de su predisposición personal como de los requerimientos de la situación específica en que se encuentra.

Procedimiento.

El estudio realizado se llevó a cabo durante tres sesiones de trabajo de campo y 5 talleres en relación a la aplicación de la propuesta alternativa.

La primera sesión se ejecutó con el propósito de presentarse ante el Director de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega y plantear los objetivos de la investigación.

En una segunda sesión, se basó en realizar una visita: conocer cuáles son los problemas más comunes que se dan en la Institución, se dispuso a trabajar

con los docentes de la Institución de manera grupal y realizar la presentación ante el grupo de trabajo llegando a compromisos y acuerdos. Consecuentemente se realizó la aplicación del Instrumento Modos de Conflictos de Thomas-Kilmann como pre-test.

En una tercera sesión se desarrolló la presentación ante grupos de estudiantes de 5º, 6º y 7º A.E.B de la institución y se aplicó en los mismos un inventario de 42 conflictos respecto a conflictos con el sistema escolar, conflictos entre iguales, y conflictos entre profesorado y alumnado profundizando cuáles son los conflictos que se presentan en mayor porcentaje.

La propuesta alternativa se conformó por 5 talleres los cuales fueron planificados y del mismo modo aplicados los días 11, 12, 18, 19 y 25 de junio en horarios de 17:30 a 19:00.

Métodos estadísticos y/o de procesamiento matemático.

Se trabajó en la investigación con el análisis porcentual representado en cuadros y gráficos. Siempre se realizó una interpretación psicológica de la información obtenida.

Análisis integrador de los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos se trabajaron representando en cuadros y gráficos utilizando programas de Word y Excel, se utilizó la técnica del Ropai (recoger los datos, organizar en cuadros, presentar gráficos y el análisis e interpretación), lo que permitió constatar el problema presentado y a partir de esto se elaboró y aplicó el programa psicoeducativo, y luego se utilizó el método estadístico coeficiente correlacional lineal de Pearson, para esto se usó el programa Minitab1412.

La intervención de este programa psicoeducativo se desarrolló a través de cuatro etapas o momentos:

Etapas No. 1: Diagnóstico de conducta ante situaciones conflictivas.

En esta fase se realizó la aplicación del instrumento previo (modos de conflicto de Thomas-Kilmann), a la muestra seleccionada para identificar la conducta individual frente a situaciones conflictivas, **el pre-test**. De inmediato se procedió a la evaluación de los resultados, con la finalidad de tener una información objetiva acerca de estos, de manera que se pueda tomar decisiones acerca de lo que se va a hacer y cómo se va a hacer.

Etapas No. 2: Elaboración de la propuesta o programa.

En este período se procedió a planear el programa sobre la base de los problemas identificados, delimitando objetivos, metodología y acciones concretas.

Etapas No. 3 Ejecución del programa.

Programa denominado: Entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares. (Anexo Cuadernillo).

Población: Docentes de la Escuela Rosa Grimaneza Ortega.

Se estructuró en 7 talleres:

1. Sensibilización y Pre-Test
Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann
2. El conflicto como oportunidad de crecimiento
Técnica de parafraseo

3. El respeto valor básico interpersonal
Técnica de escucha activa y reformulación
4. Empezar por uno mismo
Técnica de connotación positiva
5. Actitudes ante el conflicto
Técnica de como preguntar y abogado del diablo
6. Autoridad moral
Neutralidad y empatía
7. Cierre y Pos-Test
Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann

Etapas No. 4 Evaluación.

Aquí se realizó una evaluación de las acciones en su conjunto desarrolladas de manera continua y sistemática, una vez que se cumpla con el período experimental. Por lo que en esta fase se aplicó nuevamente el instrumento de investigación (modos de conflicto de Thomas-Kilmann) como **pos-test** para inferir la pertinencia del programa e ir reflexionando sobre los logros obtenidos y los obstáculos que se interpusieron para el buen desarrollo de la misma.

VALORACIÓN DEL PROGRAMA PSICOEDUCATIVO.

Para esta valoración se tuvo en cuenta el modelo correlacional lineal de la r de Pearson para establecer su confiabilidad, acerca de la calidad e importancia de utilizar el programa psicoeducativo basado en el entrenamiento en técnicas de

mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigido a los docentes de la Institución. Se utilizó el programa Minitab 14.12.

ESCALAS	Pre-test
----------------	-----------------

f. RESULTADOS

- 1. Resultados del Diagnóstico a través del Pre-test con la aplicación del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega**

Cuadro 1

	Alto		Medio		Bajo		Total	Total %
	F	%	f	%	f	%	F	
Competencia (Forzado)	2	28,57	3	42,86	2	28,57	7	100 %
Colaboración (Resolución de problemas)	0	00,00	4	57,14	3	42,86	7	100 %
Compromiso (Compartir)	1	14,29	4	57,14	2	28,57	7	100 %
Evasión (Retractarse)	4	57,14	2	28,57	1	14,29	7	100 %
Acomodo (Alivio)	1	14,29	5	71,43	1	14,29	7	100 %

Fuente: Datos del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2015.

Elaborado: Ricardo David Asanza Apolo

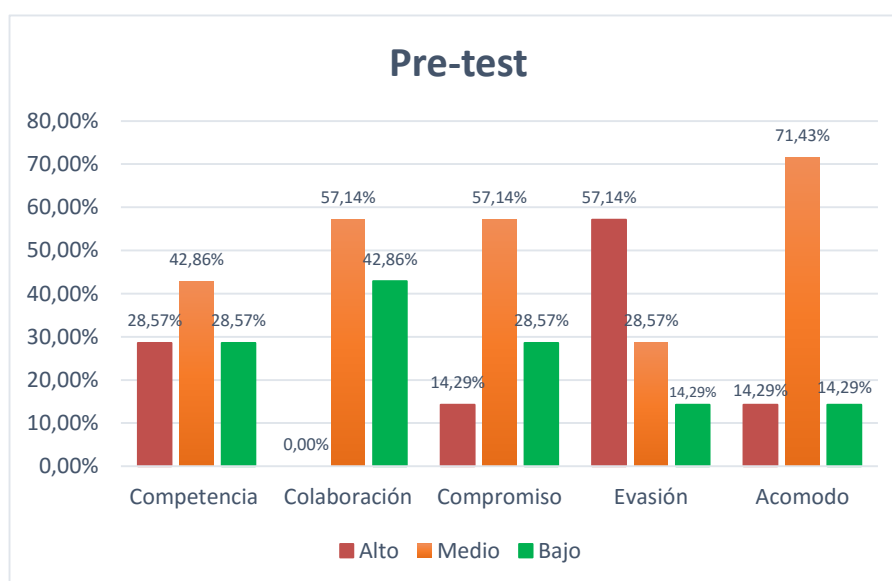


Gráfico 1

• Análisis e Interpretación.

La población investigada mediante la aplicación del TKI como Pre-test presentó el Modo de Competencia en un nivel alto con un 28,57%. Para Thomas-Kilmann las personas **Competitivas** son asertivas y no cooperador, individuos que persiguen sus propios objetivos a costa del otro.

Por otro lado el modo colaborador mediante la aplicación del TKI como Pre-test se presentó en un nivel medio con un porcentaje del 57,14%. Para Thomas-Kilmann el modo **Colaborador** es al mismo tiempo asertivo y cooperador - el opuesto del evitador.

En cambio mediante la aplicación del TKI como Pre-test el modo de compromiso se presentó en nivel alto con un 14,29%. Dentro del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann el modo de **Compromiso** se encuentra en un rango medio en asertividad y colaboración.

De manera similar mediante la aplicación del TKI como Pre-test el modo de Evasión se presentó en nivel alto con un porcentaje del 57,14%. Dentro del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann el modo **evitador** es no-asertivo y no colaborador - no busca en forma activa sus propios intereses ni los del otro.

Finalmente a través de la aplicación del TKI como Pre-test el modo de Acomodo se presentó en un nivel alto con un 14,29 %. Para Thomas-Kilmann el modo de **Acomodo** es no asertivo y cooperador opuesto al competitivo.

2. Aplicación de los talleres

1^{er} Taller

Tema:	Sensibilización y Pre-test
-------	----------------------------

- **Objetivo:** Presentar la propuesta de intervención para iniciar las actividades educativas.
- **Lugar:** Sala de computación de la Institución

- **Participante:** Docentes de la Institución
- **Fecha:** 22 de Abril de 2015
- **Horario:** 17:30 - 19:00
- **Duración:** 90 minutos
- **Responsable:** Ricardo David Asanza Apolo
- **Materiales:** Marcadores, papel periódico, instrumento modos de conflicto de Thomas-Kilmann.

DESARROLLO

1. Dinámica de presentación

- El juego de la “E”

La dinámica consiste en escribir la letra E muy grande y curva en un pedazo de papel de un rotafolio y ponerla en el centro del círculo que forman los participantes. Después se pide a los participantes que describan exactamente lo que ven en el pedazo de papel, desde donde están parados/sentados. Dependiendo de donde están ubicados en el círculo, van a ver ya sea una “m”, una “w”, un “3” o una “E”. Luego los participantes pueden cambiarse desde una perspectiva diferente. Esto es muy útil para destacar el hecho que las personas ven las cosas de una manera diferente, de acuerdo con su perspectiva específica. El facilitador se ubica en el centro del círculo y pide a los que están alrededor que describan exactamente lo que ven desde su perspectiva.

2. Presentación de la propuesta de intervención mediante el tríptico; lectura y comentarios.

3. Encuadre de actividades

4. Aplicación del cuestionario modos de conflicto de Thomas-Kilmann

5. Dinámica de cierre de la actividad

- **Escribiendo en la espalda**

Al final del taller, se pide a los participantes que se peguen un pedazo de papel en la espalda. Luego cada participante escribe en el papel algo que le gusta, que admira o que aprecia de esa persona. Cuando todos hayan escrito los participantes pueden llevarse los papeles a casa como un recuerdo.

- **Cierre del taller:** Agradecimiento e invitación al próximo taller

2^{do} Taller

Tema:	El conflicto como oportunidad de crecimiento
--------------	---

- **Objetivo:** Entrenar a los docentes en la técnica del parafraseo para el manejo de los conflictos escolares fortaleciendo el conflicto como una oportunidad de crecimiento.
- **Técnica de mediación a utilizar:** Técnica del Parafraseo
- **Lugar:** sala de computación de la institución
- **Participantes:** docentes de la institución
- **Fecha:** Jueves 11 de Junio de 2015
- **Horario:** 17:30 - 19:00
- **Duración:** 90 minutos
- **Responsable:** Ricardo David Asanza Apolo
- **Materiales:** Pañuelos, computador, copias de hoja de actividades, marcadores, cartel, copias de evaluación taller.

DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

1. Dinámica de ambientación

- **Crear algo inusual con un mismo objeto**

Los participantes se ubican en círculo, se reparte un pañuelo a cada participante y al dar la señal, cada participante le da un uso particular al pañuelo, por ejemplo, de venda, de pañuelo para sonarse, de cinturón, de bufanda. Si cuesta la creatividad en el grupo, se puede dar la idea al dar la señal.

- **Motivación**

La dinámica “crear algo inusual con el mismo objeto” se relaciona con el siguiente enunciado “no importa con quien o cuántos conflictos se nos presenten, lo que importa es la respuesta que le damos”.

2. Exposición del contenido: El conflicto como oportunidad de crecimiento

Tal como mencionan Pérez Serrano y Pérez de Guzmán (2011) en la actualidad, los conflictos se han incrementado en todos los sectores de la vida social: familia, escuela, trabajo, medios de comunicación. Se habla de conflictos a nivel local, nacional e internacional.

En los últimos años, se ha podido constatar cómo ha ido aumentando el número de alumnos procedentes de otras culturas, con normas y patrones de convivencia diferentes.

En el ámbito escolar, muchos docentes creen que los conflictos solamente se pueden resolver elaborando un buen reglamento de disciplina interna, con su correspondiente comisión de seguimiento, encargada de velar por su cumplimiento. En él aparecen las conductas, así como su levedad o gravedad y las sanciones adecuadas a cada caso. Se piensa que aplicando el reglamento se solucionara todo.

Las instituciones educativas deben tener presente que los conflictos han existido siempre y seguirán existiendo. El profesor debe trabajar con los

estudiantes a fin de identificar los conflictos escolares y enseñarles a buscar la mejor solución posible. El reto que se le plantea al profesor es cómo debe afrontar y resolver los conflictos de manera constructiva.

Tipos de Conflictos en Centros escolares

Bajo la óptica de Calvo, García y Marrero (2005) citado por Carrasco y Schade (2013) señalan los tipos de conflictos quienes los clasifican en:

- **Conflictos de relación/comunicación:** Son aquellos en donde ocurre un deterioro del vínculo entre los sujetos implicados y como consecuencia de las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa.
- **Conflictos de necesidades e intereses:** El conflicto se manifiesta por un desacuerdo ante una confrontación de intereses y necesidades.
- **Conflictos de preferencias, valores o creencias:** Se generan por las discrepancias sobre la forma de entender y explicar la realidad y por tanto son muy difíciles de resolver. (p.104-116).

Existen variados tipos de conflictos que se pueden dar dentro de los centros educativos y aulas de trabajo. Los docentes como parte esencial de la relación educativa están obligados a promover ambientes óptimos para que se generen buenas relaciones docente-estudiante basado en la confianza necesaria permitiéndoles expresar sus ideas, opiniones y dudas. También mantienen el respeto mutuo; favoreciendo así la creación de un ambiente adecuado que mejore el proceso de enseñanza-aprendizaje, los docentes juegan un papel muy importante para la sociedad. A través de ellos no solo se transmite conocimientos sino también los valores que una sociedad o una institución desean desarrollen sus miembros.

Lugmaña Columba (2012) señala que el docente como líder de su clase coordinará las actividades del aprendizaje, propiciará que el estudiante pueda

adquirir sentimientos de superación, de valor personal, de estimación y un concepto de sí mismo o todo lo contrario, sentimientos de minusvalía, frustración, apatía e inadecuación. Las representaciones y expectativas que el docente manifiesta sobre sus estudiantes puede modificar su actividad en el aula, su comportamiento y actitud en el aprendizaje estos repercuten y condicionan indirectamente en el comportamiento, esfuerzo y rendimiento del estudiante. (p.75)

A continuación se presentan tipos de conflictos que se pueden originar dentro de los centros escolares según la mirada de algunos autores. Casamayor (1998) citado por Carrasco y Schade (2013) señala:

- De relación entre el alumnado y entre éstos y los docentes: actitudes peyorativas, desprecio, violencia, agresividad física y verbal.
- De rendimiento: pasividad, apatía.
- De poder: liderazgos negativos, arbitrariedad.
- De identidad: actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás, los objetos, el mobiliario, el edificio.

Bajo la mirada de Melero Valentín Martínez (2001) por su parte, sostiene que las características de la propia institución escolar que pueden influir en la emergencia de conflictos son:

- La jerarquía estricta.
- La obligatoriedad de la asistencia.
- La necesidad de superar exámenes sobre ciertos contenidos.

Para este autor, las dos raíces de violencia y la conflictividad escolar son: el autoritarismo de la institución que origina tensión y rebeldía, así como la pérdida de poder del docente.

Relaciones interpersonales. La complejidad de las relaciones humanas nos lleva a analizar de manera diádica las más importantes en el marco escolar, a saber: docente- docente, docente- estudiante, estudiante- estudiante. Resumidamente se menciona algunos de los aspectos más influyentes en la conflictividad del clima social escolar relativos a esas relaciones, no sin antes insistir en que hay que hacer todo lo posible para mejorar la comunicación y las relaciones personales en las instituciones escolares de cualquier nivel.

- **Relación docente-docente:** Cuando la necesaria armonía en el claustro de docente se rompe se favorece la emergencia del conflicto. Algunos aspectos negativos en la relación entre docentes y que a veces suceden en los centros son: enfrentamiento entre grupos, falta de consenso sobre estilos de enseñanza y normas de convivencia, poca cohesión en la actuación ante los estudiantes, incapacidad para el trabajo en equipo, falta de respeto a la valía personal y profesional de los compañeros, escasa implicación en la toma de decisiones, poca identificación con el proyecto educativo de centro y falta de entendimiento con el equipo directivo, sentimiento de ser injustamente tratado por otros compañeros o por los directivos.
- **Relación docente-estudiante:** es un tipo de relación asimétrica en lo que se refiere a poder, edad, conocimiento. Las profundas y rápidas mudanzas sociales y educativas comportan un cambio en los roles tradicionales que a veces son fuente de conflictos. En general algunos de los problemas que surgen en la relación docente-estudiante tienen su origen en los siguientes aspectos: desmotivación del estudiante, fracaso escolar, conductas disruptivas, pobre comunicación, metodologías poco atractivas, insuficiente sensibilidad hacia las necesidades de los estudiantes, dificultad para controlar grupos, consideración del docente como una figura de autoridad contra la que hay que rebelarse, deficiente preparación psicopedagógica del docente.

- **Relación estudiante-estudiante:** a menudo el grupo de pares se convierte en referencia obligada para los estudiantes, particularmente para los adolescentes. Un examen atento de las relaciones entre iguales ha de centrarse en la existencia o no de: grupos de presión, respeto, agresiones, rechazos, liderazgos.

3. Explicación sobre la técnica de mediación a utilizar

- **Técnica del parafraseo**

La técnica del parafraseo consiste en repetir lo que cada uno de los involucrados dice pero limpiando el mensaje de la carga afectiva. La persona mediadora posibilita que las partes en conflicto se escuchen a sí mismas y también que se escuchen entre sí, consiguiendo legitimar al sentirse escuchadas y comprendidas.

Transforma la información recibida y “va quitando leña al fuego” traduciendo la carga emocional en datos, utilizando un lenguaje neutral y quitando las connotaciones negativas. Posibilita que la persona mediadora entienda el problema Prawda (2008).

4. Entrenamiento en técnicas de mediación “Técnica de parafraseo”

- **Actividad:**

Mediante ejemplos entrenar a los docentes en técnicas de mediación en este caso la técnica del parafraseo reforzando al docente mediador como tercero imparcial que parafrasea y/o aclara un mensaje ante una situación conflictiva.

Lea con atención el siguiente caso y trate de responder al mismo utilizando la técnica del parafraseo.

Ejemplo: Miguel y Gerardo se pelean por una lapicera que Miguel tomó del portalápices de Gerardo:

- **Gerardo** -¡Él es una basura! ¡Me sacó la lapicera del portalápices y no me la quiere devolver! ¡Ahora la va a romper porque es un bruto! ¡Este estúpido me va a dejar sin lapicera! ¡Si no me la devuelve, lo mato!

- **Miguel** -¡No es cierto! ¡Yo se la pedí y él me la prestó!

Retomemos el mismo diálogo con el uso de la técnica del parafraseo:

Gerardo: -¡Él es una basura! ¡Me sacó la lapicera del portalápices y no me la quiere devolver! ¡Ahora la va a romper porque es un bruto! ¡Este estúpido me va a dejar sin lapicera! ¡Si no me la devuelve, lo mato!

- **Docente:**

.....
.....

- **Gerardo.** Miguel es un idiota y me va a romper la lapicera

- **Docente.** -

.....
.....

- **Miguel.** -Pero yo entendí otra cosa, no lo que usted está diciendo profesor(a). Porque Gerardo dijo que soy un idiota y que me va a matar.

- **Docente.**-

.....
.....

El mediador como tercero imparcial que parafrasea, aclara el discurso. Repite casi textualmente la frase de uno de los involucrados pero no menciona las palabras ofensivas. Así se asegura que los presentes (incluido el mismo

mediador) comprendan por igual lo que se dijo. Por medio del parafraseo el mediador permite a los involucrados escuchar lo que el otro y él mismo dijeron ("el mensaje verdadero") expurgado de insultos y elementos emocionales, y despojado de connotaciones negativas. De esta manera los participantes logran comunicarse sin la carga emocional que enturbia el mensaje.

5. Dinámica de cierre de trabajo:

- Mensaje confuso

Los participantes se sientan formando un círculo. El facilitador piensa en un mensaje largo como "Mañana por la mañana me voy a ir al mercado para comprar plátanos y mangos y luego me voy a ir a encontrar con mi primo para ir a comer". Luego susurra el mensaje a la persona que esté sentada a su derecha. Entonces esa persona le susurra el mensaje a la persona que está sentada a la derecha y así sucesivamente. Una vez que el mensaje haya sido pasado a través del círculo, pida a la última persona que diga el mensaje en voz alta. Compare el mensaje final con la versión original.

6. Evaluación del taller:

Fecha:

1) ¿Cómo ve este taller?

Interesante () Cansado () Dinámico () Novedoso ()

2) ¿Para qué le sirvió lo desarrollado del tema?

.....
.....

3) El moderador del taller le pareció:

Dinámico () Conoce el tema () Aburrido ()

4) Califique los materiales utilizados durante este taller

Muy bueno () Bueno () Malo ()

5) Cómo califica el taller

Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular ()

- **Cierre del taller:** agradecimiento e invitación al próximo taller.

3^{er} Taller

Tema: El respeto valor básico interpersonal

- **Objetivo:** Entrenar a los docentes en la técnica de escucha activa y reformulación para el manejo de los conflictos escolares fortaleciendo la relación en el proceso de mediación.
- **Técnica de mediación a utilizar:** Técnica escucha activa y reformulación.
- **Lugar:** sala de computación de la institución
- **Participantes:** docentes de la institución
- **Fecha:** 12 de Junio de 2015
- **Horario:** 17:30 - 19:00
- **Duración:** 90 minutos
- **Responsable:** Ricardo David Asanza Apolo
- **Materiales:** Cd, computador, copias hojas de actividades, copias de frases motivadoras, cartel, marcadores, copias evaluación de taller.

DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

1. Dinámica de ambientación

- Lista de compras

El grupo forma un círculo, el facilitador empieza por decir “Me voy al mercado a comprar pescado y pollo”. La otra persona añade otro elemento “Me voy al mercado a comprar pescado, pollo y tomate”. El objetivo es de ser capaz de acordarse de todas las cosas que las personas han dicho antes que usted.

- Motivación

Entrega de video “Detrás de la Pizarra”, a cada uno de los docentes beneficiarios consecuentemente se entregará frases sobre una parte del tema a tratar (Trabajo en equipo).

“Yo hago lo que tú no puedes, y tú haces lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas”
Madre Teresa de Calcuta.

“Trabajar en equipo divide el trabajo y multiplica los resultados”
Anónimo.

“No preguntes qué puede hacer por ti el equipo. Pregunta qué puedes hacer tú por él”
"Magic" Johnson.

“No hay problema que no podamos resolver juntos, y muy pocos que podamos resolver por nosotros mismos”
Lyndon Johnson.

“Las fortalezas están en nuestras diferencias, no en nuestras similitudes”
Stephen Covey.

“Si quieres ir rápido, ve solo. Si quieres llegar lejos, ve acompañado”
Proverbio africano.

“Lo más hermoso del trabajo en equipo es que siempre tienes a otros de tu lado”
Margaret Carty.

"Solos podemos hacer muy poco; unidos podemos hacer mucho"

Hellen Keller.

"El espíritu de equipo es lo que da a muchas empresas una ventaja sobre sus competidores"

George Clements.

2. Exposición del contenido: El respeto valor básico interpersonal

En el docente el respeto es un modo de relacionarse con los estudiantes (y entre ellos) basado en la asertividad, que sustituye a una relación desigual basada en la obediencia y el temor al castigo, especialmente en edades cercanas a la adolescencia, siendo al menos igual de eficaz y sin efectos colaterales negativos. El objetivo es conseguir un clima de clase respetuoso en todos los sentidos, sin abusos de nadie contra nadie. Prohibido los dictadores en las aulas, detrás o delante de la mesa del docente. Respeto a las personas y al trabajo de las personas. El establecimiento en los primeros días tiene que dar unos límites claros e inequívocos pues ningún objetivo académico puede ser abordado si previamente no se forma un lecho facilitador que pasa necesariamente por la práctica cotidiana del respeto Vaello Orts y Vaello Pecino (2012).

El respeto no debe trabajarse en solitario, pues difícilmente puede haber respeto si hay desequilibrios tácticos acusados, y un docente desamparado ante un grupo de alumnos disruptivos organizados es un desequilibrio táctico evidente. Cuando los profesores intentan fijar límites mediante intentos sucesivos en solitario, los resultados son desiguales, complicados y, a menudo, impotentes, con avances en una clase y retrocesos en la siguiente, en un continuo hacer y deshacer que impide que los límites y aprendizajes se afiancen Vaello Orts Vaello Pecino (2012).

Educación y valores. Punto de encuentro entre familias y escuelas

Para Martínez González, Álvarez González y Fernández Suárez (2009) cuando se llevan a cabo, en los centros escolares, las consultas a padres para determinar cuáles son sus principales preocupaciones, el tema de los valores aparece, prácticamente, como una constante. La razón parece ser la dificultad que frecuentemente encuentran los padres para definirlos y transmitirlos, un ejemplo concreto suelen ser los problemas a la hora de establecer los límites de disciplina que es necesario definir para el desarrollo de una personalidad equilibrada; en torno a esta cuestión suele producirse un choque de valoraciones entre los beneficiarios y los perjuicios que, para la evolución de la personalidad, pueden suponer las limitaciones, o como se las percibe en ocasiones, las represiones.

La educación en valores se realiza fundamentalmente en la escuela, se desarrollan programas que utilizan distintas estrategias como: el dilema moral, la jerarquización de valores, juicios, listado de valores y profesiones, trabajo en pequeño grupo, entre otros.

En cualquier programa o proceso de aplicación de estrategias en torno a los valores, los objetivos que se persiguen son bastantes próximos, Mosher y Sprintall (1993) citados por (Martínez González, et al., 2009) establecieron los siguientes:

- Aprender a comportarse en coherencia con los valores personales.
- Ser capaz de darse cuenta y articular lo que se desea llegar a ser.
- Capacitar a la persona para que se oriente en la dirección de los valores deseados por ella/el mismo.

Así, en función de estos objetivos u otros semejantes, se elaboran la mayor parte de programas y estrategias.

Los padres y madres, sin embargo, también precisan formarse en habilidades para desarrollar y promover valores en sus hijos. A esta necesidad suelen responder las escuelas de padres.

Un aspecto importante en educación es precisamente que exista encuentro entre las posturas de familias y docentes en el ámbito de los valores. A este respecto cada familia asume su propia escala de valores, y a su vez los centros educativos destacan su compromiso en este campo mediante el Proyecto Educativo del Centro.

En este sentido, es preciso promover el acercamiento entre los distintos agentes educativos, facilitando los consensos, entendiendo estos como los acuerdos que tratan de integrar las visiones particulares a partir de la identificación de valores compartidos, precisamente estos valores son importantes para la elaboración del Proyecto Educativo del Centro.

La escuela, como agente de socialización y desarrollo del individuo, transmite valores. Y lo hace a través de toda su actividad, no solamente mediante la actividad docente.

3. Explicación sobre la técnica de mediación a utilizar

- Técnica de escucha activa

(Prawda, 2008) menciona que para el desarrollo de la técnica de la escucha activa se pone en funcionamiento más de un sentido.

La presencia plena de la persona mediadora no es meramente física, sino también mental y emocional y ello no es fácil conseguirlo, ya que uno de los factores que más dificulta escuchar activamente es la perturbación emocional, de ahí la gran necesidad del autoconocimiento como vehículo de reconocimiento de las propias limitaciones y al mismo tiempo de desarrollo de

nuestro ilimitado potencial. La escucha activa supone escuchar con atención y descubrir los sentimientos que suele haber detrás de la historia que se nos cuenta.

Según Birdwhistell, 1970 citado por Willian y Cormier (2000) al comunicarnos se tiende a dar mayor importancia al lenguaje oral, donde gran parte del significado del mensaje el 65% o más, se transmite a través del lenguaje no verbal.

Formas de practicar la escucha activa:

- Hablando con un tono de voz suave.
- Manifestando interés inclinando el cuerpo ligeramente hacia delante, sonriendo, asintiendo con la cabeza mientras nos explican el problema, haciendo preguntas que aclaren el problema.

Mientras que uses la escucha activa no debes:

- Hablar de ti
- Cambiar de tema
- No debes pensar que sabes lo que te van a contar o lo que tú vas a decir.
- No debes fingir que estás entendiendo si no te estás enterado de nada.
- Debes observar y prestar atención para comprobar si los gestos de la persona que habla están de acuerdo con sus palabras.
- Debes repetir de vez en cuando lo que estás entendiendo de la situación para comprobar que de verdad te estás enterando de lo que sucede.
- Debes permitir que haya silencio.
- Debes reconducir la conversación si se sale del tema.
- No sientas miedo a decir que no comprendes algo.
- La escucha activa se utiliza en la fase de escucha del problema.

A menudo, cuando una persona está contando su problema, necesita la sensación de estar siendo escuchado. Por ello es muy importante la puesta en

práctica de la reformulación, que consiste en cambiar las palabras de forma que la otra persona tenga sensación de que hay un feedback, un interés y una atención hacia lo que está contando.

- **Técnica de reformulación**

La reformulación puede parecer algo obvio, y puede dar sensación de ser una mera redundancia. Y aunque en cierta parte es una mera redundancia, hay que tener en cuenta que es una redundancia que fortalece el vínculo psicológico, y transmite seguridad, y sensación de comprensión, reduciendo la tensión y favoreciendo a la relación que entre ambos se establece (Prawda, 2008).

4. Entrenamiento en técnicas de mediación “Escucha activa y reformulación”

- **Actividad**

Dentro de las técnicas de escucha activa y reformulación (resumir correctamente), un mediador debe poseer un vocabulario variado, y la habilidad de escoger las palabras apropiadas que reactiven los sentimientos expresados por los clientes. A continuación, se muestran algunos casos, consecuente realice la reformulación en forma de pregunta indirecta para dar lugar a que la persona afirme, y continúe.

Lo primero que tenemos que hacer es dar un nombre a la emoción que observamos en la personas a través de sus palabras, y después reformulamos incluyendo la emoción.

- 1) “Joel no participa en la tareas del centro, se la pasa solo molestando a sus compañeros mientras trabajan”

Sentimientos que se producen:

.....
.....

Reformulación:

.....
.....

2) "Joel es un tramposo, copio en el examen es por eso que tiene diez"

Sentimientos que se producen:

.....
.....

Reformulación:

.....
.....

3) "Intenté ayudarlo con mi mejor intención. No sé por qué no supo valorar mi ayuda".

Sentimientos que se producen:

.....
.....

Reformulación:

.....
.....

4) "No quiero volver allí. No es mi sitio"

Sentimientos que se producen:

.....
.....

Reformulación:

.....
.....

5) "Joel y Luis se la pasan hablando todo el tiempo, mientras el profesor explica la clase"

Sentimientos que se producen:

.....
.....

Reformulación:

.....
.....

6) "Trabajo duro para mantener a mi familia. A veces eso significa no poder verlos los fines de semana"

Sentimientos que se producen:

.....
.....

Reformulación:

.....
.....

7) "Luis me pego e insulto por no prestarle una de mis canicas"

Sentimientos que se producen:

.....
.....

Reformulación:

.....
.....

5. Dinámica de cierre de trabajo:

- No contestes

Se pide al grupo que de pie forme un círculo. Una persona comienza viendo hacia otra y le pregunta: "¿Cuál es tu habito más fastidioso?". Sin embargo, esta persona no debe responder la pregunta por sí misma – la persona de su izquierda debe responder. Las personas pueden hacer sus respuestas lo más imaginativas que sea posible.

6. Evaluación del taller:

Fecha:.....

1) ¿Cómo ve este taller?

Interesante () Cansado () Dinámico () Novedoso ()

2) ¿Para qué le sirvió lo desarrollado del tema?

.....
.....

3) El moderador del taller le pareció:

Dinámico () Conoce el tema () Aburrido ()

4) Califique los materiales utilizados durante este taller

Muy bueno () Bueno () Malo ()

5) Cómo califica el taller

Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular ()

– **Cierre del taller:** agradecimiento e invitación al próximo taller

4^{to} Taller

Tema:	Empezar por uno mismo
–	Objetivo: Entrenar a los docentes en la técnica de connotación positiva y la técnica de abogado del diablo para el manejo de los conflictos escolares reduciendo las actitudes y sentimientos negativos que afectan el proceso de mediación.
–	Técnica de mediación a utilizar: Connotación positiva y la técnica del abogado del diablo.

- **Participantes:** docentes de la institución
- **Fecha:** 18 de Junio de 2015
- **Horario:** 17:30 - 19:00
- **Duración:** 90 minutos
- **Responsable:** Ricardo David Asanza Apolo
- **Materiales:** Hojas en blanco, esferográficos, Cd, copias de actividad, cartel, marcadores, computador, copias evaluación taller

DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

1. Dinámica de ambientación

- Nombres y adjetivos:

Los docentes piensan en un adjetivo para describir como se sienten y cómo están, el adjetivo debe empezar con la misma letra que sus nombres, por ejemplo. “Soy Fernando y estoy feliz” o “soy Inés y me siento increíble”, al pronunciar el adjetivo, también pueden actuar para describirlo.

- Motivación

Entrega del video “El Profesor” en 2011, Adrien Brody estrenaba “El Profesor”, una película desarrollada (como otras cintas recogidas en esta selección) en un centro de enseñanza donde los alumnos resultan problemáticos y sus logros académicos escasos. A pesar de contar con un don especial para conectar con el alumnado, Henry Bathes (al que encarna Brody) le resta importancia, sobre todo porque nunca permanece mucho tiempo en los institutos a los que le destinan para hacer sustituciones. La situación cambia al llegar a su último destino y pronto se convertirá en una referencia a seguir no sólo por sus estudiantes, sino también por muchos de sus compañeros.

2. Exposición del contenido: Empezar por uno mismo: docentes respetuosos, respetables, respetados

Difícilmente puede enseñar respeto quien no lo practica. El docente ha de dar ejemplo, pues tan contagioso es el respeto como la ausencia del mismo, lo que implica que hay que reflexionar sobre la oferta educativa que se hace y pensar si nos gustaría una oferta similar. Ofrecer únicamente muchas horas diarias de clases académico-excluyentes no es una oferta muy respetuosa con estudiantes con brechas cognitivo-emocionales que les impiden acoplarse a la dinámica de clase. El docente debería asegurarse de que la clase que ofrece es una clase apetecible y emocionante, fuente de logros y disfrute para todos los estudiantes sin excepción. Ello implica evitar, además de los estilos docentes irónicos, hirientes o autoritarios, prácticas educativas excluyentes que aluden la atención a las diversidades existentes en el aula. El docente tiene derecho a dar clase, pero no cualquier clase, sino solo una clase posible, apetecible y asequible para todos sus estudiantes. El estudiante tiene derecho a una clase digna y respetuosa con sus derechos, pero garantizando a su vez el derecho de los demás estudiantes y del docente a darle en las mismas condiciones. Se trata de tener sensibilidad para respetar y fuerza para hacerse respetar (Vaello Orts y Vaello Pecino, 2012).

Educación en el éxtasis

(Pardo, 2013) Indica que al educar en el éxtasis el docente ayuda al estudiante a sacar y desarrollar lo mejor de sí y le acompaña en ese esfuerzo animándole y yendo por delante de él para darle buen ejemplo, proponiéndole ideales nobles que lleven a transformar la sociedad positiva y pacíficamente, comenzando por uno mismo, a través de los valores pensados y vividos. Esto es el éxtasis.

Extasiarse es lo propio de la estructura humana. Es muy positivo resaltar lo bueno que tienen los estudiantes y, si es posible, decirlo en público, animando a todos al esfuerzo sano y a la superación serena de sí mismos.

Respetarles resaltándoles los aspectos positivos que poseen. Animarles sin evitarles el esfuerzo, es decir tratarles sin paternalismo.

3. Explicación de la técnica de mediación a utilizar

- Técnica de Connotación positiva

Con la connotación positiva se persigue dar un significado positivo a una declaración o hecho presentado de forma negativa, normalmente es más fácil connotar positivamente una acción intentando comprender las intenciones que han llevado a su realización y remarcar la intención positiva de estas.

El objetivo de la técnica es reducir actitudes y sentimientos negativos que afectarían a la marcha del proceso de mediación, transformando esas actitudes y sentimientos negativos por claridad, confianza y control de la situación (Prawda, 2008).

- Técnica del abogado del diablo

Por medio de la técnica del abogado del diablo se logra que cada uno de los actores se ponga el lugar del otro y reflexione de cómo se sentiría y qué pensaría si él fuera ese otro. De esta manera, logra apreciar el efecto que su conducta ocasiono en alguien distinto de él (Prawda, 2008).

4. Entrenamiento en la técnica de mediación “Connotación positiva y la técnica del abogado del diablo”

- Actividad.

Manejar el siguiente caso conflictivo aplicando las técnicas de connotación positiva y la técnica del abogado del diablo.

Roberto desde muy chico quiso ejercer la profesión docente, actualmente trabaja en una institución educativa como docente en donde sus clases son un tanto ruidosas por el hecho de que sus alumnos no atienden sus clases y se la pasan haciendo ruido, este motivo le ha llevado a Roberto a utilizar la violencia como gritar e insultar a sus alumnos con el fin de realizar sus clases.

Mediador: Connotar positivamente

.....
.....
.....
.....

Mediador: aplicar técnica del abogado del diablo

.....
.....
.....
.....

5. Dinámica de cierre del trabajo

- Me gustas porque...

Se pide a los participantes que se sienten en un círculo y que digan qué cosa les gusta de la persona que está a su derecha. ¡Primero se les da tiempo para pensar!

6. Evaluación del taller:

Fecha:.....

1) ¿Cómo ve este taller?

Interesante () Cansado () Dinámico () Novedoso ()

2) ¿Para qué le sirvió lo desarrollado del tema?

.....
.....

3) El moderador del taller le pareció:

Dinámico () Conoce el tema () Aburrido ()

4) Califique los materiales utilizados durante este taller

Muy bueno () Bueno () Malo ()

5) Cómo califica el taller

Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular ()

– **Cierre del taller:** agradecimiento e invitación al próximo taller

5^{to} Taller

Tema:	Actitudes ante el conflicto
– Objetivo:	Entrenar a los docentes en la técnica de neutralidad para el manejo de los conflictos escolares adoptando una posición de equidad en el proceso de mediación.
– Técnica de mediación:	Neutralidad
– Lugar:	sala de computación de la institución
– Participantes:	docentes de la institución
– Fecha:	19 de Junio de 2015
– Horario:	17:30 - 19:00

- **Duración:** 90 minutos
- **Responsable:** Ricardo David Asanza Apolo
- **Materiales:** Hoja en blanco, llavero, esferográficos, marcadores, cartel, computador, proyector, copias de evaluación taller.

DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

1. Dinámica de ambientación

- Si yo fuera

Crear cuatro o cinco escenarios y pregúntale a cada participante cómo responderían a la pregunta y por qué. Por ejemplo, "qué fruta serías y por qué", "qué figura histórica serías y por qué", "qué objeto del hogar serías y por qué" y "qué caricatura te representa mejor y por qué". Escribe las preguntas en una cartulina y colócala en frente del grupo. Explica que cada integrante debe contestar la pregunta en voz alta junto con su explicación.

2. Exposición de contenido: Actitudes ante el conflicto

Pérez Serrano y Pérez de Guzman (2011) señala que los seres humanos deben ser conscientes de que la vida cotidiana nos sitúa ante diversas circunstancias que, en ocasiones, afrontamos sin dificultad, en tanto que otras cosas se generan mecanismos de defensa como la acomodación, el pasar de todo o la huida.

Las actitudes que se presentan ante un conflicto están muy vinculadas a la personalidad de cada sujeto. Dependiendo de la actitud que adoptemos, trataremos de solucionar el conflicto de un modo u otro. A continuación se señalan las más frecuentes:

- **Competitiva.** Implica que consideremos que una de las partes tiene que ganar y la otra perder.

- **Acomodatíca.** Consiste en ajustarnos a la situación sin plantear nuestro punto de vista, acomodándonos al de los demás por temor a represalias.
- **Evasiva.** Se piensa que los conflictos se resuelven por si solos, nos evadimos, metemos la cabeza debajo del ala. En muchas ocasiones simplemente se posponen.
- **Colaboración.** Implica que cada parte exponga sus propios puntos de vista e intentar que todos salgan ganando.
- **Compromiso.** Una vez llegado a un acuerdo, en el que ambas partes renuncian parcialmente a su toma de posición, se comprometen a cumplir los acuerdos acordados.

Se debe mantener una actitud humilde admitiendo los errores cuando se cometan, pedir perdón si fuera necesario, tener en cuenta la posibilidad de que puedes equivocarte y admitir que la otra persona puede tener razón.

A continuación se presentan algunas sugerencias que contribuyen a favorecer la comunicación y la resolución de conflictos.

Cómo favorecer la comunicación

- Cuando te molesta algo de otra persona, pregúntale por qué. Cuando lo tengas claro háblalo, de lo contrario iras acumulando una lista de rencores que se irán incrementando.
 - Ten en cuenta que cada persona entiende las cosas a su modo, que no tiene por qué ser ni mejor ni peor que el tuyo.
 - En lugar de centrarte en lo que te separa del otro y te fastidia, acepta la diferencia y trata de hablar para resolver la situación.
-

-
- Escucha al otro e intenta entender su punto de vista, aunque difiera del tuyo. Esta postura te acercará y facilitará la comunicación.
-
- Trata de comprender su punto de vista y devolverle lo que crees que te está transmitiendo, del siguiente modo: “si no te entendido mal, lo que quieres decir es...”.
-
- Intenta llegar a un acuerdo que satisfaga vuestras expectativas.
-
- No pretendas resolver los problemas de la otra persona, a no ser que te lo pida. En muchas ocasiones tan sólo busca que le escuches y entiendas su situación.
-

(Pardo, 2013) Señala los que pelean hagan cada uno el reconocimiento personal de lo que cada uno debe cambiar y pedir perdón al otro. Únicamente así se establece la paz, de lo contrario todos son reproches estériles.

Hay que detectar la falta de respeto, el acoso y ponerle inmediatamente remedio, haciendo que los agresores reconozcan lo han hecho mal y que pidan perdón al afectado, prometiéndole no volverlo a repetir. Que hablen delante de la clase de las cosas buenas que han visto en el compañero acosado, reconociéndolas y poniéndolas en valor ante todos sus compañeros. Así, el agresor restaura lo que ha hecho mal, quedándose ambos en paz porque han practicado y restaurado la justicia, el perdón, la humildad, la generosidad y la veracidad.

3. Explicación de la técnica de mediación a utilizar

- Neutralidad

Los mediadores no deben dar la razón a ninguna de las partes y posibilitar el que sean las propias partes las que encuentren la solución al problema. Selvini-Palazzoli hace una definición sobre neutralidad como aquella posición terapéutica de equidad para cada uno de los miembros en el proceso

terapéutico, centrándonos en el campo educativo neutralidad correspondería a aquella posición de equidad dentro del proceso mediación (Prawda, 2008).

4. Actividad

Que haría usted como docente mediador ante la siguiente situación conflictiva:
“Un estudiante en su escuela empieza a gritarle e insultarle después de haber sacado una baja nota en un examen con usted como su docente”.

5. Dinámica de cierre de trabajo

- El juego del llavero

El facilitador selecciona un llavero u otro objeto, por ejemplo un lápiz. Los participantes de pie forman un círculo con las manos detrás de sus espaldas. Una persona se ofrece como voluntario para pararse en el centro. El facilitador camina por la parte de afuera del círculo y secretamente pone el llavero en las manos de alguien. Entonces el llavero se pasa discretamente alrededor del círculo detrás de los participantes. El trabajo del voluntario en el centro es estudiar las caras de las personas y descubrir quien tiene el llavero. Cuando tenga éxito, el voluntario toma su lugar en el círculo y el juego continua con una persona nueva en el centro.

6. Evaluación del taller

Fecha:.....

1) ¿Cómo ve este taller?

Interesante () Cansado () Dinámico () Novedoso ()

2) ¿Para qué le sirvió lo desarrollado del tema?

.....
.....

3) El moderador del taller le pareció:

Dinámico () Conoce el tema () Aburrido ()

4) Califique los materiales utilizados durante este taller

Muy bueno () Bueno () Malo ()

5) Cómo califica el taller

Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular ()

– **Cierre del taller:** agradecimiento e invitación al próximo taller

6^{to} Taller

Tema: Autoridad moral

- **Objetivo:** Entrenar a los docentes en la técnica de empatía para el manejo de los conflictos escolares dando respuestas apropiadas a las emociones que las personas en conflicto están sintiendo.
- **Técnica de mediación:** Empatía.
- **Lugar:** sala de computación de la institución
- **Participantes:** docentes de la institución
- **Fecha:** 25 de Junio de 2015
- **Horario:** 17:30 - 19:00
- **Duración:** 90 minutos
- **Responsable:** Ricardo David Asanza Apolo
- **Materiales:** Hoja en blanco, esferográficos, marcadores, cartel, computador, proyector, copias de evaluación taller.

DESARROLLO DE LA TEMÁTICA

1. Dinámica de ambientación

- Dos verdades y una mentira

Se pide a cada invitado que escriba su nombre y tres afirmaciones sobre sí mismo (el único problema es que una de ellas debería ser mentira). El propósito del juego es averiguar cuál de las tres afirmaciones es falsa. Se reúne al grupo en un círculo y se les pide a cada persona que lea sus afirmaciones. Es trabajo del grupo decidir cuál de ellas es falsa. Los participantes pueden hacer preguntas sobre las afirmaciones, pero no preguntar directamente cuál es mentira.

2. Exposición del contenido: Autoridad moral

Para poder resolver un conflicto y que se produzca una buena comunicación entre las partes es preciso que una persona no se considere superior a otra.

La corrección. (Pardo, 2013) señala que hablar bajo a los estudiantes, pausadamente, verificar que oigan bien, pero sin ponerlos nerviosos, con voz modulada, acogedora y agradable es el primer acto de respeto. Pacificarse antes de entrar en clases y siempre esperar unos momentos a que los estudiantes se vayan serenando y silenciando. Mirarles tranquilamente, no hace falta gritar ni mandar a callar. De este modo el clima que se crea en la clase es de paz. Esperar su tiempo de reacción y madurez, no cuando el docente quiere. Esos minutos perdidos al comienzo se gana en atención después.

El docente ha de poner especial cuidado en no dejarse llevar por el orgullo o el amor propio, porque entonces no tiene autoridad moral ante las actitudes negativas de los estudiantes. El docente tiene que saber detectar las

provocaciones que denotan un problema de fondo para no dejarse envolver en ellas, pero no personalizar.

Hay que renunciar a querer verse recompensado en los estudiantes y pensar que si van bien soy buen docente, si van mal sentirse un fracasado. Esto no es así, porque los niños y jóvenes son libres y no se puede tratarles con paternalismo.

Hay que tratar a los estudiantes como seres humanos, con rectitud y con recta humildad, con verdad, teniendo en cuenta todo lo que se puede valorar de lo que dicen.

Es imprescindible no humillarse delante de los demás con ironías, gestos o palabras de desprecio; sino se sienten respetados, no les podremos educar. Se debe animarles a que sepan que pueden salir adelante.

Una actitud básica del docente es la de no tener miedo a los estudiantes ni a los padres. Ir con ellos en actitud amistosa pero con respeto y conseguir que respeten la autoridad de cada docente antes de llevarlos al jefe de estudios o expulsarlos. No condenemos enseguida. Es mejor restaurar la situación.

Frente a la ausencia de autoridad existente se debe hacer notar que los docentes no son amigos de los estudiantes, son sus docentes, pero de modo afable y amistoso, aunque manteniendo siempre una distancia necesaria para confortar su obediencia.

Jamás hablar mal de los estudiantes, o insultarles, o desanimarles. Se debe repetir las cosas, ponerse a su altura para elevarlos, no que ellos se ponga a la altura de su docente y tengan miedo de preguntar en clase porque les ridiculizan. Muchos estudiantes se quedan con sus dudas y sin entender la clase debido a esto.

Se tiene que animarles a preguntar lo que no entiende del tema y saber seguir la intención con la que preguntan. Por ejemplo, si lo hacen para evitar que se dé más materia o que para el mismo fin utilicen cualquier otra estrategia, que la tienen. Con elegancia por parte del docente, cambiar de tema.

Las personas, como nos dice Fernando Rielo, somos más que las ideas. Esto es lo que tenemos que practicar y enseñar.

La paciencia es el alimento y la fuerza del docente, tienen sus bases en la humildad, y la esperanza y sostiene la constancia necesaria para insistir una y otra vez sin cansarse. Repetirles las cosas cuantas veces haga falta. Y no tomar las cosas de forma personal. No querer sentirse realizado en los estudiantes. Ellos tienen su libertad. Se siembra desinteresadamente y el crecimiento normalmente no se ve, se ven pequeños progresos, pero la buena semilla plantada en ellos va creciendo hasta hacerse un árbol frondoso.

(Pardo, 2013) menciona que al corregir a los estudiantes hay que mirarles a los ojos aunque sin ira, con paciencia y un amor entre firme y comprensivo antes de decirles nada, y ayudarles a entrar en su conciencia para que ellos mismos vean lo que han hecho bien o mal, que lo digan personalmente al docente y este le animará a que manifiesten qué aspectos concretos de su personalidad se comprometen a mejorar.

El docente jamás deberá humillar, insultar o despreciar a nadie que esté presente ni ausente. Debe dar ejemplo de ello y eso es autoridad moral, no el gritarles o fustigarles si más.

Las provocaciones de los estudiantes su conducta y su agresividad responden en general a una forma de llamar la atención o por una problemática que tienen en su entorno, o a la incoherencia que observan a su alrededor, incluso entre los docentes, o la desatención que notan al no ser corregidos ni orientados.

Método correctivo y negativo

Según Pardo la expulsión como sistema es un fracaso educativo y es hacerles el juego a los estudiantes, es no educarles. Hay que enfrentarse al problema, sin miedo, sabiendo que siendo razonables y corrigiendo aquello que este mal se puede conseguir salvar las situaciones. No solo es enseñar sino formar, restaurar en definitiva educar.

3. Explicación de la técnica de mediación a utilizar

- Empatía

Los mediadores deben ser capaces de comprender y ponerse en el lugar de los que tienen un problema, así como de los sentimientos que pueden estar experimentando a continuación se presenta la posibilidad de ser más empáticos.

Una persona puede aumentar su capacidad de empatía observando con más detalle a los demás mientras habla con ellos, prestándoles toda su atención y observando todos los mensajes que esa persona transmite, esforzándose por ponerse en su lugar y "leer" lo que siente. Si mientras hablas con algún otra persona y estás más pendiente de tus propias palabras, de lo que dirás después, de lo que hay a tu alrededor o de ciertas preocupaciones que rondan tu mente, tu capacidad para "leer" a la otra persona no será muy alta. Pero la empatía es mucho más que saber lo que el otro siente, sino que implica responder de una manera apropiada a la emoción que la otra persona está sintiendo. Es decir, si un estudiante (A) le dice a su profesor que un estudiante (B) le ha dado de golpes y el docente responde con una sonrisa o se enoja porque no se ha defendido o no le supo responder con golpes, no estás dando una respuesta muy empática.

La falta de empatía puede verse a menudo al observar las reacciones de los demás. Cuando una persona está principalmente centrada en sí misma, en satisfacer sus deseos y en su propia comodidad, no se preocupa por lo que los demás puedan estar sintiendo y no tiene una respuesta empática ante ellos. Es el docente que responde con un "mmm" indiferente, cuando un estudiante le enseña con entusiasmo su trabajo en clase, sin percibir la decepción del estudiante al ser ignorado. Es el marido que llega a casa cansado del trabajo y se sienta a ver la tele mientras espera que su esposa, que también llega cansada del trabajo, se ocupe de hacer la cena y de bañar a los niños. O es la persona que dice no importarle si hay calentamiento global o si estamos contaminando el ambiente porque considera que ya habrá muerto cuando todo eso sea un verdadero problema.

Tal vez se vive en una sociedad donde la gente es cada vez menos empática (según estudio de la Universidad de Michigan, los niveles de empatía de estudiantes universitarios cayeron un 40% entre el año 2000 y el 2010). No obstante, el único modo de hacer que el mundo sea cada vez más empático y no al revés, consiste en que cada persona se esfuerce por ser más empática, prestando más atención a los demás, a sus emociones, a lo que pueden estar sintiendo o pensando, o cómo les afecta lo que dices o haces.

4. Ejercicios para desarrollar la empatía

Sin necesidad de una tabla de ejercicios concretos y fijos, las personas son capaces de desarrollar sus habilidades sociales hacia la consecución de la meta más anhelada por el género humano, la empatía.

La empatía es un don que todos quieren tener, y pocos consiguen dominar. El paso inicial para su desarrollo, es la fijación como capacidad dentro de la forma de ser de cada uno, donde una vez instalada como forma de actuar con los demás y con uno mismo, se puede trabajar sobre ella para mejorarla, o

moldearla. El desarrollo de la empatía requiere dedicación, observación y paciencia en la obtención de los resultados esperados.

Sin apenas esforzarse ya se reciben ventajas, por lo que el trabajo que se realice en pos de la empatía, dejará un camino de recompensas y satisfacciones que reforzarán de manera indirecta el ser empático con la vida. Todo esto alimenta el desarrollo de la empatía, y sin darse cuenta, la empatía se conformará como una manera de ser con los demás, desinteresada y comprensiva que hará que la felicidad y la tranquilidad invada las vidas de quienes la fortalecen.

Ejercicios para aprender empatía.

Empatía: ejercicio 1.

Imagina que estás en una burbuja donde las palabras no se oyen, sólo puedes ver gestos, miradas, intenciones. Dale una oportunidad a la intuición, y deja que la razón aprenda de ella. Como persona sensible que eres, empezarás a fijarte en otras cosas que antes pasaban desapercibidas, verás una persona que pide ayuda, donde antes escuchabas palabras de ira, sonreirás a los gestos de cercanía, imperceptibles cuando las palabras dominan una conversación. Todo esto te ayudará a comprender al otro, yendo más allá de él y de ti.

Empatía: ejercicio 2.

En una conversación con alguien, interesarte por su persona, esto hará que la conexión entre los interlocutores mejore desde el primer momento, se fomenta la comunicación verbal y no verbal. Deja que se exprese, y piensa que si hace lo que hace o dice lo que dice, es porque tiene sus motivos, un mal día, presiones familiares, motivos económicos, preocupaciones de salud. No juzgues, sólo escucha. Te sentirás bien al ver que la otra persona confía en ti y te cuenta todo lo que le preocupa, será el primer paso a un entendimiento entre

ambos que deberás potenciar continuamente. Aprender a escuchar es fundamental.

Empatía: ejercicio 3.

Cuando alguien te cuente algo, una vez escuchado el mensaje adecuadamente, será interesante poner nombre a las emociones que se experimenten, esto ayudará a conocerte mejor y por supuesto, ayudarás a tu interlocutor. La misión de emocionalizar las palabras es un ejercicio muy enriquecedor para el desarrollo último de la empatía.

Empatía: ejercicio 4.

Con cada acontecimiento que te surja, sal de tus zapatos un momento y practica la empatía. Todos los días ponerse en el lugar del otro un tiempo, ayuda a empezar a ejercitar la empatía sin apenas esfuerzo. Al final, ser empático será algo tan cotidiano como sonreír.

Empatía: ejercicio 5.

Escribe el nombre de una persona que no te agrada, y da detalles de aquello que no soportas, que no te gusta. Si es conocida es mejor, porque ayudará a concretar más los motivos del rechazo que produce. Una vez realizado esto, ponte en su lugar sin juzgarla, y describe su principal meta en positivo, piensa que como persona intenta sobrevivir como todos, y que tiene sus razones para actuar como lo hace, y para ser como es. Y por último, describe un comportamiento propio negativo, algo que no te guste de ti mismo, con la suficiente autocrítica para que el ejercicio tenga resultado.

5. Dinámica de cierre del trabajo

- **Lo que tenemos en común**

El facilitador dice una característica de las personas en el grupo, como “tener hijos”. Todos aquellos que tengan hijos deben moverse hacia un lado del salón. Cuando el facilitador dice más características, como “les gusta el fútbol”, las personas con esas características se mueven al lugar indicado.

6. Evaluación del taller:

Fecha:.....

1) ¿Cómo ve este taller?

Interesante () Cansado () Dinámico () Novedoso ()

2) ¿Para qué le sirvió lo desarrollado del tema?

.....
.....

3) El moderador del taller le pareció:

Dinámico () Conoce el tema () Aburrido ()

4) Califique los materiales utilizados durante este taller

Muy bueno () Bueno () Malo ()

5) Cómo califica el taller

Excelente () Muy bueno () Bueno () Regular ()

– **Cierre del taller:** agradecimiento e invitación al próximo taller

7^{mo} Taller

Tema:	Cierre y aplicación Pos-Test
--------------	-------------------------------------

- **Objetivo:** Evaluar el modo de conflicto que presentan los docentes después de haber aplicado la propuesta de intervención.
- **Lugar:** sala de computación de la institución
- **Participantes:** docentes de la institución
- **Fecha:** 26 de Junio de 2015
- **Horario:** 17:30 - 19:00
- **Duración:** 90 minutos
- **Responsable:** Ricardo David Asanza Apolo
- **Materiales:** Recorte de frases, bolsa, instrumento de modos de conflicto de Thomas-Kilmann

DESARROLLO

1. Dinámica de ambientación

- Emparejar las tarjetas

El facilitador escoge un cierto número de frases bien conocidas y escribe la mitad de cada frase en un pedazo de papel o en una tarjeta. Por ejemplo, escribe “Feliz” en un pedazo de papel y “Cumpleaños” en otro. (El número de pedazos de papel doblados se ponen en una bolsa. Cada participante toma un pedazo de papel del sombrero y trata de encontrar al miembro del grupo que tiene la otra mitad de su frase.

2. Aplicación del Instrumento de modos de conflicto de Thomas-Kilmann

3. Dinámica de cierre de la actividad

- El juego del sí/no

Los participantes se dividen en dos líneas, de tal manera que cada persona esté de frente a su pareja. La línea uno tiene que decir, “Sí” en tantas formas diferentes como sea posible: y la línea dos tiene que tratar de cambiar la idea

de sus parejas diciendo “No” de la forma más convincente posible. Dé a cada línea la oportunidad de decir “Si” y “No”. Luego hablen sobre cómo se sintieron. ¿Cómo se sintieron al decir “Si” o “No”? ¿Fue más fácil decir el uno que el otro?.

- **Cierre del taller:** agradecimiento por la participación en los talleres.

3. Resultados de la evaluación de la aplicación de los Talleres

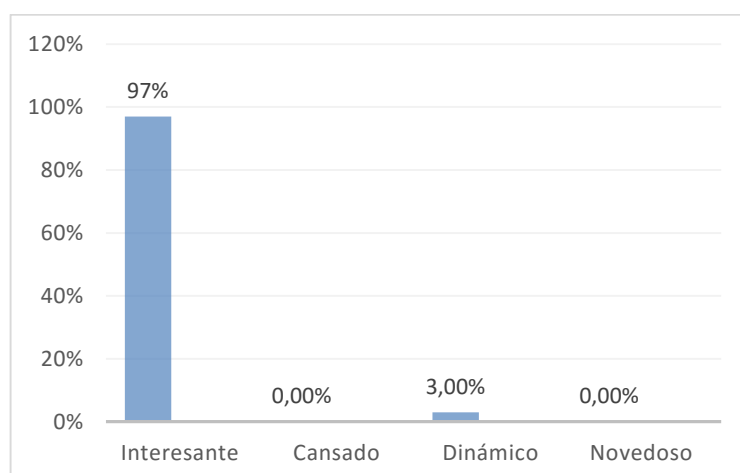
Cuadro 2

¿Cómo ve este taller?										
Taller	Interesante		Cansado		Dinámico		Novedoso		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1 ^{ro}	7	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	100%
2 ^{do}	7	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	100%
3 ^{ro}	7	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	100%
4 ^{to}	6	86%	0	0.0%	1	14%	0	0.0%	7	100%
5 ^{to}	7	100%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	100%
Total	97.2%		0.0%		2.8%		0.0%		100%	

Fuente: Datos de la evaluación del taller aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2015.

Elaborado: Ricardo David Asanza Apolo

Grafico 2



- **Análisis e Interpretación**

Al final de cada taller se aplicó una evaluación a cada uno de los docentes con el fin de conocer la manera de cómo se percibían el desarrollo y finalización de cada uno de los talleres, de modo que a través de la tabulación de datos se obtuvieron resultados favorables, considerándose los talleres como interesantes y dinámicos.

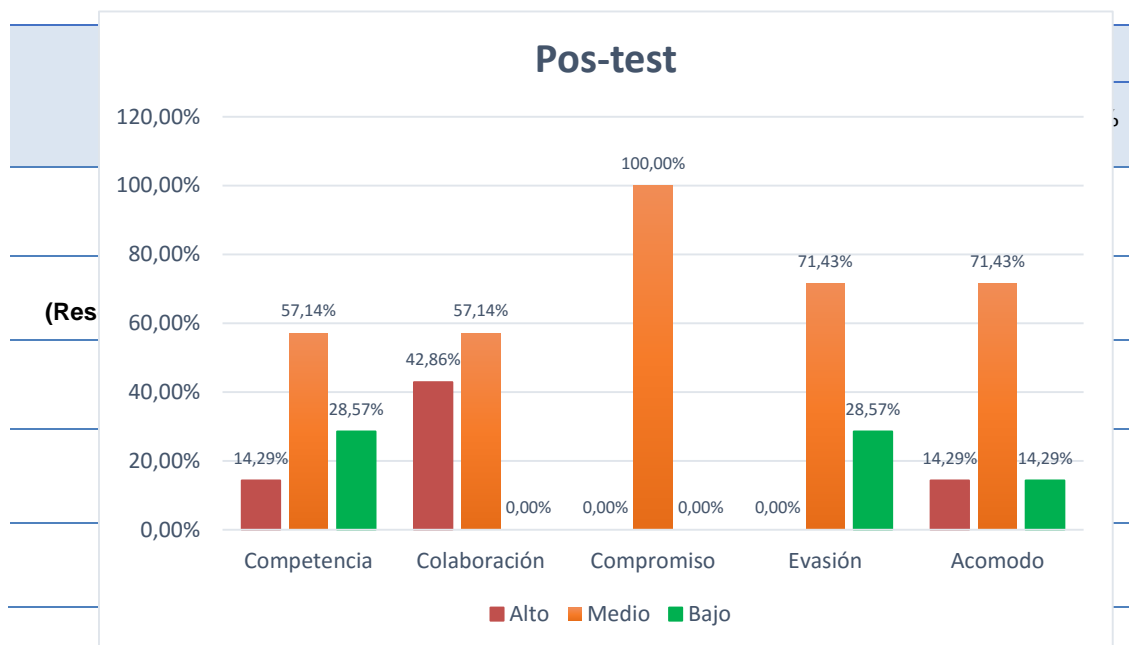
4. Resultados del Pos-test a través de la aplicación del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega

Cuadro 3

Fuente: Datos del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2015.

Elaborado: Ricardo David Asanza Apolo

Gráfico 3



• Análisis e Interpretación

Todas las modalidades son útiles en algunas situaciones; cada una representa un conjunto de habilidades sociales útiles, sin embargo, un individuo usa algunas modalidades mejor que otras y, por lo tanto, tiende a utilizarlas con mayor frecuencia, ya sea por su temperamento o porque tiene más práctica en su manejo.

Las conductas para enfrentar conflictos usadas por un individuo son, entonces, el resultado tanto de su predisposición personal como de los requerimientos de la situación específica en que se encuentra, es por ello que en la presente investigación en relación a la función que desempeña la población investigada (Docentes) se pretende potenciar el modo de colaboración como el más eficaz frente a las situaciones escolares conflictivas.

A través de la ejecución de la propuesta alternativa se logró evidenciar grandes cambios significativos los mismos que se describen a continuación:

En base a la aplicación del TKI como Pos-test el Modo de Competencia disminuyó a un 14,29% manteniéndose en un nivel alto, esta es una modalidad orientada hacia el poder, en el cual uno utiliza cualquier medio o autoridad de que disponga para alcanzar o imponer su propia posición, como por ejemplo la capacidad para discutir, el rango o autoridad que uno posee, o alguna sanción económica.

El modo de Colaboración en base a la aplicación del TKI como Pos-test subió a un nivel alto con un 42,86%. La colaboración implica un esfuerzo para trabajar con la otra persona para encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas partes. Implica estudiar una situación en profundidad para identificar los intereses subyacentes de los dos individuos y encontrar una alternativa que cumpla con los deseos de ambos.

El modo de compromiso a través de la aplicación de TKI como Pos-test se presentó en un nivel medio con un 100%. En esta modalidad se busca encontrar una solución expedita y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. El compromiso cede más que el competitivo pero menos que el colaborador, también enfrenta una situación en forma más directa que el evitador, pero no explora las posibilidades como el colaborador.

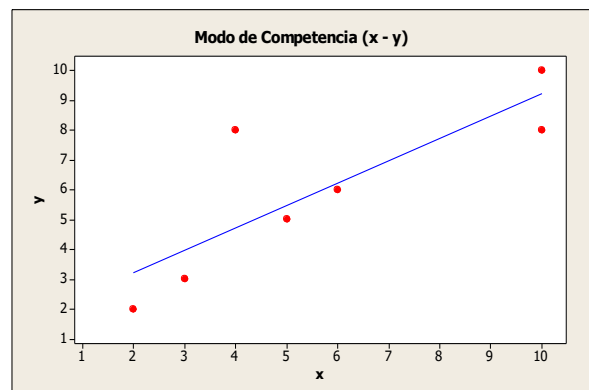
El modo de evasión a través de la ejecución de la propuesta alternativa se logró evidenciar en base a la aplicación del TKI como Pos-test que disminuyó significativamente a un nivel medio con un porcentaje del 71,43%. Las personas que presentan este modo no enfrentan al conflicto. La evitación puede tomar la forma de soslayar diplomáticamente un problema: posponerlo para una mejor oportunidad; o simplemente retirarse de una situación amenazante.

Finalmente el modo de Acomodo a través de la aplicación del TKI como Pos-test se mantuvo un nivel alto con un 14,29 %. Las personas que presentan este modo dejan de lado sus propios intereses para satisfacer aquellos del otro. En esta modalidad se toma la forma de generosidad o caridad altruista; como por ejemplo obedecer o acatar una orden de otra persona cuando uno no desea hacerlo; o ceder frente al punto de vista del otro.

5. Valoración de la propuesta de intervención a través del método de correlación lineal de la r de Pearson

Modo de afrontar el conflicto (Competencia)

Docentes	Competencia	Competencia
1º Año	6	6
2º Año	4	8
3º Año	10	10
4º Año	10	8
5º Año	5	5
6º Año	2	2
7º Año	3	3
	X = 40	Y = 42
r de Pearson	0,83001821	



Fuente: Datos del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2015.

Elaborado: Ricardo David Asanza Apolo

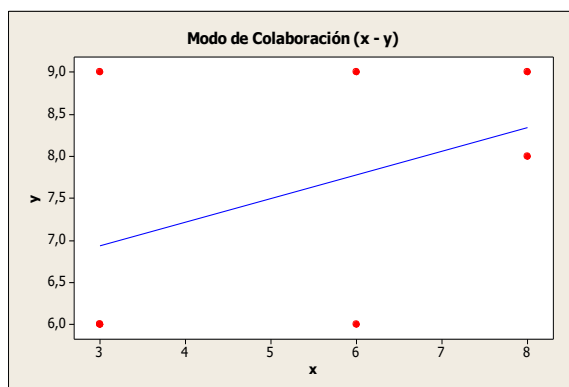
- **Análisis e Interpretación**

Mediante la representación gráfica de la nube de puntos, se puede evidenciar la asociación lineal entre las variables cuantitativas (x.y), denominándose como una correlación positiva alta ya que su valor es de 0.83, es decir que si influyó la intervención en esta área.

En relación a la función docente que desempeña la población investigada, esta modalidad es poco apropiada, debido a que individuos con esta modalidad persiguen sus propios objetivos a costa del otro es decir se utiliza cualquier medio o autoridad para alcanzar o imponer una propia posición, por ejemplo la capacidad para discutir, el rango o autoridad que se posee, sanciones económicas, etc. Así la competitividad puede significar "defender los propios derechos", defender una postura que se considera correcta, o simplemente tratar de ganar, definitivamente una modalidad orientada hacia el poder.

Modo de afrontar el conflicto (Colaboración)

Docentes	Colaboración	Colaboración
1º Año	3	6
2º Año	6	6
3º Año	3	6
4º Año	8	9
5º Año	8	8
6º Año	6	9
7º Año	3	9
	X = 37	Y = 53
r de Pearson	0,42662346	



Fuente: Datos del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2015.

Elaborado: Ricardo David Asanza Apolo

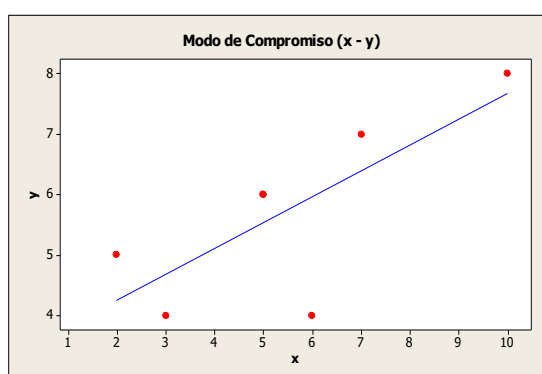
- **Análisis e Interpretación**

Mediante la representación gráfica de la nube de puntos, se puede evidenciar la asociación lineal entre las variables cuantitativas (x.y), denominándose como una correlación positiva moderada ya que su valor es de 0.42, es decir que si influyó la intervención en esta área

Dentro de la presente investigación para la población investigada se consideró el modo de colaboración como el más eficaz para el manejo de situaciones conflictivas ya que esta modalidad implica un esfuerzo para trabajar con la otra persona y encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas partes. Enfrenta y busca una solución creativa a un problema interpersonal.

Modo de afrontar el conflicto (Compromiso)

Docentes	Compromiso	Compromiso
1º Año	5	6
2º Año	6	4
3º Año	2	5
4º Año	3	4
5º Año	5	6
6º Año	10	8
7º Año	7	7
	X = 38	Y = 40
r de Pearson	0,75449204	



Fuente: Datos del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2015.

Elaborado: Ricardo David Asanza Apolo

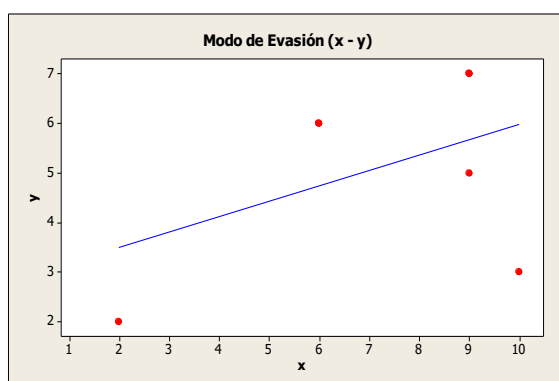
• Análisis e Interpretación

Mediante la representación gráfica de la nube de puntos, se puede evidenciar la asociación lineal entre las variables cuantitativas (x.y), denominándose como una correlación positiva alta ya que su valor es de 0.75, es decir que si influyó la intervención en esta área.

El objetivo de esta modalidad es encontrar una solución aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes aunque no explora las posibilidades de manejar un conflicto tan profundamente como el colaborador.

Modo de afrontar el conflicto (Evasión)

Docentes	Evasión	Evasión
1º Año	9	7
2º Año	9	7
3º Año	10	3
4º Año	6	6
5º Año	2	2
6º Año	6	6
7º Año	9	5
	X = 51	Y = 36
r de Pearson	0,44689777	



Fuente: Datos del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2015.

Elaborado: Ricardo David Asanza Apolo

- **Análisis e Interpretación**

Mediante la representación gráfica de la nube de puntos, se puede evidenciar la asociación lineal entre las variables cuantitativas (x.y), denominándose como una correlación positiva moderada ya que su valor es de 0.44, es decir que si influyó la intervención en esta área.

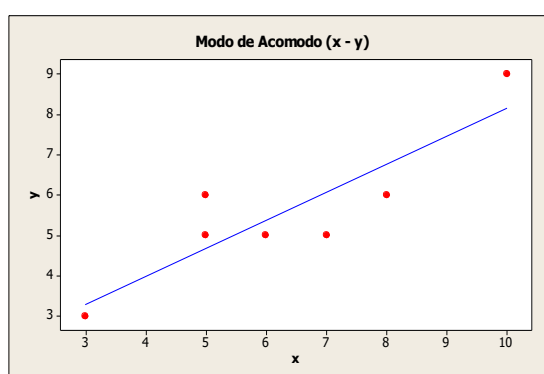
Los individuos con esta modalidad no buscan en forma activa sus propios intereses ni los del otro. No enfrenta al conflicto.

La evitación puede tomar la forma de soslayar diplomáticamente un problema: posponerlo para una mejor oportunidad; o simplemente retirarse de una situación amenazante.

El modo evasión toma importancia en situaciones tales como: cuando el peligro potencial de enfrentar un conflicto sobrepasa los beneficios de su posible resolución o cuando otros pueden resolver el conflicto más eficientemente o simplemente cuando el problema parece tangencial o sintomático de otro más básico.

Modo de afrontar el conflicto (Acomodo)

Docentes	Acomodo	Acomodo
1º Año	7	5
2º Año	5	5
3º Año	5	6
4º Año	3	3
5º Año	10	9
6º Año	6	5
7º Año	8	6
	X = 44	Y = 39
r de Pearson	0,87809307	



Fuente: Datos del instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann aplicado a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2015.

Elaborado: Ricardo David Asanza Apolo

• Análisis e Interpretación

Mediante la representación gráfica de la nube de puntos, se puede evidenciar la asociación lineal entre las variables cuantitativas (x.y), denominándose como una correlación positiva alta ya que su valor es de 0.87, es decir que si influyó la intervención en esta área

Esta modalidad es opuesta de la competitividad; es propia de personas que dejan de lado sus propios intereses para satisfacer los de otra persona; se observa un elemento de auto-sacrificio en esta modalidad. La acomodación puede tomar la forma de generosidad o caridad altruista; como por ejemplo obedecer o acatar una orden cuando no se desea hacerlo; o ceder frente al punto de vista de otra persona.

g. DISCUSIÓN

Elizabeth Montenegro (2013) Psicóloga Educativa indicó en un Programa radial “Sonorama” que en nuestro país gran parte de los docentes se quejan porque no saben cómo manejar a los estudiantes o aquellas situaciones conflictivas por lo que son cada vez más difícil y que nuestra sociedad les acusa gran parte a los docentes por no saber cómo trabajar con estos estudiantes y aquellas situaciones conflictivas. Es por esto que hablar de conflictos escolares es hablar de la necesidad de educar en un mundo que ha cambiado en muchos aspectos; considerando que la Escuela de Educación Básica no queda exenta frente a esta realidad.

Tal y como se mencionó anteriormente al considerar el conflicto como inherente al ser humano e inevitable en Instituciones Educativas se realiza la

propuesta alternativa no con el objetivo de eliminar los conflictos sino más bien enseñar a manejarlos y a resolverlos por vías pacíficas.

Con respecto a la presente investigación se aplicó el Instrumento Modos de Conflicto de Thomas Kilmann (TKI) que fue diseñado para evaluar la conducta de un individuo en situaciones de conflicto donde es posible describir la conducta de una persona según dos dimensiones básicas: **asertividad** en la medida en que un individuo intenta satisfacer sus propios intereses y **cooperación** en la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona. Estas dos dimensiones básicas de la conducta pueden utilizarse para definir cinco modos específicos de manejar los conflictos, entre ellos están: competencia, colaboración, compromiso, evasión y acomodo.

Los cinco modos son aplicables en situaciones diferentes: cada uno de ellos representa un conjunto de habilidades sociales útiles. La eficacia de un modo dado de manejo de conflictos, depende de los requerimientos de la situación específica y la habilidad con la que usted utiliza el modo. Todo ser humano puede utilizar los cinco modos: ninguna persona se caracteriza por utilizar un único modo al enfrentar un conflicto. Sin embargo, todo individuo emplea algunos modos mejor que otros y por lo tanto tiende a usarlos más. Frente a ello y como se menciona anteriormente en la presente investigación se pretende potenciar en los docentes como población investigada el modo de colaboración como el más eficaz (resolución de problemas) aplicando las técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares.

Mediante la aplicación del instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann como pre-test en la población investigada se encuentra que los docentes resaltan el modo de evasión en un nivel alto. Dentro del TKI, el modo **evitador** es no-asertivo y no cooperador - no busca en forma activa sus propios intereses ni los del otro. No enfrenta al conflicto. La evitación puede tomar la forma de soslayar diplomáticamente un problema: posponerlo para una mejor oportunidad; o simplemente retirarse de una situación amenazante.

El modo de evasión toma importancia en situaciones tales como: cuando el peligro potencial de enfrentar un conflicto sobrepasa los beneficios de su posible resolución o cuando otros pueden resolver el conflicto más eficientemente o simplemente cuando el problema parece tangencial o sintomático de otro más básico.

Como resultado de este proceso de aprendizaje cabe recalcar que el modo de Evasión es un estilo poco apropiado para la población investigada porque desarrollar el modo de evitación ante situaciones de conflicto no hace que los problemas desaparezcan, sino que permanece y después sale a la luz de forma más negativa. Por ello al implementar el programa de entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares no solo se dota de técnicas a los participantes sino que además se trabaja con temas tales como: el conflicto como oportunidad de crecimiento, el respeto valor básico interpersonal, empezar por uno mismo, actitudes ante el conflicto y autoridad moral en donde se potenció en la población investigada un modo eficaz ante cualquier situación conflictiva que se presente dentro de la Institución. Es importante mencionar que a través de cada taller se presentó simulación de casos en la cual los docentes aplican técnicas en mediación como: parafraseo, escucha activa, reformulación, connotación positiva, abogado del diablo, neutralidad y empatía.

Por lo tanto se logró evidenciar en base a la aplicación del pos-test que el modo de evasión disminuyó a un nivel medio, mientras que el modo de colaboración se presenta en un nivel alto. Para Thomas-Kilmann el modo **colaborador** es al mismo tiempo asertivo y cooperador - el opuesto del evitador e implica un esfuerzo para trabajar con la otra persona para encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas partes. Implica estudiar una situación en profundidad para identificar los intereses subyacentes de los dos individuos y encontrar una alternativa que cumpla con los deseos de ambos.

El modo de **acomodo** se mantuvo siempre en un nivel medio con los mismos porcentajes durante el Pre-test y Pos-test observándose en esta modalidad un elemento como auto-sacrificio. Algo similar ocurre con el modo de **compromiso** se mantuvo siempre en un mismo nivel (medio) aunque después de la ejecución de la propuesta alternativa aumento en porcentaje. Este modo se encuentra en un rango medio entre asertividad y cooperación aunque no explora las posibilidades tan profundamente como el colaborador.

Finalmente el modo de **competencia** se mantuvo siempre en un nivel alto aunque esta modalidad disminuyó en porcentaje evidenciándose en la aplicación del Instrumento como Pos-test. Por lo que se considera un modo poco apropiado por estar orientado hacia el poder.

h. CONCLUSIONES

- En la población investigada se evidencio que ante la presencia de situaciones conflictivas escolares presentaron conductas evasivas en un nivel alto, es decir no enfrentaban, ni ofrecían una respuesta o manejo constructivo del mismo.
- Los docentes como participantes en el desarrollo de los talleres lograron cambios significativos disminuyendo conductas evasivas ante situaciones conflictivas considerando los talleres como interesantes y dinámicos al aplicar técnicas de mediación como alternativa de solución.

- La población investigada de acuerdo a la función docente que desempeñan lograron alcanzar una cultura asertiva, cooperativa y colaborativa para el manejo constructivo de los conflictos que se presenten en la Institución.

i. RECOMENDACIONES

- Tomando en consideración que los conflictos son inherentes al ser humano, los docentes tienen que aprender a manejar los conflictos eficazmente y de ser posible antes de que aparezcan.
- Generar acuerdos y compromisos entre docentes y familias delegando responsabilidades para el manejo constructivo de los conflictos escolares que se presenten dentro y fuera de la institución.

- Promover futuros programas que eduquen para la paz e incluyan a docentes, familias y estudiantes impulsando la convivencia escolar como requisito para el buen vivir.

j. BIBLIOGRAFÍA

Alba Meraz, A. R. (2014). Conflicto, autoridad y argumentación: Elementos para pensar los caminos para la paz en el aula. *Scielo* (42), 1-16. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n42/n42a4.pdf>

Carrasco, A., y Schade, N. (2013). Estrategias que utilizan las educadoras le párvulos en el aula inicial para abordad los conflictos entre niños y niñas de 4 a 6 años de edad. *Scielo*, 12 (2), 104-116. Obtenido de <http://www.scielo.cl/pdf/psicop/v12n2/art11.pdf>

Ceballos Vacas, E. M., Correa Rodríguez, N. T., Correa Piñeiro, A. D., Rodríguez Hernández, J. A., Rodríguez Ruíz, B., y Vega Navarro, A. (2012). La voz del alumnado en el conflicto escolar. *Revista de la Educación* (359). doi:10-4438/1988-592X-RE-2010-359-107

De Prada de Prado, J., y López Gil, J. A. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Dialnet* (148), 99-116.

Obtenido de

<http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/927/07%20LA%20MEDIACI%C3%93N%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20C3%81MBITO%20ESCOLAR.pdf>

Escudero, V. C. (2011). Estilos de Resolución de Conflictos en Dirigentes Sindicales de Empresas Estratégicas de Viña del Mar y Valparaíso. *Revista de Psicología*, 1 (2), 65-79. Obtenido de <http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista/02.04.estilos.pdf>

Fernández García, A. (1994). *Educando para la paz*. Granada: Universidad de Granada.

Gómez Funes, G. (2013). *Conflicto en las organizaciones y mediación*. Málaga: Universidad Internacional de Andalucía.

Jaramillo Pardo, K. A. (2012). *Los conflictos familiares y las estrategias de afrontamiento, utilizadas por los estudiantes del Bachillerato del Colegio Nacional Mixto Adolfo Valarezo de la ciudad de Loja*. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Obtenido de

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/4882/1/Karina%20Alexandra%20Jaramillo%20Pardo.pdf>

Lugmaña Columba, R. M. (2012). *Percepciones sobre las estrategias educativas y su relacion con el proceso de aprendizaje desde la perspectiva del estudiante de séptimo año de educación básica y maestro/a del centro educativo Luis Godin*. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3440/1/UPS-QT03015.pdf>

Lungman, S. (1996). *La Mediación Escolar*. Buenos Aires: Lugar editorial. Obtenido de http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_lungman_Unidad_3.pdf

Martínez Gonzáles, M. d., Álvarez Gonzáles, B., y Fernández Suárez, A. P. (2009). *Orientación familiar. Contextos, Evaluación e intervención*. sanz y torres.

Molina Pirela, M. (2011). *Estilos de crianza y resolución de conflictos en adolescentes*. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo. Obtenido de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9214-11-04756.pdf>

Montenegro, E. (26 de Septiembre de 2013). Estrategias para el manejo de conflicitos en el aula. *Adan sin Eva* . (G. Echeverría Castro, Entrevistador) Quito. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=3mHr79CErVU>

- Pardo, A. G. (2013). *Mis experiencias pedagógicas en la resolución de conflictos*. Loja: EDILOJA.
- Pérez Crespo, M. (2002). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención . *Educación y futuro*, 1-16.
- Pérez Serrano, G., y Pérez de Guzmán, M. V. (2011). *Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid. España: NARCEA, S. A. EDICIONES. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=V9V9Iz-ZTMAC&pg=PA44&dq=conflictos+escolares&hl=es&sa=X&ei=RsxsVMY9CK-1sQSeioCIBg#v=onepage&q&f=false>
- Pilar Mac-Cragh, M. M. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*. Barcelona: GRAÓ. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=cK9ZxOOPQIIC&printsec=frontcover&dq=Los+10+principios+de+la+cultura+de+mediaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Prawda, A. (2008). *Mediación escolar sin mediadores*. Buenos Aires: Bonun.
- Prieto Benítez, J. G. (2012). *Calidad de vida laboral de negociadores y mediadores de conflictos de España y Paraguay*. Salamanca: Universidad de Salamanca, Facultad de Psicología. Obtenido de http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/115597/1/DPETP_Prieto_Benitez_J.G._Calidad_de_Vida.pdf

Salm, R. (1999). *La solución de conflictos en la escuela, una guía práctica para maestros*. Santa Fe de Bogotá-Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.

Serafín Antúnez Marcos, J. F. (2000). *Disciplina y convivencia en la institución escolar*. Barcelona: Editorial Laboratorio Educativo. GRAÓ.

Silvia García, G. (2008). LA TEORÍA DEL CONFLICTO. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos. Derechos y Valores.*, 29-43. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>

Sinchi Sinchi, C. Y. (2014). *Mediación escolar dirigida a docentes para prevenir el acoso escolar*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5606/1/TESIS.pdf>

Vaello Orts, J., y Vaello Pecino, O. (2012). *Claves para gestionar conflictos escolares. Un sistema de diques*. Colombia: Horsori.

Valentín Martínez, O. P. (2001). Convivencia escolar. Problemas y soluciones. *Revista complutense de educación*, 12 (1), 295-318. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED0101120295A/16905>

Vásquez Gutiérrez, R. L. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz*. Murcia: Universidad de Murcia.

Willian H., C., y Cormier, L. S. (2000). *Estrategias de entrevistas para terapeutas*. Bilbao: DESCLEÉ DE BROUWER, S. A.



k. ANEXOS



1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN

PROYECTO DE TESIS

TEMA:

ENTRENAMIENTO EN TÉCNICAS DE MEDIACIÓN PARA EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ROSA GRIMANEZA ORTEGA, LOJA 2014-2015

PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN.

AUTOR

Ricardo David Asanza Apolo

LOJA – ECUADOR

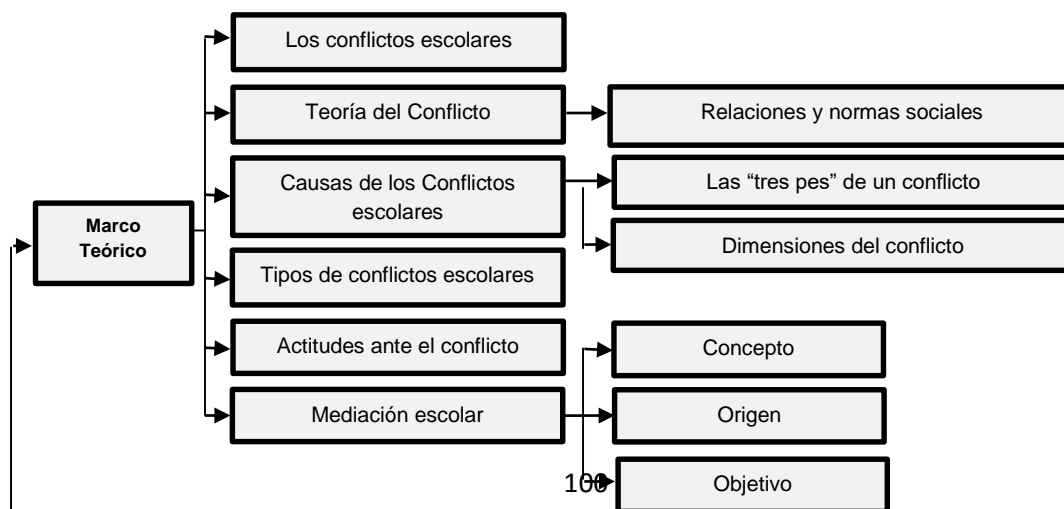
2014- 2015

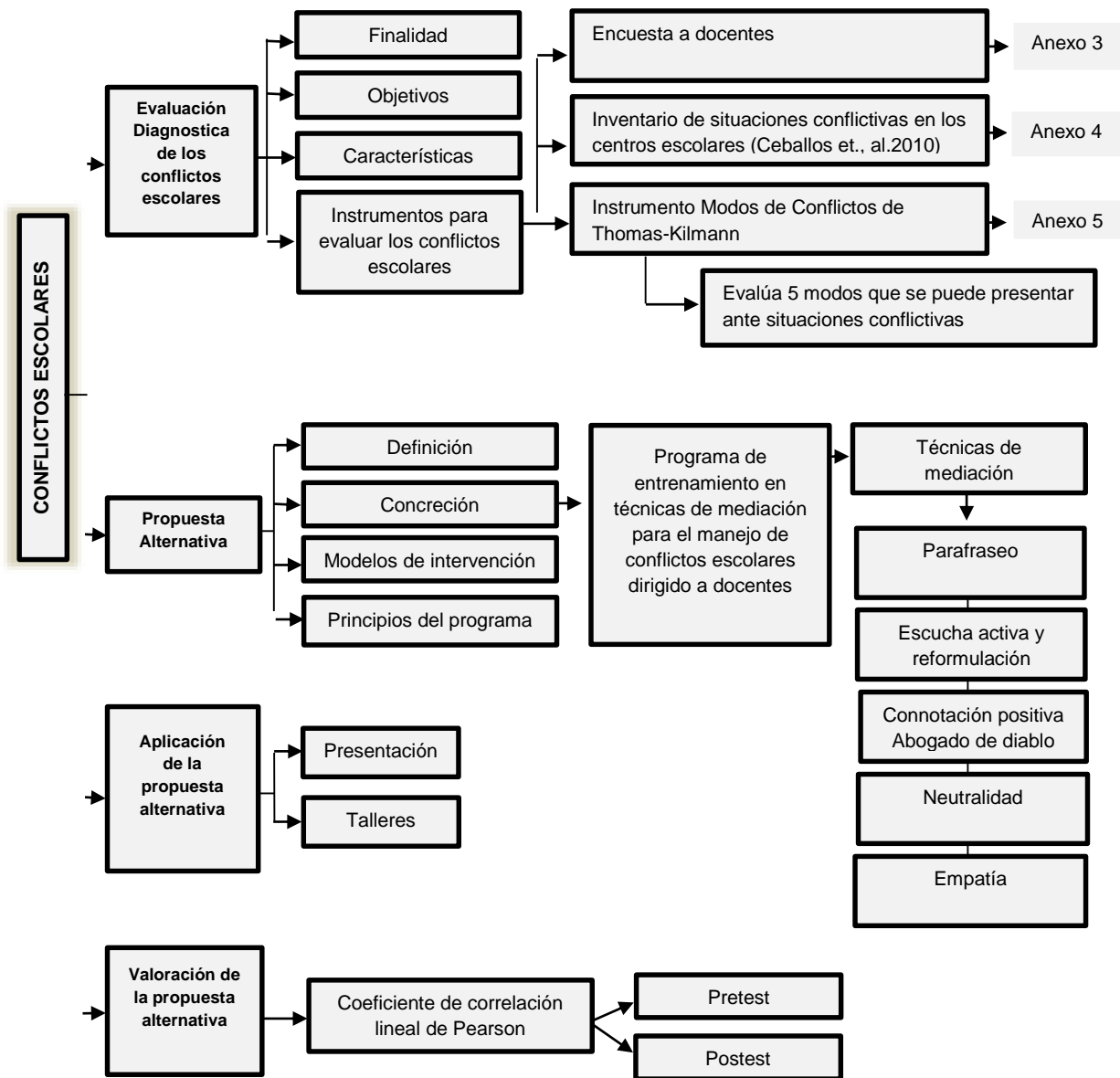


a. TEMA

ENTRENAMIENTO EN TÉCNICAS DE MEDIACIÓN PARA EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ROSA GRIMANEZA ORTEGA, LOJA 2014-2015.

Mapa mental de la realidad temática





Delimitación de la realidad temática

Delimitación temporal

La presente investigación se realizará en el periodo septiembre 2014- julio 2015.

Delimitación Institucional

La institución en donde se llevará a cabo el desarrollo del presente proyecto es la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, que se encuentra ubicada en la Ciudad de Loja en la Calle Manuel Toledo y Av. Emiliano Ortega entre Juan de Salinas y Sucre, se desarrolla en el régimen sierra, actualmente cuenta con una población de 210 estudiantes y nueve docentes, su visión es convertir la escuela en una entidad educativa en donde se facilite el desarrollo de la formación humana con calidad de sus educandos, que les permita interactuar con la sociedad aplicando los principios del buen vivir y su misión es formar y capacitar a la niñez, para lograr una educación democrática, de calidad con calidez para la comprensión entre los seres humanos.

Beneficiarios

Los beneficiarios de la presente investigación serán, de manera directa e indirecta los docentes y estudiantes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2014-2015.

b. PROBLEMÁTICA

Los conflictos son inherentes al ser humano, nace del desacuerdo y por ello no se trata de eliminar, sino más bien manejar y resolver por vías pacíficas. Los conflictos en instituciones educativas son inevitables de entrada; se entiende por conflicto una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones

mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación, un conflicto es una construcción social, una creación humana diferenciada de la violencia ya que puede haber conflictos sin violencia aunque no hay violencia sin conflicto, por lo que no toda disputa o divergencia implica conflicto. Por lo tanto es normal que en las escuelas, como en otras instituciones compuestas por personas se presenten conflictos. Como se indica en un informe de UNICEF (1999):

Es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida. Pero las escuelas pueden ayudar a los jóvenes aprender que se pueda y se deba elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto. Los estudiantes pueden desarrollar habilidades de negociación y de resolución de problemas que les permita considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo.

De modo que la gran mayoría de las intervenciones están dirigidas básicamente a modificar “las conductas agresivas” de los escolares y a rescatar la autoridad perdida del profesorado.

Revisando la literatura Beech & Marchesi; IDEA citados por (Clara López de Mesa-Melo, 2013) señalan que en Latinoamérica, algunos estudios sobre convivencia escolar fueron desarrollados en Chile (2005) y en Argentina (2008) con participación de la UNESCO, cuyo objetivo fue la realización de un diagnóstico sobre convivencia; donde se determinaron los tipos de conflictos y los factores que facilitan y/o dificultan la dinámica escolar. Un dato muy importante es que según el estudio realizado por (Clara López de Mesa-Melo, 2013) en 9 instituciones educativas de 5 municipios de Cundinamarca, Colombia, se evidencia que la solución de conflictos según los estudiantes se hace con castigos y sanciones en 68,6% de los casos; en cambio los profesores manifestaron que esta forma de resolución se realiza en menor proporción (48%). Así mismo el 22,4% de los estudiantes manifestó que no se

dialoga y no se llega a un acuerdo, cifra bastante distinta a la descrita por los profesores, quienes manifiestan que si se dialoga y se llega a acuerdos en 93,9% de los casos.

Según Baquedano y Echeverría (2013) en un estudio en México el cual tenía como objetivo compartir una experiencia de intervención en competencias sociales encaminada al mejoramiento de la convivencia escolar libre de violencia señalan que algunas de las acciones más comunes por parte de los docentes en los centros escolares eran: la expulsión del salón, la privación del recreo, las llamadas de atención por parte del personal directivo, el aviso y cita a los padres, el reporte escrito, entre otros; dependiendo de la gravedad de las acciones. Adicionalmente, los docentes mencionaban que dichas medidas parecían tener efecto en el comportamiento de los estudiantes, pero solo los dos o tres primeros días, ya que posteriormente las conductas de violencia volvían a manifestarse en los niños que previamente habían sido castigados.

Acorde con lo anterior en el Ecuador en una entrevista con Gissela Echeverría en el programa radial "Adan sin Eva" (Sonorama), Elizabeth Montenegro (2013) Psicóloga Educativa mencionó lo siguiente:

En nuestro país gran parte de los docentes se quejan porque no saben cómo manejar a los estudiantes y los diferentes conflictos escolares, que son cada vez más difíciles de ser manejados por lo que nuestra sociedad les acusa gran parte a los docentes por no saber cómo trabajar con estos estudiantes y los distintos conflictos escolares.

En cuanto a nuestra localidad, existe un vacío de conocimientos, no se encuentra información pertinente en cuanto al manejo de los conflictos en los centros escolares. Sin embargo un trabajo investigativo por Jaramillo Pardo (2012) evidenció un alto porcentaje en relación a conflictos familiares es decir estudiantes del Colegio Nacional Mixto Adolfo Valarezo viven en hogares caracterizados por frecuentes conflictos entre padres e hijos ya sea por los

estudios, por la hora de volver a casa, por los lugares a donde van cuando salen o por las actividades que realizan en su tiempo libre.

Acorde con Carpio Vargas (2013) en su trabajo de investigación señala que algunas instituciones educativas no aprovechan los conflictos de aula, como un desafío, una oportunidad y un potencial para orientar a los estudiantes a convivir armónicamente y fortalecer sus relaciones interpersonales.

La Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega no queda exenta a esta realidad problemática. Acorde con el Proyecto de Orientación Educativa e Intervención Psicopedagógico (En relación a la asignatura de Orientación Educativa) que se realizó en la institución en el periodo de Marzo a Julio del 2014, bajo la coordinación de la Doctora Sonia E. Cosíos Castillo, se observó que existe una serie de conflictos generados entre estudiantes, docentes y padres de familia, que por lo general no son resueltos de manera eficaz, por lo que surge la necesidad de que los docentes aprendan a dar solución aquellas situaciones en las que se puedan generar disturbios dentro del aula y en esa solución enseñar a estudiantes cómo manejar aquellas situaciones de manera asertiva; tomando en cuenta que una de las metas de las instituciones educativas es lograr una convivencia positiva entre todos sus miembros, puesto que es esencial en el proceso educativo y en el fortalecimiento de las buenas relaciones interpersonales que dan lugar a un clima escolar adecuado y consecuentemente mejorar el rendimiento académico.

Para un diagnóstico más eficaz se aplicó una encuesta (anexo 1) que fue elaborado con fines académicos, con el objetivo de obtener datos relevantes que permitan elaborar un tema de investigación factible, y a la vez servirá de guía para diseñar lineamientos generales de una propuesta de intervención. Los porcentajes de la encuesta se describen a continuación:

El 71% de docentes no han recibido algún tipo de asesoramiento y no están preparados para el manejo de los conflictos escolares; y en un 29% señalan si

estar preparados para el manejo de los conflictos aunque no han recibido algún tipo de asesoramiento debido a la falta de tiempo y oportunidad. Al igual el 86% considera que las agresiones y conflictos en los centros escolares es un problema ya que no permite una buena convivencia; y un 14% no lo considera un problema por no ser problemas mayores; el 100% señala que frente a un problema de agresión entre estudiantes y/o falta de respeto a la autoridad lo solucionan dialogando con el estudiante agresor, el director y su familia; mostrando actitudes por parte de los docentes frente a los conflictos como la de negociación con un 43%, cooperación en un 29% y competencia en un 28%; en donde se evidencia que los problemas entre estudiantes se da con mayor frecuencia ya sea en el recreo, el patio con un 70%, en los pasillos entre clases con un 20% y la salida y o entrada de clases en un 10%. Señalan también que las relaciones y comunicación entre el profesorado se dan en un 71% como muy buenas y un 29% como normales, nada especial. Finalmente manifiestan que en el centro existe una buena relación ya sea entre estudiantes, docentes, docentes-estudiantes y docentes-padres de familia.

Álvarez García D., Álvarez L., Núñez J. C., González Pineda J. A., citados por Ceballos Vacas et al. (2010) señalan que el estudiante percibe más violencia de la que los docentes indican, es por ello que en el presente proyecto investigativo se aplicó en los estudiantes de quinto, sexto y séptimo año de Educación Básica de la Escuela Rosa Grimaneza Ortega el Inventario de Situaciones conflictivas en los centros escolares por Ceballos Vacas et al. (2010) del trabajo denominado la voz del alumnado en el conflicto escolar, este inventario incluye 42 conflictos de la convivencia escolar organizados en tres tipologías: A) Con respecto al sistema escolar: 10 ítems referentes a imposición de normas escolares, interrupciones en el aula, vandalismo, desinterés y fraude académico. B) Entre iguales: 17 ítems relativos a desacuerdos con un grupo o con la clase, violencia verbal o física, exclusión social, rivalidades personales, robos, acoso sexual y problemas en la convivencia con iguales externos al centro. C) Entre profesorado y alumnado: 15 ítems referentes a discriminaciones del alumnado por parte del profesorado, violencia verbal o

física del profesorado hacia el alumnado o a la inversa, y exigencia académica excesiva. Los resultados se describen a continuación:

Los porcentajes obtenidos se representan en niveles bajo, medio y alto. Al partir desde mayores porcentajes se encuentra que en relación a los conflictos con el profesorado se obtiene un 94,87% en nivel bajo, a diferencia de los conflictos generados entre pares con un 69.23% que se presenta en nivel medio, con el mismo nivel existen conflictos con el sistema escolar en un 58.97%. En relación a conflictos con el sistema escolar, la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega convive con este tipo de conflictos que generalmente se han asociado a faltas o vulneración de normas de convivencia, que son sancionadas por una autoridad escolar, provocando reacciones negativas por su resolución, tanto en los alumnos y familiares de los involucrados provocando el deterioro las relaciones interpersonales entre los miembros de la Institución.

De la presente situación problemática se deriva la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera el entrenamiento en técnicas de mediación escolar dirigida a docentes contribuirá en el manejo de los conflictos escolares en la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2014-2015?

c. JUSTIFICACIÓN

(Montenegro, 2013) Psicóloga Educativa señaló que en nuestro país gran parte de los docentes se quejan porque no saben cómo manejar a los estudiantes o

aquellas situaciones conflictivas siendo cada vez más difícil, por lo que nuestra sociedad les acusa gran parte a los docentes por no saber cómo trabajar con estos estudiantes y aquellas situaciones conflictivas.

Partiendo de esta indicación y siendo una realidad vivida en la institución educativa Rosa Grimaneza Ortega se plantea el siguiente tema de investigación: **“Entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigida a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2014-2015”**.

Este estudio no solo estará centrado en describir una realidad temática sino que se entrenará a los docentes en técnicas de mediación tratando de realizar la intervención educativa a través de la mediación escolar como una alternativa de solución que puede aportar a la resolución constructiva de conflictos, en especial en una organización donde sus integrantes se encuentran frente al desafío de convivir todos los días respetando sus diferencias, esto justifica su realización.

Para investigar esta temática se cuenta con el aval de la Universidad Nacional de Loja y con los conocimientos previos adquiridos en el proceso de formación como Psicólogos Educativos y Orientadores.

Esta investigación ofrecerá un valor teórico significativo, puesto que se trabajará en los problemas más representativos de la institución como es el manejo de los conflictos escolares y la relación entre estudiantes, docentes, docente-estudiante y familia-docente.

Del mismo modo la presente investigación es factible, puesto que cuenta con la asesoría docente, bibliografía especializada, recursos económicos, tiempo disponible y la predisposición del responsable de este trabajo.

Al implementar un programa de entrenamiento en técnicas de mediación escolar dirigido a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega tiene que concebirse como una alternativa de solución que permitirá una mejor inserción en la actividad educativa y sobre todo, lograr que los docentes puedan concebir el conflicto como oportunidad de crecimiento. Se debe tener en cuenta que ningún curso de capacitación o programa de entrenamiento en habilidades puede ser suficiente para preparar a un docente para una carrera de 30 a 40 años, el desarrollo profesional continuo es el proceso por el cual los docentes (al igual que otros profesionales) mejoran sus competencias y conocimientos, manteniéndose actualizados.

Finalmente el presente proyecto sirve como fuente de consulta para quienes se interesen en la temática de conflictos escolares dentro de las instituciones educativas, partiendo de la idea que el problema no es la presencia de los conflictos, sino más bien que hacen o que respuesta le dan los docentes, estudiantes y padres de familia a los mismos.

d. OBJETIVOS

GENERAL

Implementar un programa de entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigido a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2014-2015.

ESPECÍFICOS

- Elaborar una base teórica fundamentada sobre los conflictos escolares.
- Evaluar el modo que los docentes presentan frente a situaciones conflictivas.
- Elaborar un programa de entrenamiento en técnicas de mediación escolar.
- Aplicar el programa de entrenamiento en técnicas de mediación escolar.
- Valorar la efectividad del programa de entrenamiento en técnicas de mediación escolar.

e. MARCO TEÓRICO

1. Los Conflictos Escolares	112
1.1. El aula	114
1.1.1. Espacio espacial	114
1.1.2. Punto de encuentro	114
1.2. Teoría del conflicto	115
1.2.1. Supuestos y conceptos teóricos de la teoría del conflicto .	116
1.2.2. Relaciones y normas sociales	117
1.2.3. Etapas en la Teoría Sico-Social de Erikson	119
1.2.4. Etapas en la Teoría de Pensamiento Moral de Kohlberg	120
1.3. Causas de los conflictos escolares	123
1.3.1. Conflictos interpersonales en el aula	124
1.3.2. Conflictos latentes, patentes y pseudoconflictos	127
1.3.3. Conflicto escolar y conflicto social	127
1.3.4. El respeto: valor básico interpersonal	128
1.3.5. Las “tres pes” de un conflicto	129
1.3.6. Dimensiones del conflicto	130
1.4. Tipos de Conflictos en Centros escolares	131
1.5. Actitudes ante el conflicto	134
1.5.1. Actitudes de los educadores. Resolver conflictos	136
1.5.2. Actitudes de los docentes hacia los estudiantes	136
1.5.3. La corrección	138
1.5.4. Educar en el éxtasis	139
1.5.5. Método correctivo y negativo	139
1.5.6. Relación de docentes entre sí	139
1.5.7. Autoridad moral	140
1.5.8. El líder negativo	141

1.5.9.	Relación padres-docentes.....	141
1.5.10.	Detectar el paternalismo y resolverlo.....	141
1.5.11.	Educar en valores.	142
1.6.	Mediación escolar.....	142
2.	Evaluación diagnostica.....	144
2.1.	Definición ¿Qué es la evaluación diagnostica?.....	144
2.1.1.	Instrumentos que evalúan los conflictos escolares.....	145
2.1.2.	Instrumento seleccionado.....	147
3.	Propuesta alternativa.....	157
3.1.	Definición.....	157
3.2.	Características de un programa de intervención.....	157
3.2.1.	Modelos de intervención.....	158
3.2.2.	Principios del programa.....	159
3.3.	Concreción de la Propuesta Alternativa.....	161
3.3.1.	Definición de programa.....	161
3.3.2.	Técnicas de la mediación escolar.....	162
4.	Programa de entrenamiento en técnicas de mediación.....	166
4.1.	Presentación.....	166
4.2.	Objetivo del programa.....	166
5.	Valoración del programa.....	167
5.1.	Definición de Pre-test.....	167
5.2.	Definición de Pos-test.....	168
5.3.	Coeficiente de correlación lineal de Pearson.....	168

1. Los Conflictos Escolares.

Se entiende por conflicto escolar el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo. En toda convivencia surgen conflictos, ya sea en las escuelas o en los distintos ámbitos donde los educandos se desenvuelven ya sean en lo familiar, social, cultural y deportivo por tanto es necesario solucionar dichos conflictos para mejorar el clima social y facilitar su desarrollo integral.

(Alba Meraz, 2014) Señala:

Desde la antigüedad, los filósofos habían considerado los conflictos, inherentes a las relaciones humanas, desde una doble perspectiva: como hechos negativos (Parménides) generadores de la disolución de la identidad y la comunidad o, de manera positiva (Heráclito), atribuyéndoles la causa del cambio y el desarrollo humano. Es importante pensar los conflictos de manera dinámica y no sólo como datos estáticos: al configurar la organización social, se pueden entender como una dimensión en la cual es posible constituir la forma de las relaciones de la sociedad humana. (p.1-16)

Pérez Serrano y Pérez Guzman (2011) mencionan que el conflicto se asocia a términos negativos como hostilidad, guerra y violencia. Se producen conflictos cuando existe un desacuerdo o diferencia de opiniones, intereses o necesidades entre las personas. El desacuerdo puede variar en intensidad, según la postura de los implicados. Puede producirse por una pequeña molestia, hostilidad o por una diferencia de opiniones hasta llegar a una pelea y/o enfrentamiento total.

Existen conflictos en todos los grupos humanos. Se producen en las relaciones entre las personas y los grupos (desprecio, agresividad, afán de protagonismo, de poder, de reconocimiento); por la forma de ser de las personas (problemas de identidades, tensiones); por la actitud ante el trabajo y

la falta de responsabilidad para asumir las tareas (apatía, desmotivación, envidia).

1.1. El aula.

1.1.1. Espacio espacial.

Vaello Orts y Vaello Pecino (2012) mencionan que el aula no es un lugar cualquiera: es un espacio especial. No es un territorio de convivencia espontánea, sino un contexto específico con condiciones específicas que hay que conocer y manejar adecuadamente si se quiere conseguir un clima facilitador del trabajo y la convivencia saludable. Podemos considerar un aula como un escenario, con una obra, un guión y unos protagonistas con papeles más o menos predefinidos por las administraciones educativas, pero con cierta libertad para redefinirlos y adaptarlos al enfoque personal de cada uno. Cuando un protagonista siente que el papel que le ha tocado no es gratificante ni le proporciona nutrientes para su autoestima, busca papeles alternativos que sí le suministren sustento para la misma, por lo tanto, el reparto de papeles que cada docente hace entre sus estudiantes, adjudicando papeles indignos sin ningún protagonismo positivo o depresores de la autoestima es el primer paso para sembrar futuros problemas de convivencia y de rechazo hacia el estudio.

1.1.2. Punto de encuentro.

El aula es un espacio de socialización irreversible, por su peso cuantitativo (dado el número de horas que transcurren en ella, en edades cruciales para el desarrollo personal) y cualitativo (por su influencia para la vida futura del estudiante y la capacidad expansiva de las experiencias en ella vividas a otros ámbitos de la vida). Por lo tanto el aula como punto de encuentro entre estudiantes y un equipo de docentes es caracterizado por acoger relaciones específicas mediatizadas por una misión que cumplir, que pone a prueba variables intrapersonales (como la autoestima, el autoconcepto o el autocontrol), interpersonales (como la asertividad, la solidaridad o la empatía) y

apersonales (como la capacidad de concentración o el interés hacia la tarea) de los participantes en el proceso Vaello Orts y Vaello Pecino (2012).

1.2. Teoría del conflicto.

Martínez, Álvarez y Fernández (2009) hacen referencia que cuando se estudian las relaciones humanas inevitablemente se ponen de manifiesto las dificultades, la colisión de intereses y los fallos de la comunicación que llevan al conflicto. Este hecho se percibió con fuerza en los 60, cuando una serie de corrientes sociales empezaron a cuestionar las instituciones y formas sociales de ese momento, y entre estas se atacó con dureza a la familia. Este fue el punto de partida de este enfoque, por el cual se considera al conflicto como un elemento de la vida humana que se encuentra en toda interacción u organización social Farrington y Chertok, 1993 (citado por Martínez et al., 2009).

La aparición del conflicto suele estar provocada por las tensiones que se generan cuando se produce un “choque” entre intereses, ideas, objetivos, etc. Los teóricos que estudian estas manifestaciones humanas consideran que las situaciones de conflicto son prácticamente inevitables, ante lo cual, según Klein y White 1996 (citado por Martínez et al., 2009) la acción deberá dirigirse a controlar y resolver dichos conflictos.

Estos autores señalan una serie de proposiciones que constituirían el marco del conflicto.

- La base del conflicto la conforma un reparto desigual de los recursos y las estructuras sociales competitivas.
- De acuerdo con el primer punto, el conflicto en la familia estaría propiciado por el reparto desigual de los recursos entre los miembros (frecuentemente en función de género y/o edad).
- La negociación como forma de gestionar el conflicto es más probable en contextos democráticos e igualitarios.

- La negociación implica recursos, y por consiguiente, aquellos que tienen más pueden obtener mayor grado de beneficios.
- La aparición de coaliciones se da más en familias con esquemas de autoridad más democráticos.
- En los grupos o familias democráticas, los recursos por si solos no predicen las coaliciones ni los resultados.

1.2.1. Supuestos y conceptos teóricos de la teoría del conflicto.

Jetse Sprey citados por Gracia y Musitu (2000) definen el conflicto como una confrontación entre individuos o grupos sobre recursos escasos, medios, controvertidos, metas incompatibles o una combinación de anteriores. (p.111)

Otra idea es la negociación, generalmente, este concepto se aplica en aquellas situaciones en que las metas de un individuo o de un grupo no se puedan lograr sin la ayuda o participación de los otros Gracia y Musitu, 2000 (citado por Martínez et al., 2009).

La estructura comprende dos ideas; la estructura de la situación y del grupo. En el primer caso, caben dos posibilidades: estructuras competitivas, en las que no todas las partes interesadas podrán alcanzar un determinado objetivo; por otro lado, están las estructuras cooperativas, en las que existe la posibilidad de que todas las partes interesadas alcancen una meta.

Los recursos son un concepto amplio vinculado a los recursos de poder y autoridad. Entre estos, se identifican algunos como: los conocimientos, técnicas, habilidades y materiales accesibles al individuo o grupo. A este respecto, el conflicto deriva de una desigual distribución de los recursos, por lo tanto existen diferencias de estatus entre los miembros de la familia, cuando a esta situación se une el hecho de que las normas internas de la familia sean competitivas en lugar de cooperativas, surge el conflicto.

El consenso es el objetivo deseable en toda situación de conflicto y se llega a este tras un proceso de negociación; en este sentido, Gracia y Musitu 2000 (citado por Martínez et al., 2009) señalan una curiosa observación en los procesos de negociación en el grupo familiar, en los que se tiende a centrarse más en los aspectos de desacuerdo que en los de acuerdo.

1.2.2. Relaciones y normas sociales.

(Salm, 1999) en el campo de resolución de conflictos por lo general se diferencian dos tipos de conflictos: los conflictos internos (intrapersonales), como cuando uno se ve obligado a escoger entre dos cosas que son igualmente buenas; y los conflictos entre dos o más personas (interpersonales). El primer tipo en general es el dominio del campo de la psicología, mientras que el segundo tipo corresponde más al campo social, o sea psicología social o sociología. Aunque los conflictos internos son de suma importancia, solo se hará referencia a los conflictos entre dos o más personas (interpersonales) refiriéndose a grupos mayores no más de cinco personas.

Existe una conexión entre relaciones interpersonales y el conflicto. Primero deben existir las relaciones con otras personas para que se puedan dar los conflictos: si no nos relacionamos con otra persona, no tendremos conflictos con ésta. La segunda idea significa que entre más intensa sea esta relación más probabilidades existen de que entremos en conflicto: entre más intensa, tenemos más asuntos en común con la otra persona; amigos, intereses, etc. Y entre más se establezcan vínculos y uniones está uno más propenso a entrar en conflicto con el otro. Las relaciones más intensas, como son la familiar o la que se tiene con la iglesia, están basados en valores, por lo tanto, los conflictos que se presentan a estos niveles son más complejos y difíciles de solucionar. Por el otro lado, si tenemos una relación pasajera como es el caso de un choque en la calle o un roce con un vendedor, se crea una relación que está basado solo en un punto de encuentro o enlace y esa es mucho más sencilla de manejar.

Los jóvenes tienen que aprender el valor que las relaciones tienen para ellos: con bastante frecuencia; al no contar con unas buenas relaciones, se sienten deprimidos o simplemente no pueden lograr lo que desean hacer. Las relaciones que establecen no siempre tienen que ser amistades muy cercanas: una simple relación de trabajo puede ser positiva y puede suministrar beneficios a todas las personas involucradas en ella. Si una persona tiene buenas habilidades interpersonales y una buena formación personal y cuenta con una buena auto-estima, conoce el respeto, la responsabilidad, la tolerancia y la cooperación hacia los demás, puede llevar a cabo unas muy buenas relaciones con los demás.

Las teorías que mejor explican la importancia de las relaciones sociales o interpersonales son las teorías psico-social de Erik Erikson, la teoría del desarrollo moral de Lawrence Kohlberg y Carol Gilligan, la teoría de aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de comunicación entre mujeres y hombres de Deborah Tannen.

La teoría psico-social de Erickson da suma importancia al rol que las personas significativas tienen durante la formación de la persona en lugar del rol del yo, ego y superego, según la plantea Freud. Por ejemplo, en la infancia, la relación con la madre es crítica para crear una formación de confianza en el bebé, pues sin cariño y sin una buena estructura, éste tendrá una actitud general de desconfianza frente a las demás personas.

La etapa de formación de Erikson, que ocurre entre los 13 y 17 años, es muy reconocida en el campo de la psicología. Su análisis del desarrollo personal en medio de las personas importantes y las relaciones sociales que afectan la vida de las personas como son las experiencias, las emociones, las oportunidades, etc., se convierten en la clave para entender los factores fundamentales que conforman la formación humana como son: la confianza, la autonomía, la iniciativa, la identidad, etc.

Adicional a esto, el esquema de Erikson resalta cuáles son las relaciones más significativas en el desarrollo humano y la crisis y resultados positivos de sus experiencias. Su modelo de desarrollo personal apunta hacia ocho (8) etapas.

Sin embargo, las más importantes a considerar para nuestro trabajo con niños son las que cubren hasta los 17 años de edad, o etapa número cinco.

1.2.3. Etapas en la Teoría Sico-Social de Erikson

ETAPA, EDAD	CRISIS SICO-SOCIAL	RELACIÓN SIGNIFICATIVA	RESULTADO FAVORABLE
0-1 año	Confianza contra desconfianza	Madre o su sustituto	Confianza y optimismo
0-2 años	Autonomía contra duda	Padres	Auto-control y adecuación
3-5 años	Iniciativa contra culpa	Familia inmediata	Propósito y dirección
6-12 años	Industria contra inferioridad	Vecindario y escuela	Competencia en habilidades intelectuales, sociales y físicas
13 a 17 años	Identidad contra confusión	Su grupo de iguales; modelos de liderazgo	Una imagen integrada de sí mismo como una persona única
18 a 30 años	Intimidad contra aislamiento	Compañeros de amistad y sexual; competencia y cooperación	Habilidad para crear relaciones cercanas y a largo plazo; compromisos de la carrera
30 a 55 años	Productividad contra auto-absorción	Labor dividida y el hogar compartido	Preocupación por la familia, sociedad, generaciones futuras

55 y más	Integridad contra desesperación	Seres humanos; los como yo	Sentido de cumplimiento y satisfacción con su vida; esfuerzo para enfrentarse a la muerte
-----------------	------------------------------------	-------------------------------	--

DE ERIKSON, P. 97

Como se puede notar, las relaciones significativas están compuestas por los padres, la familia inmediata, las del vecindario y la escuela. Si estas relaciones son buenas, se obtendrán resultados favorables de confianza y optimismo, autocontrol y adecuación, propósito y dirección, y competencia en habilidades intelectuales, sociales y físicas.

La segunda teoría general es la del desarrollo moral de Kohlberg. En general, el desarrollo moral está compuesto por habilidades cognitivas que mejoran con la edad, la experiencia, los modelos de rol, y el comportamiento moral, cuando las personas se inhiben de las acciones que la sociedad nos soporta y sienten preocupación por el bienestar de los demás.

El modelo de Kohlberg evalúa decisiones morales basadas en las razones que la persona tiene para tomar una decisión, la cual puede ser por castigo, bien por mantener una imagen enfrente de los demás, o basada en principios éticos y abstractos que forman la base de la auto-evaluación. Su modelo tiene seis etapas que muestran el desarrollo del pensamiento normal para la mayoría de personas basándose en sus decisiones morales. La mayoría de la gente y los jóvenes sólo alcanzar a llegar a la cuarta etapa.

1.2.4. Etapas en la Teoría de Pensamiento Moral de Kohlberg

Nivel I	Moralidad Pre-convencional	
Etapas 1	Orientación y castigo	Obedece reglas para evitar castigo

Etapa 2	Orientación de premio	Conforme para obtener premios y favores en el futuro
Nivel II	Moralidad Convencional	
Etapa 3	Orientación de buen niño/niña	Se conforma para evitar desaprobación de los demás
Etapa 4	Orientación hacia la autoridad	Mantiene leyes y reglas para evitar censura de autoridades y sentimientos de culpa por no hacer lo debido
Nivel III	Moralidad Pos-Convencional	
Etapa 5	Orientación de contrato social	Acciones guiadas por principios comunes para el bienestar público; por respeto de sus iguales y luego, auto-respeto.
Etapa 6	Orientación de principio ético	Acciones guiadas por principios éticos auto-escogidos; para evitar auto-condenación

DE ATKINSON, P. 82

Carol Gilligan, referente a lo que planteara Kohlberg, afirma que las mujeres y los hombres tiene ideas diferentes acerca de lo que constituye una conducta moral y por ello evalúan las cosas de manera diferente al tomar una decisión moral. Las mujeres basan sus decisiones morales en los principios de responsabilidad y cooperación, mientras que los hombres conceptualizan los problemas morales enfocándolos desde una perspectiva de derechos y reglas.

En lo que respecta al conflicto las mujeres se esfuerzan por preservar las relaciones y fortalezas pues las relaciones interpersonales son muy importantes para ellas. Los hombres por el contrario se centran en identificar las normas correctas basándose en lo que es justo y lo que no es para así juzgar a las personas que intervienen en el conflicto de tal manera que los valores abstractos influyen más en los hombres. No existen habilidades superiores o inferiores entre hombres y mujeres, el hecho se centra en quien sea capaz de entender la complejidad que conlleva el proceso de tomar decisiones morales, tenga en cuenta estas dos consideraciones bien sea como puntos de vista alternativos o complementarios.

El objetivo es aumentar el número de niños y jóvenes que usan orientaciones más avanzadas para tomar decisiones morales. En los niveles II y III las personas tienen que considerar las consecuencias de sus acciones ante los demás, o tienen que evaluar la importancia de la relación.

La teoría general final, de aprendizaje social de Bandura, examina el rol que la persona tiene en el cambio y formación de su ambiente. En el modelo las personas cambian su ambiente o la situación cuando no están satisfechas. El modelo resalta la relación que se da entre tres aspectos: variables del ambiente, como el clima, la familia, la cultura, etc.; de las características personales, como el auto-estima, los valores y los intereses; y del comportamiento. Además, la teoría considera que la persona aprende a través de dos aspectos fundamentales: a.) el aprendizaje de observación y b.) Autorregulación de su propio comportamiento.

El modelo de aprendizaje basado en la observación indica que el aprendizaje de los modelos funciona a través de observación de sus comportamientos y del análisis de las posibles consecuencias de sus acciones. El modelo tiene cuatro etapas: atención, retención, reproducción y motivación.

La autorregulación de comportamientos se basa en la noción que las personas de manera automática evalúan su comportamiento y se premian o castigan dependiendo del cumplimiento de sus metas personales. Por ejemplo, cuando se hace una dieta, si se come en exceso, la persona se reprocha o se siente mal. El modelo anota tres pasos en esta autorregulación: observación del comportamiento, como cantidad, calidad, etc.; calificación basada en estándares, aprendidos por modelos y por la sociedad; y se provee de consecuencias para sí mismo. Como son el orgullo, la insatisfacción y la crítica personal. El objetivo para los jóvenes con este modelo es mejorar su auto-observación y análisis de las consecuencias y mejorar la autorregulación del comportamiento. Este modelo permite que los jóvenes internalicen un código moral.

Las normas sociales son guías importantes para las relaciones interpersonales. Sin reglas o normas sociales, las personas no sabrían cómo comunicarse con los demás, que comportamientos serían los apropiados, ni cómo lograr las metas personales que la persona tiene.

Tannen citado por (Salm, 1999) resalta que existe una diferencia en la manera como las chicas y los chicos forman sus relaciones. Tannen habla sobre diferencias importantes en la formación grupal que tienen las niñas y las que tienen los jóvenes, el tamaño de los grupos, las jerarquías, el poder, la amistad, etc. Estas diferencias influyen en sus relaciones y afectan sus normas. Las chicas juegan en grupos pequeños o en parejas, normalmente con solo una persona, su mejor amiga. La intimidad en esta relación es muy importante y se diferencian las amigas por la dependencia y unión con estas. En muchas actividades entre niñas no se tienen ganadores ni perdedores y por lo general ellas no dan órdenes, sólo sugerencias. La posición relativa que se toma no es muy importante, lo importante es ser querida. Los chicos por el contrario juegan en grupos más grandes, estructurados jerárquicamente. Siempre existe un líder que dice quién hace qué, cuándo y cómo y que se resiste a las recomendaciones de los demás. La posición relativa que tienen los jóvenes se hace más evidente, pues lo importante es dar órdenes y hacer que los demás las cumplan, o cuando logran tener la atención de otros jóvenes a través de chistes o cuentos. En los juegos entre chicos siempre se tienen ganadores y perdedores, éstos tienen numerosas reglas sobre las cuales los chicos pelean constantemente.

Existen muchas teorías sobre el conflicto. En realidad, cada disciplina tiene su propia perspectiva sobre las causas de este: la psicología generalmente orienta el problema a la mente de la persona, la sociología cree que la función de grupo, o las relaciones entre ellos, es la causa del problema; y la economía lo atribuye a la distribución de los recursos, etc.

1.3. Causas de los conflictos escolares.

Pérez Serrano y Pérez Guzman (2011) Señalan que los conflictos escolares se generan por múltiples causas. La organización y estructura del centro puede ser una de ellas, los docentes autoritarios, el currículo escolar, la influencia escolar, las características evolutivas de los estudiantes, las crisis de valores, etc. El entorno social influye decisivamente, por lo que la escuela refleja los comportamientos que se producen fuera de ésta. En este sentido, conviene tener en cuenta situaciones sociales que se emergen cada vez con más fuerza como: familias desestructuradas, paro, poblaciones poco arraigadas, multiculturalidad, minorías marginadas, etc.

Se pueden englobar las causas que generan los conflictos en:

- Endógenas: características personales, clima escolar y relaciones interpersonales.
- Exógenas: familia, contexto social y medio de comunicación.

1.3.1. Conflictos interpersonales en el aula.

Vaello Orts y Vaello Pecino (2012) señalan que los conflictos en niveles educativos obligatorios son inevitables de entrada, ya que cualquier actividad forzada provoca reacciones en contra. Desde esta perspectiva, no cabe otra opción sino prepararse para convivir con ellos y gestionarlos proactiva y eficazmente, a ser posible antes de que aparezcan. La preparación en el manejo de conflictos debería contemplar una doble faceta: dotarse de técnicas eficaces y adoptar medidas autoprotectoras que eviten un desgaste emocional dañino. Para evitar efectos tóxicos conviene relativizar los problemas y redimensionarlos adecuadamente, midiendo esfuerzos, alimentando ilusiones y, sobre todo, deslindando responsabilidades, sabiendo que solo son una causa del engranaje y que hay otros agentes implicados. Entre la irresponsabilidad y la hiperresponsabilidad, está la responsabilidad sana: mejor responsabilizarse que culpabilizarse. Entender los conflictos como

oportunidades de enseñar y aprender mediante la búsqueda proactiva y compartida de soluciones es el primer paso hacia la eficacia y la higiene emocional.

El término conflicto escolar es un cajón de sastre que incluye acepciones muy diversas, como la disrupción, la violencia, el rechazo hacia el estudio o el aislamiento social, que no responden a las mismas causas y no admiten por tanto soluciones únicas. No es extraño que en una reunión de docentes se esté hablando de conflictos y cada uno de ellos esté pensando en cuestiones muy diferentes, por lo que conviene concretar a qué tipo de problema nos estamos refiriendo en cada caso. Los conflictos se diferencian en función de una serie de variables:

- **Tipo de centro.**- La tipología de conflictos y su gravedad relativa se deben considerar dentro del contexto del que se enmarcan y desde el cual se valoran y e interpretan. Aunque todos los centros tienen problemas, cada uno de ellos tiene un orden de prioridades y valores que les hace ver como graves o leves, problemas que para otros centros con otras características tendrían otra consideración.
- **Tipo de materia.**- A pesar de que en el fondo todos los problemas responden a causas similares, cada materia suele tener problemas comunes con las demás, pero también problemas específicos que no suele compartir con otras. Para el docente de Tecnología, la seguridad en el manejo de herramientas es un tema prioritario que no se da en la misma medida en otras materias; en Educación física, la higiene tiene una importancia mayor que para el docente de materias más teóricas, que fijaran sus prioridades en los procesos cognitivos y atencionales, por ejemplo.
- **Nivel educativo.**- Cada etapa educativa presenta conflictos peculiares, aunque comparten bases comunes, existiendo claras diferencias entre los

conflictos que aparecen en educación infantil, primaria, secundaria, o en niveles pos-obligatorios.

- **Ámbito del conflicto.-** Los conflictos se pueden dar entre estudiantes (menosprecio, acoso), entre estudiantes y docentes (incumplimientos, falta de respeto, enfrentamientos), entre docentes y familias (críticas maliciosas, descalificaciones, incompatibilidad personal).
- **Gravedad y frecuencia.-** Los problemas de conducta varían según su gravedad (leve, grave o muy grave) y frecuencia (desde rutinas recurrentes a problemas de rara aparición).
- **Tipo de relación afectada.-** Los conflictos pueden referirse a la relación del estudiante con los demás (conflicto interpersonal: faltas de asertividad, empatía o solidaridad), consigo mismo (conflicto intrapersonal: bajo autoconcepto, baja autoestima, bajo autocontrol) o con la tarea (conflicto apersonal: desmotivación, falta de concentración, escasa perseverancia).

Las peculiaridades de cada docente y cada centro hacen difícil la tarea de proponer estrategias válidas para todos: se puede hablar de cómo confeccionar un traje, pero no hacer un traje a la medida de cada uno.

Es el docente quien debe adaptar funcionalmente las estrategias que va adquiriendo, integrándolas creativamente a su bagaje profesional. En cualquier caso, sean cuales sean los conflictos a afrontar, habrá que evitar caer en prácticas de riesgo en el modo de gestionarlos.

Riesgo ante los conflictos

Negarlos	Todo va bien, no pasa nada.
Vestirlos	Añadir elementos emocionales negativos: amenazas, tensión, gritos, ironías.
Exagerarlos	Echar leña al fuego, adornarlos con parafernalia, sobredimensionarlos.

Complicarlos	Implicar a más gente de la necesaria, enredarlos.
Buscar vencer	Perseguir ganar en lugar de convencer.
Restarles importancia	Es normal, no hay para tanto, ya pasará...
Proyectarlos	Quitárselos de encima, traspasarlos a otros.

Frente a los riesgos: afrontarlos y gestionarlos proactiva, preventiva y formativamente

Vaello Orts, Juan; Vaello Pecino, Olga, (2012).

1.3.2. Conflictos latentes, patentes y pseudoconflictos.

Conviene distinguir entre conflictos latentes (en estado de incubación), conflictos patentes (manifiestos explícitamente) y pseudoconflictos (falsos conflictos, inventados artificialmente). Todos tienen zonas visibles (conductas) e invisibles (pensamientos y emociones), hay que escanearlo todo, diferenciando síntomas de causas. En el análisis del conflicto hay que tener presente la frecuencia del problema, la gravedad del mismo, y el número de docentes implicados. El docente eficaz se anticipa atajando los conflictos latentes (conflicto 0) y gestionando proactivamente los conflictos patentes (gestionan el conflicto, pensando cómo evitar el conflicto), detectando y demostrando los pseudoconflictos Vaello Orts y Vaello Pecino (2012).

1.3.3. Conflicto escolar y conflicto social.

En los centros escolares hay problemas abordables exclusivamente con medidas escolares (conflictividad escolar) y otros que requieren además la intervención de instituciones paraescolares (conflictividad social).

Los centros escolares deben centrarse en gestionar los problemas genuinamente escolares y derivar, previa justificación de las intervenciones escolares realizadas, los problemas que incluyan causas supraescolares a las instituciones sociales que puedan darles un tratamiento adecuado, procurando que asuman sus competencias (áreas de servicios sociales, servicios de salud

mental servicios de atención familiar), sin menoscabo de la cooperación solidaria y coherente que deba guiar las relaciones entre responsables de aula-centro-familia-sociedad. Por lo tanto, cualquier petición de intervención social debe ir precedida de la justificación de las medidas previas adoptadas en el centro escolar, para evitar efectos perversos como el posible abuso por parte de algunos centros en esta descarga de responsabilidades Vaello Orts y Vaello Pecino (2012).

1.3.4. El respeto: valor básico interpersonal.

El respeto es un modo de relacionarse con los estudiantes (y entre ellos) basado en la asertividad, que sustituye a una relación desigual basada en la obediencia y el temor al castigo, especialmente en edades cercanas a la adolescencia, siendo al menos igual de eficaz y sin efectos colaterales negativos. El objetivo es conseguir un clima de clase respetuoso en todos los sentidos, sin abusos de nadie contra nadie. Prohibido los dictadores en las aulas, detrás o delante de la mesa del docente. Respeto a las personas y al trabajo de las personas. El establecimiento en los primeros días de unos límites claros e inequívocos debe ser el primer objetivo de un equipo educativo, pues ningún objetivo académico puede ser abordado si previamente no se forma un lecho facilitador que pasa necesariamente por la práctica cotidiana del respeto Vaello Orts y Vaello Pecino (2012).

1.3.4.1. Empezar por uno mismo: docentes respetuosos, respetados.

Difícilmente puede enseñar respeto quien no lo practica. El docente ha de dar ejemplo, pues tan contagioso es el respeto como la ausencia del mismo, lo que implica que hay que reflexionar sobre la oferta educativa que se hace y pensar si nos gustaría una oferta similar. Ofrecer únicamente muchas horas diarias de clases académico-excluyentes no es una oferta muy respetuosa con estudiantes con brechas cognitivo-emocionales que les impiden acoplarse a la dinámica de clase. El docente debería asegurarse de que la clase que ofrece

es una clase apetecible y emocionante, fuente de logros y disfrute para todos los estudiantes sin excepción. Ello implica evitar, además de los estilos docentes irónicos, hirientes o autoritarios, prácticas educativas excluyentes que aluden la atención a las diversidades existentes en el aula. El docente tiene derecho a dar clase, pero no cualquier clase, sino solo una clase posible, apetecible y asequible para todos sus estudiantes. El estudiante tiene derecho a una clase digna y respetuosa con sus derechos, pero garantizando a su vez el derecho de los demás estudiantes y del docente a darle en las mismas condiciones. Se trata de tener sensibilidad para respetar y fuerza para hacerse respetar Vaello Orts y Vaello Pecino (2012).

1.3.4.2. En equipo mejor.

El respeto no debe trabajarse en solitario, pues difícilmente puede haber respeto si hay desequilibrios tácticos acusados, y un docente desamparado ante un grupo de estudiantes disruptivos organizados es un desequilibrio táctico evidente. Cuando los docentes intentan fijar límites mediante intentos sucesivos en solitario, los resultados son desiguales, complicados y, a menudo, impotentes, con avances en una clase y retrocesos en la siguiente, en un continuo hacer y deshacer que impide que los límites y aprendizajes se afiancen Vaello Orts y Vaello Pecino (2012).

1.3.5. Las “tres pes” de un conflicto.

(Jaramillo Pardo, 2012) Retoma de un estudio sobre conflicto y violencia intrafamiliar en capacitación a funcionarios y formulación de ciudadanos de Bogotá como mediadores comunitarios, en el año 2002, donde se describen tres elementos constituyentes del conflicto:

- **Personas;** partes del conflicto. Ello supone que aunque en todo conflicto hay siempre otros afectados, se consideran como personas solo aquellas en quienes radica directamente la posibilidad de resolverlo.

- **Proceso;** historia del conflicto. Es importante descubrir las situaciones y percepciones que dan origen a un conflicto y cómo éstas se van transformando.
- **Problema;** motivo que da origen al conflicto. El conflicto se crea a partir de la divergencia de puntos de vista, intereses, necesidades, valores, etc., sobre un asunto más o menos concreto, y sobre las diversas salidas posibles a dicha divergencia.

1.3.6. Dimensiones del conflicto.

Para Gómez Funes (2013) se evidencia las diversas dimensiones de orden tanto fáctico como perceptual que crean, potencian, agravan o permiten una salida al conflicto. Las dimensiones básicas a abordar en una perspectiva analítica son:

- **Sentimientos;** pueden definirse como los diversos modos de la afectación interior que un sujeto tiene a partir del conflicto. Suelen manifestarse a través de emociones explícitas como: rabia, dolor, tristeza, etc., o simplemente como sensaciones subjetivas como: frustración, desesperanza, nostalgia, etc.
- **Intereses;** razones por las que diversas áreas de discrepancias o de incompatibilidad importan significativamente a una persona; pueden comprenderse también como los objetivos, puntos de llegada o ganancias finales que una persona percibe como salida a una situación específica.
- **Necesidades;** aspectos mínimos, indispensables, que satisfacen a una persona en cuanto a lo sustantivo, lo psicológico y el proceso a seguir para resolver un problema. Una manera posible de pensarlos es como carencias.
- **Posiciones;** salida específica que cada parte propone con ocasión de un conflicto, es lo que cada quien quiere que se haga en una situación

determinada. Un modo complementario de entenderlas es como el lugar del sujeto desde el cual se habla, lo cual implica el reconocimiento explícito de las equivalencias o, por el contrario, de las jerarquías existentes en una relación interpersonal, por ejemplo padre-hijo o del eje funcional de dicha relación.

- **Valores;** creencias y principios firmemente arraigados en una persona que organizan su visión del mundo y de las personas, y que originan su posición y su comportamiento en un conflicto. No se entienden aquí como un conjunto de actitudes humanas y sociales evaluadas normalmente como positivas, sino que al tratarse de creencias combinan, si se quiere ver de esa manera, elementos positivos y negativos que constituyen la cultura personal como: la honradez, la justificación de la corrupción, la subordinación del género, la legitimidad de la violencia física, etc., los cuales se convierten en los reguladores éticos de la acción personal en la sociedad.

1.4. Tipos de Conflictos en Centros escolares

Encontramos otros tipos de conflictos bajo la óptica de Calvo, García y Marrero (2005) citado por Carrasco y Schalde (2013) quienes los clasifican en:

- **Conflictos de relación/comunicación:** Son aquellos en donde ocurre un deterioro del vínculo entre los sujetos implicados y como consecuencia de las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa.
- **Conflictos de necesidades e intereses:** El conflicto se manifiesta por un desacuerdo ante una confrontación de intereses y necesidades.
- **Conflictos de preferencias, valores o creencias:** Se generan por las discrepancias sobre la forma de entender y explicar la realidad y por tanto son muy difíciles de resolver. (p.104-116)

Lugmaña Columba (2012) señala que existen variados tipos de conflictos que se pueden dar dentro de los colegios y aulas de trabajo. Los maestros/as como parte esencial de la relación educativa están obligados a promover ambientes óptimos para que se generen buenas relaciones docente-estudiante basadas en la confianza necesaria permitiéndoles expresar sus ideas, opiniones y dudas. También mantienen el respeto mutuo; favoreciendo así la creación de un ambiente adecuado que mejore el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los maestros juegan un papel muy importante para la sociedad. A través de ellos no sólo se transmite conocimientos sino también los valores que una sociedad o una institución desean desarrollen sus miembros. El maestro/a como líder de su clase coordinará las actividades del aprendizaje, propiciará que el estudiante pueda adquirir sentimientos de superación, de valor personal, de estimación y un concepto de sí mismo o todo lo contrario, sentimientos de minusvalía, frustración, apatía e inadecuación.

Las representaciones y expectativas que el docente manifiesta sobre sus estudiantes puede modificar su actividad en el aula, su comportamiento y actitud en el aprendizaje estos repercuten y condicionan indirectamente en el comportamiento, esfuerzo y rendimiento del estudiante. (p.75)

A continuación se presentan tipos de conflictos que se pueden originar dentro de los centros escolares según la mirada de algunos autores. Casamayor (1998) citado por Carrasco y Schalde (2013) señala:

- De relación entre estudiantes y entre éstos y los docentes: actitudes peyorativas, desprecio, violencia, agresividad física y verbal.
- De rendimiento: pasividad, apatía.
- De poder: liderazgos negativos, arbitrariedad.
- De identidad: actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás, los objetos, el mobiliario, el edificio, etc.

Bajo la mirada de Melero citado por (Valentín Martínez, 2001) sostiene que las características de la propia institución escolar que pueden influir en la emergencia de conflictos son:

- La jerarquía estricta.
- La obligatoriedad de la asistencia.
- La necesidad de superar exámenes sobre ciertos contenidos.

Para este autor, las dos raíces de violencia y la conflictividad escolar son: el autoritarismo de la institución que origina tensión y rebeldía, así como la pérdida de poder del docente.

Relaciones interpersonales: La complejidad de las relaciones humanas nos lleva a analizar de manera diádica las más importantes en el marco escolar, a saber: docente-docente, docente-estudiante, estudiante-estudiante. De manera resumida se menciona algunos de los aspectos más influyentes en la conflictividad del clima social escolar relativos a esas relaciones, no sin antes insistir en que hay que hacer todo lo posible para mejorar la comunicación y las relaciones personales en las instituciones escolares de cualquier nivel.

- **Relación docente-docente:** cuando la necesaria armonía en el claustro de docentes se rompe se favorece la emergencia del conflicto. Algunos aspectos negativos en la relación entre docentes y que a veces suceden en los centros son: enfrentamiento entre grupos, falta de consenso sobre estilos de enseñanza y normas de convivencia, poca cohesión en la actuación ante los estudiantes, incapacidad para el trabajo en equipo, falta de respeto a la valía personal y profesional de los compañeros, escasa implicación en la toma de decisiones, poca identificación con el proyecto educativo de centro y falta de entendimiento con el equipo directivo, sentimiento de ser injustamente tratado por otros compañeros o por los directivos.

- **Relación docente-estudiante:** es un tipo de relación asimétrica en lo que se refiere a poder, edad, conocimiento, etc. Las profundas y rápidas mudanzas sociales y educativas comportan un cambio en los roles tradicionales que a veces son fuente de conflictos. En general algunos de los problemas que surgen en la relación docente-estudiante tienen su origen en los siguientes aspectos: desmotivación del estudiante, fracaso escolar, conductas disruptivas, pobre comunicación, metodologías poco atractivas, insuficiente sensibilidad hacia las necesidades de los estudiantes, dificultad para controlar grupos, consideración del docente como una figura de autoridad contra la que hay que rebelarse, deficiente preparación psicopedagógica del docente, etc.
- **Relación estudiante-estudiante:** a menudo el grupo de pares se convierte en referencia obligada para los estudiantes, particularmente para los adolescentes. Un examen atento de las relaciones entre iguales ha de centrarse en la existencia o no de: grupos de presión, respeto, agresiones, rechazos, liderazgos, etc.

1.5. Actitudes ante el conflicto.

Pérez Serrano y Pérez de Guzman (2011) señalan que debemos ser conscientes de que la vida cotidiana nos sitúa ante diversas circunstancias que, en ocasiones, afrontamos sin dificultad, en tanto que otras cosas se generan mecanismos de defensa como la acomodación, el pasar de todo o la huida.

Las actitudes que se presentan ante un conflicto están muy vinculadas a la personalidad de cada sujeto. A continuación se señalan las más frecuentes:

- **Competitiva.** Implica que consideremos que una de las partes tiene que ganar y la otra perder.

- **Acomodatícia.** Consiste en ajustarnos a la situación sin plantear nuestro punto de vista, acomodándonos al de los demás por temor a represalias.
- **Evasiva.** Se piensa que los conflictos se resuelven por si solos, por lo que evadimos, metemos la cabeza debajo del ala. En muchas ocasiones simplemente se posponen.
- **Colaborativa.** Implica que cada parte exponga sus propios puntos de vista e intentar que todos salgan ganando.
- **Compromiso.** Una vez llegado a un acuerdo, en el que ambas partes renuncian parcialmente a su toma de posición, se comprometen a cumplir los acuerdos acordados.

Para poder resolver un conflicto y que se produzca una buena comunicación entre las partes es preciso que una persona no se considere superior a otra.

Se debe mantener una actitud humilde admitiendo los errores cuando se cometan, pedir perdón si fueran necesario, tener en cuenta la posibilidad de que puedes equivocarte y admitir que la otra persona puede tener razón.

A continuación se presentan algunas sugerencias que contribuyen a favorecer la comunicación y la resolución de conflictos.

Cómo favorecer la comunicación

Cuando te molesta algo de otra persona, pregúntale por qué. Cuando lo tengas claro háblalo, de lo contrario iras acumulando una lista de rencores que se irán incrementando.

Ten en cuenta que cada persona entiende las cosas a su modo, que no tiene por qué ser ni mejor ni peor que el tuyo.

En lugar de centrarte en lo que te separa del otro y te fastidia, acepta la diferencia y trata de hablar para resolver la situación.

Escucha al otro e intenta entender su punto de vista, aunque difiera del tuyo. Esta postura te acercará y facilitará la comunicación.

Trata de comprender su punto de vista y devolverle lo que crees que te está transmitiendo, del siguiente modo: “si no te entendido mal, lo que quieres decir es...”.

Intenta llegar a un acuerdo que satisfaga vuestras expectativas.

No pretendas resolver los problemas de la otra persona, a no ser que te lo pida. En muchas ocasiones tan sólo busca que le escuches y entiendas su situación.

Fuente: Jaramillo Pardo, Karina Alexandra (2013)

1.5.1. Actitudes de los educadores. Resolver conflictos.

Pardo (2013) señala los que pelean hagan cada uno el reconocimiento personal de lo que cada quien debe cambiar y pedir perdón al otro. Únicamente así se establece la paz, de lo contrario todos son reproches estériles.

Hay que detectar la falta de respeto, el acoso y ponerle inmediatamente remedio, haciendo que los agresores reconozcan lo han hecho mal y que pidan perdón al afectado, prometiéndole no volverlo a repetir. Que hablen delante de la clase de las cosas buenas que han visto en el compañero acosado, reconociéndolas y poniéndolas en valor ante todos sus compañeros. Así, el agresor restaura lo que ha hecho mal, quedándose ambos en paz porque han practicado y restaurado la justicia, el perdón, la humildad, la generosidad y la veracidad.

1.5.2. Actitudes de los docentes hacia los estudiantes.

Pardo (2013) manifiesta que hablar bajo a los estudiantes, pausadamente, verificar que oigan bien, pero sin ponerlos nerviosos, con voz modulada, acogedora, agradable; es el primer acto de respeto. Pacificarse antes de entrar en clases y siempre esperar unos momentos a que los estudiantes se vayan serenando y silenciando. Mirarles tranquilamente, no hace falta gritar ni mandar a callar. De este modo el clima que se crea en la clase es de paz. Esperar su tiempo de reacción y madurez, no cuando nosotros queremos. Esos minutos perdidos al comienzo se gana en atención después.

El educador ha de poner especial cuidado en no dejarse llevar por el orgullo o el amor propio, porque entonces no tiene autoridad moral ante las actitudes negativas de los estudiantes. Hay que saber detectar las provocaciones que denotan un problema de fondo para no dejarse envolver en ellas, pero no personalizar. Hay que tratar a los educandos como seres humanos, con rectitud y con recta humildad, con verdad, teniendo en cuenta todo lo que se puede valorar de lo que dicen. Es imprescindible no humillar a los estudiantes delante de los demás con ironías, gestos o palabras de desprecio; sino se sienten respetados, no se les podrá educar. Hay que animarles en que pueden salir adelante.

Una actitud básica del educador es la de no tener miedo a los estudiantes ni a los padres. Ir con ellos en actitud amistosa pero con respeto y conseguir que respeten la autoridad de cada docente antes de llevarlos al jefe de estudios o expulsarlos. No se debe condenar enseguida. Es mejor restaurar la situación.

Frente a la ausencia de autoridad existente hay que hacerles notar que los docentes no son amigos de los estudiantes, son sus educadores, pero de modo afable y amistoso, aunque manteniendo siempre una distancia necesaria para confortar su obediencia.

Jamás hablar mal de los estudiantes, o insultarles, o desanimarles. Se tiene que repetir las cosas, es necesario ponerse a la altura de los estudiantes para

elesvarlos, no que los estudiantes se pongan a la altura del docente y tengan miedo de preguntar en clase porque se les puede ridiculizar. Muchos estudiantes se quedan con sus dudas y sin entender la clase debido a esto.

Hay que animar a los estudiantes a preguntar lo que no entienden del tema y los docentes tienen que saber seguir la intención con la que los estudiantes preguntan. Por ejemplo, si lo hacen para evitar que se dé más materia o que para el mismo fin utilicen cualquier otra estrategia. Con elegancia el docente tiene que seguir o de ser posible cambiar de tema.

Las personas, como nos dice Fernando Rielo, somos más que las ideas. Esto es lo que se tiene que practicar y enseñar.

La paciencia es el alimento y la fuerza del educador, tienen sus bases en la humildad, y la esperanza y sostiene la constancia necesaria para insistir una y otra vez sin cansarse. Repetir las cosas cuantas veces haga falta. Y no tomar las cosas de forma personal.

1.5.3. La corrección.

Pardo (2013) señala que al corregir a los estudiantes hay que mirarles a los ojos aunque sin ira, pero con paciencia y un amor entre firme y comprensivo, ayudarles a entrar en su conciencia para que ellos mismos vean lo que han hecho bien o mal, que lo digan personalmente al docente y este le animará a que manifiesten qué aspectos concretos de su personalidad se comprometen a mejorar.

El docente jamás deberá humillar, insultar o despreciar a nadie que esté presente o ausente. Debe dar ejemplo de ello y eso es autoridad moral, no el gritarles o fustigarles si más. Las provocaciones de los estudiantes, su conducta, su agresividad responden, en general, a una forma de llamar la atención o por una problemática que tienen en su entorno, o a la incoherencia

que observan a su alrededor, o la desatención que notan al no ser corregidos ni orientados.

1.5.4. Educar en el éxtasis.

Según Pardo (2013) el educador ayuda al estudiante a sacar y desarrollar lo mejor de sí y le acompaña en ese esfuerzo animándole y yendo por delante de él para darle buen ejemplo, proponiéndole ideales nobles que lleven a transformar la sociedad positiva y pacíficamente, comenzando por uno mismo, a través de los valores pensados y vividos. Esto es el éxtasis.

Extasiarse es lo propio de la estructura humana. Es muy positivo resaltar lo bueno que tienen los estudiantes y, si es posible, decirlo en público, animando a todos al esfuerzo sano y a la superación serena de sí mismos. Respetarles resaltándoles los aspectos positivos que poseen. Hablarles del liderazgo positivo o de la personalidad y siempre de lo positivo, felicitando sus cambios de conducta, reconociéndoles cuando se van portando bien delante de sus compañeros para que estos vayan aprendiendo lo positivo y teniendo como líderes a los que son responsables.

1.5.5. Método correctivo y negativo.

Pardo (2013) la expulsión como sistema es un fracaso educativo y es hacerles el juego a los estudiantes, es no educarles. Hay que enfrentarse al problema, sin miedo, teniendo en cuenta que al ser razonables y corregir aquello que este mal se puede conseguir salvar las situaciones. No solo es enseñar sino formar, restaurar en definitiva educar.

1.5.6. Relación de docentes entre sí.

El equipo directivo debe estar unido a todos los docentes, apoyándoles, nunca quitándoles autoridad, ni los docentes quitándole autoridad al equipo directivo, sino siempre todos a una.

No actuar cada docente por cuenta propia o con unas normas distintas a las que se han puesto en el Centro. Esto es la causa de muchas dificultades y de la mayoría de los problemas. La autoridad debe ser uniforme. Es un servicio que necesitan los estudiantes para saber a qué atenerse, pero no de forma arbitraria sino que les enseñe lo más positivo para ellos y para los demás, dentro de la honestidad y el bien. Es indispensable tener un criterio común con los demás docentes y trabajar unidos. Esto refuerza la autoridad de todos y cada uno de los docentes y es necesario para el crecimiento del niño/a no recibir criterios contrapuestos. Los niños/as saben distinguir muy bien dónde estás lo más auténtico y lo más recto.

Todos los docentes deben unirse a un mismo criterio educativo, hablado o definido anteriormente. Es lo que hace que el estudiante sienta la verdadera autoridad y que debe sujetarse a ella y obedecerla, porque es lo que más le va a beneficiar como persona, no solo por miedo (Pardo, 2013).

1.5.7. Autoridad moral.

Según Pardo (2013) la autoridad moral es un servicio para ayudar a madurar a los estudiantes. Los primero que deben respetar las normas son los docentes los que deben ejercer la autoridad. De otro modo, no se tiene que esperar que los estudiantes las respeten. No se puede exigir a un estudiante que viva un valor moral que uno no está haciendo. Educar comporta exigirse primero a uno mismo. (Ej. Un docente que pide a sus estudiantes que no fumen, mientras el lleva un cigarro en su mano).

Si se pone un castigo, hay que cumplirlo aunque el docente tenga que castigarse con ellos. Es importante no dejar pasar las cosas. Desde el primer día es necesario tener un criterio común con todo el Claustro de docentes.

1.5.8. El líder negativo.

Al líder negativo los docentes tienen que desenmascararle su falsedad y frustración, para que los compañeros no sigan su ejemplo nocivo y él se anime a ser el líder en lo positivo. No permitir que nadie ría las gracias de un estudiante que quiere hacerse líder, destacar en lo negativo, porque le refuerzan la conducta. Es común que los adolescentes quieran afirmar su personalidad aponiéndose. Por ello, hay que hacerles caer en la cuenta de que así se perjudican ellos y a todos sus compañeros (Pardo, 2013).

1.5.9. Relación padres-docentes.

Hablar con los padres con el sentimiento de querer ayudar a sus hijos y con la actitud de querer unirse a ellos, nunca de enfrentarse. De modo que primero se tiene que alabar lo bueno, y luego se dice lo que se debe corregir (Pardo, 2013).

1.5.10. Detectar el paternalismo y resolverlo.

Según Pardo (2013) es necesario detectar las conductas paternalistas y sobreproteccionistas en los padres que tanto daño hace a sus hijos. Hay que educar paciente y progresivamente a los padres para ello, especialmente a aquellos que defienden a su hijo y no lo corrigen, porque confunden el quererles bien con la protección. El daño que causan a sus hijos es muchas veces irreparable. Por ello hay que educar a los padres en el sentido de que acepten que aunque sus hijos son buenas personas, en tal o cual conducta no se portan bien y que deben corregirles, ya que de otro modo el hijo se escuda en la protección incondicional del padre o de la madre y así se acostumbra hacer lo que le gusta y a no hacer lo que requiere esfuerzo. Esto le lleva a

afirmar su personalidad haciéndose un líder negativo e irresponsable, incapaz de conducir su vida.

Muchos de estos hijos se oponen a sus docentes porque los asocian a su padre o a su madre de quien reciben toda protección y al mismo tiempo de quien se quieren emancipar. No toleran ninguna corrección y su actitud permitida y consentida por los padres provoca la rebeldía permanente y la falta perenne de autodominio y esfuerzo.

Cuando alguien quiere provocar algún problema, hablar con él aparte y convocar a su familia después. Puede ser un problema familiar: los padres no se entienden, cada uno afirma una cosa diferente y esto causa confusión en sus hijos.

1.5.11. Educar en valores.

(Pardo, 2013) manifiesta que es importante educar en valores, es decir realizar acciones y estrategias específicas, dirigidas a insertar en los sistemas educativos el respeto por los demás y con un énfasis importante en dedicar la suficiente atención hacia acciones de prevención y disminución de la violencia en las escuelas. La educación en valores se toma desde un punto de vista integral, donde se pretende enaltecer la necesidad a la que nos enfrentamos actualmente en la que la sociedad a la que se pertenece cada día se vuelve más exigente en cuanto a la formación de estudiantes con miras de futuros ciudadanos y formadores de familias, y no solamente con la percepción de aquellos jóvenes que acuden a la escuela a escuchar al profesor y se van a casa con la lista de deberes para entregar al siguiente día en una rutina igualitaria.

1.6. Mediación escolar.

La historia de la mediación en las escuelas surge hace unos 30 años en Estados Unidos, como respuesta a la creciente violencia existente en las escuelas. En los años 1960 y 1970, actividades religiosas y pacifistas comenzaron a comprender la importancia de enseñarles a los chicos técnicas y habilidades para resolver conflictos. En esa época, las maestras y maestros comenzaron a incorporar esta enseñanza dentro de los planes de estudios, pero sus esfuerzos fueron aislados y desorganizados. En 1981, los educadores para la responsabilidad social organizaron estas actividades independientemente en su asociación nacional. Su principal inquietud fue cómo pueden los estudiantes aprender métodos alternativos de tratar con los conflictos, precisamente lo que los educadores para la paz habían propuesto durante años.

Mientras los educadores desarrollaban los métodos de resolución de conflictos dentro del currículo escolar, en los barrios los centros de justicia los llevaban a través de todo Estados Unidos. Para poder dar respuesta y acceso al sistema de justicia, estos centros ofrecerían servicios de mediación para conflictos interpersonales y disputas comunitarias. Los voluntarios fueron entrenados en la resolución no adversarial de disputas y ayudan a la gente a resolver sus conflictos sin ir a la corte. Pero tanto los mediadores voluntarios como los profesionales rápidamente comprendieron la importancia de enseñar a los más jóvenes estas técnicas. En 1984, alrededor de cincuenta educadores de Estados Unidos y mediadores comunitarios se encontraron para discutir la iniciación de programas de resolución de conflictos en la escuela.

(Lungman, 1996) señala que la mediación es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo.

Del mismo modo (lungman, 1996) señala que un grupo de élite de mediadores compuso la siguiente lista de técnicas y habilidades recomendadas para la mediación:

- Habilidad de escuchar.
- Habilidad de desarrollo de la confianza y el entendimiento.
- Habilidad de la evaluación de los intereses y necesidades.
- Técnicas para manejar la cólera.
- Habilidad de autoridad.
- Habilidad de sensibilidad.
- Habilidad de recentrar y reenmarcar.
- Habilidad de parafraseo.
- Habilidad de negociación.
- Habilidad para compartir información.
- Habilidad para permanecer neutral.
- Técnicas de conciencia de sí mismo.
- Habilidad en la ruptura de modelos preestablecidos o estereotipos.
- Técnicas de la inclusión de otras partes.
- Habilidad del sentido del humor.
- Habilidad de fijación de metas.
- Habilidad de estrategias y planeamiento.
- Técnicas de recompensa y afirmación.
- Técnicas para redactar acuerdos.
- Técnicas para conferencias privadas.
- Técnicas de balance del poder. Habilidad para desarrollar credibilidad.
- Técnicas para desarrollar las reglas de campo.

2. Evaluación diagnóstica.

2.1. Definición ¿Qué es la evaluación diagnóstica?

En las instituciones educativas es posible trabajar en diagnóstico desde un punto de vista clínico, psicométrico, social y/o pedagógico, ya sea en forma individual o colectiva. Popularmente, el término “evaluar” en psicología se asocia a la aplicación de test, cuestionarios y otros instrumentos con los que los psicólogos efectúan un psicodiagnóstico.

2.1.1. Instrumentos que evalúan los conflictos escolares.

Titulo Instrumento	Autores	Descripción	Propiedades psicométricas	Estudios en los que se ha empleado
The Managerial Grid	Blake y Mouton, 1964	25 frases proverbiales para identificar los estilos de dominación, solución de problemas, compromiso, retirada y suavización	La fiabilidad de acuerdo al promedio de coeficiente tes-retest del instrumento es de 0.39. la validez de correlación con otros instrumentos es de -.25	(Holt y DeVore, 2005; Kenneth W. Thomas y Kilmann, 1978)
Conflict-Management Style Survey (CMS)	Hall, 1969	Mide la utilización de cinco estilos de gestión de conflictos. Consiste en 60 ítems (4 contextos, 3 situaciones para medir 5 estilos: ganar – perder, integrativo, transacción, perder – dejar, ceder – perder.	La fiabilidad en el promedio de coeficiente de test y retest es de 0.55. La validez estructural es de .06	(Landy, 1987; Shockley- Zalaback, 1988; Thomas y Kilmann, 1987)
Styles of conflicto resolution	Lawrance y Lorsch (1967)	Consiste en un cuestionario de 25 refranes pensando en ejecutivos de empresas. El objetivo es identificar los estilos de Confrontación, Facilitación y Presión.	La fiabilidad en el promedio de coeficiente de test, retest es de 0,5. Su validez estructural es de .12.	(Kilmann y Thomas, 1987; Lawrence y Lorsch, 1967; Vargas, Cabrera y Rincón, 1978)

<p>Management of Differences Exercise (MODE) o Instrument Thomas-Kilmann Conflict (TKI)</p>	<p>Thomas y Kilmann (1974)</p>	<p>El cuestionario se compone de 30 parejas de ítems, donde cada ítems describe la probabilidad de existencia de uno de los cinco estilos de manejo de conflicto descrito por el modelo: Competencia, Colaboración, Compromiso, Evasión y Acomodo.</p>	<p>La fiabilidad en el promedio de coeficiente de test, retest es de 0.64. La validez estructural es de -.025.</p>	<p>(Cosier y Ruble, 1981, 2011; Munduate, et al., 1999; Shell, 2001; Thomas y Kilmann, 1987; Thomas, et al., 2008; Van de Vliert y Kabanoff, 1990.</p>
<p>Rahim Organizational Conflict Inventory- II ROCI-II</p>	<p>Rahim, (1983)</p>	<p>Consiste en una escala tipo Likert de cinco puntos que contiene 28 ítems. Este instrumento posee tres formas: relaciones con subordinados, con superiores o con compañeros, respectivamente. Los estilos de gestión del conflicto son: integración, servilismo, dominación, evitación y compromiso.</p>	<p>La fiabilidad del tes retest osciló entre 0.60 y 0.83. La consistencia interna de coeficiente de fiabilidad para cada subescala, según la evaluación de Cronbach a osciló entre 0.72 y 0.80 y entre 0.65 y 0.80, respectivamente. La validez convergente oscila entre 11,61 y 25,98.</p>	<p>(Aquino y Becker, 2005; Aritzeta, Ayestaran y Swailes, 2005; Friedman, Tidd, Currall y Tsai, 200; Goodwin, 2002)</p>

Organizational Communication Conflict Instrument (OCCI)	Putman y Wilson (1982)	<p>Tiene un formato de 30 ítems con 7 opciones de respuesta, los negociadores completan el cuestionario indicando la frecuencia en la que utilizan los estilos de gestión de conflictos. Los análisis de los componentes principales realizados por los autores demuestran que los estilos de evitación y servilismo representan la no confrontación; el compromiso y la integración representan la orientación a la solución, mientras que la dominación indica el control.</p>	<p>El informe de la subescala de coeficiente alfa es de 0.88 para la no confrontación, 0.83 para la orientación de solución y 0.77 para el control. En el actual estudio de coeficiente de alfa, (calculado a través de ambos pre-test y post-prueba) fueron de 0.84 para los no confrontación, 0.66 para la orientación de solución y 0.67 para el control.</p>	<p>(Brockman y DeJonghe, 2006; Liu y Chen, 200; Sauders, 2002)</p>
Duch Test of Conflict Handling (DUTCH)	Van de Vliert (1997)	<p>Este instrumento fue diseñado para ser utilizado con igual fiabilidad tanto en la forma de autoinforme como observacional. Consiste en 20 ítems con siete opciones de respuesta, que miden los cinco estilos de gestión de conflictos.</p>		<p>(De Dreu, Evers; Beersma, Kluwer y Nauta, 2001; Euwema y Van Emmerick, 2007; Giebels y Janssen, 2005; Van de Vliert, 1997; Van Dierendonck y Mevissen, 2002.</p>

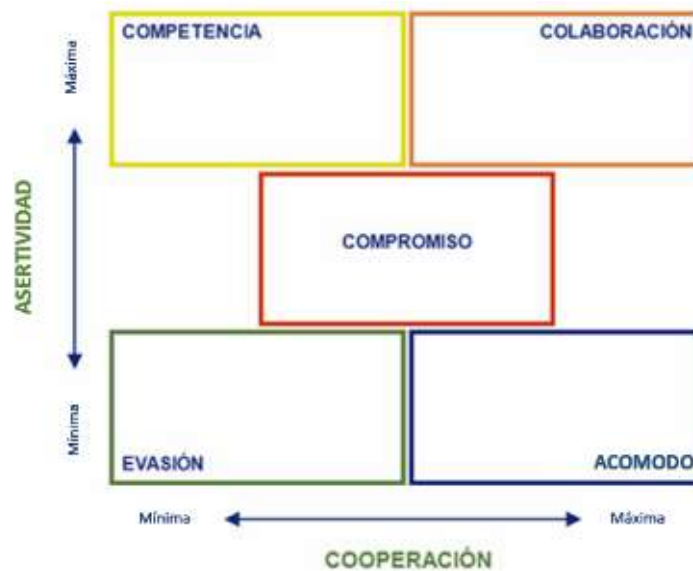
(Prieto Benítez, 2012)

2.1.2. Instrumento seleccionado para evaluar los conflictos escolares.

Instrumento Modos de Conflictos de Thomas-Kilmann

El instrumento Thomas Kilmann de Modos de Conflicto (TKI) fue diseñado para evaluar la conducta de un individuo en situaciones de conflicto. Se entiende por “situaciones de conflicto” aquéllas en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. En tales situaciones, es posible describir la conducta de una persona según dos dimensiones básicas: asertividad (la medida en que un individuo intenta satisfacer sus propios intereses) y

cooperación (la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona). Estas dos dimensiones básicas de la conducta pueden utilizarse para definir cinco modos específicos de manejar los conflictos, tal se muestra en el diagrama siguiente.



LAS CINCO MODALIDADES PARA CONFLICTOS

Este instrumento se ha diseñado para identificar la conducta individual frente a situaciones conflictivas. Estas se definen como aquellas en que los intereses o posiciones de dos personas aparecen como incompatibles. En tales circunstancias se puede describir la conducta de una persona de acuerdo a dos dimensiones básicas:

- **Asertividad:** definida como el grado en que un individuo se esfuerza para satisfacer sus propios deseos.
- **Cooperación:** definida como el grado en que los esfuerzos se dedican a la satisfacción de los deseos del otro.

Estas dos dimensiones conductuales básicas pueden utilizarse para definir los cinco métodos específicos para enfrentar los conflictos que se describen a continuación:

Las personas competitivas son asertivas y no cooperadores, individuos que persiguen sus propios objetivos a costa del otro. Esta es una modalidad orientada hacia el poder, en la cual uno utiliza cualquier medio o autoridad de que disponga para alcanzar o imponer su propia posición, como por ejemplo la capacidad para discutir, el rango o autoridad que uno posee, sanciones económicas, etc. Así la competitividad puede significar "defender los propios derechos", defender una postura que se considera correcta, o simplemente tratar de ganar.

El **colaborador** es al mismo tiempo asertivo y cooperador - el opuesto del evitador. La colaboración implica un esfuerzo para trabajar con la otra persona para encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de ambas partes. Implica estudiar una situación en profundidad para identificar los intereses subyacentes de los dos individuos y encontrar una alternativa que cumpla con los deseos de ambos.

La colaboración entre dos personas puede tomar la forma de la exploración de un desacuerdo para aprender de la experiencia del otro; llegar a la conclusión de resolver una situación que potencialmente produciría una competencia por los recursos disponibles; o enfrentar y buscar una solución creativa a un problema interpersonal.

El **compromiso** se encuentra en un rango medio en asertividad y cooperación. Su objetivo es encontrar una solución expedita y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. Se encuentra en un punto medio entre la competitividad y acomodación. El compromiso cede más que el competitivo pero menos que el colaborador. También enfrenta una situación en forma más directa que el evitador, pero no explora las posibilidades tan profundamente como colaborador.

El **evitador** es no-asertivo y no cooperador- no busca en forma activa sus propios intereses ni los del otro. No enfrenta al conflicto. La evitación puede

tomar la forma de soslayar diplomáticamente un problema: posponerlo para una mejor oportunidad; o simplemente retirarse de una situación amenazante. Esta modalidad frente a situaciones de conflicto no hace que los problemas desaparezcan, sino que permanece y después sale a la luz de forma más negativa.

El **acomodo** es no asertivo y cooperador - el opuesto del competitivo. Estas personas dejan de lado sus propios intereses para satisfacer aquellos del otro; se observa un elemento de auto-sacrificio en esta modalidad. La acomodación puede tomar la forma de generosidad o caridad altruista.

INTERPRETACIÓN DE SUS PUNTAJES

Todas las modalidades son útiles en algunas situaciones; cada una representa un conjunto de habilidades sociales útiles. La sabiduría popular reconoce por ejemplo que **"cuatro ojos ven más que dos"** (colaboración). También se dice **"se cazan más moscas con miel que con hiel"** (acomodo). **"Partamos la diferencia"** (colaborador). **"Lo mejor es enemigo de lo bueno"** (evitador). **"El poder da el derecho"** (competitividad). La eficacia de una modalidad dada depende de los requisitos de la situación conflictiva específica y de la habilidad con que se utilice la modalidad.

Cada uno de nosotros es capaz de utilizar las cinco modalidades para enfrentar situaciones conflictivas; nadie se caracteriza por un estilo único y rígido para manejar conflictos. Sin embargo, un individuo usa algunas modalidades mejor que otras y, por lo tanto, tiende a utilizarlas con mayor frecuencia, ya sea por su temperamento o porque tiene más práctica en su manejo.

Las conductas para enfrentar conflictos usadas por un individuo son, entonces, el resultado tanto de su predisposición personal como de los requerimientos de la situación específica en que se encuentra.

Para ayudarlo a juzgar la adecuación de su utilización de las cinco modalidades en su situación particular, se describen a continuación algunos de los usos para cada modalidad. Su puntaje - alto o bajo - indica su efectividad en su propia situación. Sin embargo, existe la posibilidad que sus habilidades sociales lo lleven a utilizar algunas conductas frente a los conflictos con mayor o menor frecuencia que lo aconsejable. Para ayudarlo a determinar si ese es el caso, se ha hecho un listado de preguntas diagnósticas que identifican señales de alarma respecto a la utilización excesiva o disminuida de cada modalidad.

A. COMPETITIVIDAD.

1. Cuando es vital una acción rápida y decidida. Por ejemplo en emergencias.
2. Cuando se necesita llevar a cabo medidas impopulares sobre materias importantes - por ejemplo reducción de costos, imposición de medidas disciplinarias, o de reglas impopulares.
3. Toma de decisiones sobre materias vitales para el buen desarrollo de los procesos en la organización.
4. Para protegerse de las personas que se aprovechan del comportamiento no competitivo.

Si su puntaje es alto:

1. **¿Está usted rodeado de personas congraciativas?**

Si es así, tal vez ellos hayan aprendido que es poco sagaz estar en desacuerdo con usted o que hayan abandonado sus esfuerzos por tratar de influir sobre usted. Esto lo excluye de la información.

2. **¿Temen sus subordinados admitir dudas o ignorancias enfrente suyo?**

En ambientes competitivos se debe pelear para obtener influencia y respeto lo que implica mostrar mayor seguridad y confianza que la que uno realmente siente. El resultado es que las personas se sienten menos dispuestas a pedir información y opiniones de los demás; por lo tanto, le es más difícil aprender.

Si su puntaje es bajo:

1. Se siente usted habitualmente impotente frente a algunas situaciones.

Puede ser porque usted no se da cuenta del poder que tiene, o se siente incómodo al usarlo. Esto puede perjudicar su eficiencia al restringir su influencia.

2. Le es difícil tomar una posición firme y decidida aunque reconozca la necesidad de hacerlo.

A veces la consideración de los sentimientos o preocupaciones de los demás respecto al uso del poder nos hace vacilar lo que puede llevarnos a postergar una decisión, aumentando el sufrimiento y/o resentimiento de otros.

B. COLABORACIÓN.

1. Encontrar una solución integrativa cuando los temas son de tal importancia que no se puede llegar a un compromiso.
2. Cuando su objetivo es aprender. Primero debe contrastar sus propias hipótesis; comprender puntos de vistas ajenos.
3. Cuando se necesita integrar distintas posiciones de personas que ven un problema desde perspectivas diferentes.
4. Aumentar el compromiso mediante la incorporación de las opiniones de otros en una decisión consensual.
5. Suavizar resentimientos que entorpezcan alguna relación interpersonal.

Si su puntaje es alto:

1. Pierde tiempo en discusiones exhaustivas sobre temas que no parecen merecerlas.

La colaboración requiere tiempo y energía (probablemente los recursos organizacionales más escasos). Los problemas triviales no requieren soluciones óptimas; tampoco todas las diferencias personales necesitan ser aclaradas. La sobreutilización de la colaboración y la toma de decisiones en forma consensual, a veces, representan un deseo de minimizar el riesgo mediante la difusión de la responsabilidad o la postergación de la acción.

2. ¿Fracasa su comportamiento colaborador en la generación de respuestas cooperativas de parte de otros?

La naturaleza exploratoria y tentativa de algunas conductas colaboradoras pueden facilitar el no reconocimiento de conductas de invitación a la colaboración; o bien puede aprovecharse de la confianza y apertura. Puede que usted esté dejando de lado claves que indiquen la presencia de defensividad, impaciencia, competitividad o conflicto de intereses.

Si su puntaje es bajo:

1. Le es difícil ver las diferencias como oportunidades de ganancia conjunta - como oportunidades para aprender o resolver problemas.

Aunque a veces existen aspectos amenazantes e improductivos del conflicto, el pesimismo indiscriminado puede impedirle ver posibilidades de colaboración y, por lo tanto, privarlo de las ganancias que acompañan la colaboración exitosa.

2. Sus subordinados no se comprometen con sus decisiones o políticas.

Tal vez las opiniones de ellos no estén siendo incorporadas en dichas decisiones o políticas.

C. COMPROMISO.

1. Cuando las metas son de importancia mediana y no vale la pena el esfuerzo, o el potencial enfrentamiento u oposición al utilizar modalidades más asertivas.
2. Cuando dos oponentes con igual poder buscan en forma decidida objetivos mutuamente excluyentes; por ejemplo, negociaciones laborales y gerencia.
3. Para alcanzar acuerdos temporales sobre temas complejos.
4. Para llegar a soluciones expeditas bajo presión de tiempo.

Si su puntaje es alto:

1. **Se concentra demasiado en los aspectos prácticos y tácticos del compromiso, perdiendo de vista a veces temas más importantes: principios, valores, metas a largo plazo, bienestar de la compañía.**
2. **Produce el énfasis en la negociación y compromiso en un clima cínico de competencia deportiva.** Tal clima puede minar la confianza interpersonal y desviar la atención de los méritos o beneficios del tema que se está discutiendo.

Si su puntaje es bajo:

1. **¿Se siente usted demasiado avergonzado o sensitivo en situaciones de negociación, perdiendo eficiencia?**
2. **¿Le es difícil hacer concesiones?**

Sin esa válvula de seguridad, le puede resultar difícil salirse graciosamente de discusiones mutuamente destructivas, conflictos de poder etc.

D. EVITADOR.

1. Cuando un problema es trivial, de importancia pasajera, o cuando otros temas son más importantes y urgentes.
2. Cuando usted percibe que no hay manera de satisfacer sus deseos, por ejemplo cuando tiene poco poder o está frustrado por algo que sería muy difícil cambiar (políticas nacionales, la estructura de personalidad).
3. Cuando el peligro potencial de enfrentar un conflicto sobrepasa los beneficios de su posible resolución.
4. Para permitir que se enfríen los ánimos -para reducir las tensiones a un nivel productivo, para recobrar la perspectiva y la compostura.
5. Cuando la búsqueda de información adicional supera las ventajas de una decisión inmediata.
6. Cuando otros pueden resolver el conflicto más eficientemente.
7. Cuando el problema parece tangencial o sintomático de otro más básico.

Si su puntaje es alto:

1. **Sufre su mecanismo de coordinación porque las personas no obtienen sus datos u opiniones sobre los problemas.**

2. **Parece a menudo que las personas "caminan sobre huevos".**

A veces una cantidad excesiva de energía se dedica a la evitación de problemas, lo que es una señal que éstos deben enfrentarse y resolverse.

Si su puntaje es bajo:

1. **¿Encuentra usted que hiere a los demás o genera hostilidades?**

(Podría serle necesario ejercer más discreción al confrontar problemas o mayor tacto para enunciarlos en forma no amenazante. El tacto es parcialmente el arte de evitar los aspectos potencialmente disruptivos de un problema).

2. **¿Se siente a menudo acosado o agobiado por muchos problemas?.**

(Puede necesitar dedicar más tiempo a establecer prioridades decidiendo cuáles problemas son relativamente sin importancia, delegándolos tal vez a otras personas).

E. ACOMODO.

1. Cuando se da cuenta que está errado - para permitir que se escuche una mejor proposición, para aprender de otros, y para mostrarse razonable.
2. Cuando la situación es mucho más importante para el otro que para usted - para satisfacer las necesidades de los demás, y como un gesto de buena voluntad para ayudar en la mantención de una relación de colaboración.
3. Para juntar puntos a favor contra los cuales se pueda girar a futuro en problemas que le sean importantes.
4. Cuando una competencia continuada dañaría su posición - cuando esté en situación desmembrada y perdiendo.
5. Cuando es especialmente importante mantener la armonía y evitar la confrontación.

Si su puntaje es alto:

1. **¿Siente usted que sus ideas y proposiciones no obtienen la atención que merecen?**

El ceder mucho a las ideas e intereses de los demás puede restarle eficiencia, y conocimiento. También priva a la organización de sus aportes potenciales.

2. **¿Está la disciplina relajada?**

Aunque la disciplina puede ser de escaso valor, habitualmente hay reglas, procedimientos y tareas cuyo seguimiento y ejecución son cruciales para usted o para la organización.

Si su puntaje es bajo:

1. Le es difícil establecer un clima de buena voluntad con los demás. El acomodo en problemas menores que son importantes para otros son gestos de buena voluntad.
2. Es considerado por los demás como poco razonable.
3. Le cuesta admitir sus equivocaciones o errores.
4. Reconoce excepciones legítimas a las reglas.

3. Propuesta alternativa.

3.1. Definición.

Es decir una propuesta para el manejo de los conflictos y que proporcione una alternativa de solución el cual depende de la calidad de identificar, priorizar y resolver problemas; teniendo en cuenta que un problema es una desviación entre lo que debería estar ocurriendo y lo que realmente ocurre, y que sea lo suficientemente importante para hacer que alguien piense en que esa desviación debe ser corregida. (Cárdenas, 2004).

3.2. Características de un programa de intervención.

Un programa de intervención consiste en un conjunto de acciones sistemáticas, planificadas, basadas en necesidades identificadas y orientada a unas metas, como respuesta a esas necesidades, con una teoría que lo sustente. Según esta definición, las características de un programa de intervención serían:

- Todo programa comporta una serie de actividades de duración determinada. Esto diferencia a los proyectos de prestación de servicios, que suponen un proceso continuo.

- En los programas se combina la utilización de recursos humanos, técnicos, financieros y materiales.
- Todo programa tiene que alcanzar productos y resultados, de acuerdo con los objetivos previstos en su diseño y conceptualización.

Por ello, en todo programa subyace siempre:

- Una descripción de los que se quiere conseguir indicando con precisión la finalidad del mismo.
- Una adaptación del proyecto a las características del entorno y a las personas que lo van a llevar a cabo.
- Unos datos e informaciones técnicas para el mejor desarrollo del programa, así como instrumentos de recogida de datos.
- Una temporalización precisa para el desarrollo del programa.

3.2.1. Modelos de intervención.

(Oña Cots, 2010) señala que a lo largo de la historia han sido varios los modelos de intervención que han venido desarrollándose con población en riesgo, cada uno con diferente suerte. La siguiente exposición de modelos pretende ser algo descriptivo, que nos aporte información acerca de los distintos enfoques que han venido primando en las intervenciones.

- Modelo de servicios

En el campo de la educación y el trabajo social el modelo de servicios se ha caracterizado por la intervención directa de un equipo o servicio sectorial especializado, sobre un grupo reducido de sujetos.

Podemos decir, por otro lado, que suele vincularse a las instituciones públicas, caracterizándose por una oferta muy diversa de servicios o prestaciones cuya finalidad es atender a las disfunciones, carencias o

necesidades que se demandan por parte de la población. Desde este modelo se prima la intervención directa, centrándose en las necesidades de las personas con dificultad o situación de riesgo. Este modelo se centra en la acción directa sobre las autoridades del centro educativo que se encuentran en situaciones de riesgo o déficit en el manejo de los conflictos.

- **Modelo de servicios actuando por programas**

Este nuevo modelo de intervención directa sobre grupos, presenta la particularidad de considerar el análisis de necesidades como paso previo a cualquier planificación, y una vez detectadas y priorizadas dichas necesidades, diseñar programas de intervención que den satisfacción a las mismas. Mediante este modelo se pretende planificar un programa de capacitación docente para el manejo asertivo de los conflictos escolares.

- **Modelo de consulta o asesoramiento**

El rasgo más importante de este modelo es la intervención indirecta, ya sea individual o grupal que puede producirse con función tanto preventiva como de desarrollo terapéutica. Uno de los objetivos principales de este modelo es capacitar a los agentes educativos y sociales para que sean auténticos agentes de cambio y mejora de las situaciones de riesgo, por lo que la formación de profesionales y voluntarios es una de sus funciones más importantes.

Es por ello que, con este modelo se pretende mejorar las actitudes en los estudiantes frente a las situaciones conflictivas.

3.2.2. Principios del programa.

Vélaz de Medrano (2002) citado por (Oña Cots, 2010) sostiene que, existen tres principios básicos en los que debemos apoyar la intervención socioeducativa.

- **Principio de prevención**

A la hora de plantear las intervenciones se ha de tener una concepción global de las mismas, no centrándose únicamente en la intervención individual, sino teniendo una idea clara de que los problemas a los que se enfrenta y su solución no depende de un solo factor, sino que su influencia debe abarcar varios campos a la vez: personal, familiar y comunitario.

Prevenir es tomar las medidas necesarias para evitar que algo suceda, promoviendo otro tipo de realidades y resultados deseables. En este caso se pretende capacitar a la planta docente, centrando la acción preventiva en los conflictos escolares, con esta prevención se busca en los docentes un manejo más colaborador de aquellas situaciones conflictivas evitando el surgimiento de actos de violencia en el centro escolar.

- **Principio de desarrollo**

Este principio se basa en la idea de que a lo largo de la vida las personas van pasando por fases o etapas que van resultando complejas y que van fundamentándose y dando sentido a sus actuaciones, permitiéndoles interpretar e integrar experiencias y conocimientos nuevos y cada vez más amplios, desde este principio se desea dotar al docente de algunas técnicas y capacitación al conceptualizar el conflicto como una oportunidad de crecimiento.

- **Principio de intervención social**

Se debe tener en cuenta el contexto socioeducativo en el que se desenvuelven los sujetos, pues el mismo afecta al desarrollo de cada persona. Las experiencias de cada sujeto van configurándolo en su crecimiento, marcando su personalidad y no se producen en el vacío, sino en un contexto

determinado. Este principio pone de manifiesto la importancia de como actuamos frente a conflictos.

3.3. Concreción de la Propuesta Alternativa.

Entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigido a docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Loja 2014-2015.

3.3.1. Definición de programa de entrenamiento en técnicas de mediación escolar.

(Pérez Crespo, 2002) indica que el objetivo principal en un programa de entrenamiento en técnicas de mediación es el de ofrecer alternativas para resolver conflictos de forma pacífica. Trabajar la mediación es educar para la paz. Los mediadores son personas de la propia comunidad educativa, estudiantes, docentes, padres y madres que desean formarse en los principios y técnicas.

Torrego, J.C., s.f.; Brandoni, 1999; Girad y Koch, 1996 citados por (Pérez Crespo, 2002) señalan que por lo general de mediación escolar tiene como objetivos prevenir la violencia y peleas entre los estudiantes y otros miembros de la comunidad educativa y enseñar habilidades para la solución de disputas. Como efectos colaterales de estos programas su responsabilidad apunta hacia la mejora del clima escolar, el aprendizaje de herramientas y habilidades aplicables en la vida futura de cada uno de los participantes, promover una cultura de paz, afianzar los procesos de diálogo, entre otros.

Ser maestro es una profesión que requiere una actualización de temas y conocimientos de acuerdo a la velocidad con la que cambia el mundo, entendiéndose como una de las profesiones que requiere estar en constante actualización en cuanto a conocimientos, actitudes y destrezas se refiere, es por ello que mediante la presente intervención no se pretende capacitar a

docentes de manera global dando respuesta a todas sus inquietudes y/o solución a todos sus problemas sino que analizar la temática sobre conflictos escolares así como entrenarles en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares. Se debe tener en cuenta que ningún curso de capacitación docente o programa de entrenamiento puede ser suficiente para preparar a un docente para una carrera de 30 a 40 años, el desarrollo profesional continuo es el proceso por el cual los docentes (al igual que otros profesionales) mejoran sus competencias, conocimientos y destrezas manteniéndose actualizados.

3.3.2. Técnicas de la mediación escolar.

(Prawda, 2008) indica que el mediador utiliza las técnicas para lograr un clima de confianza, obtener información sobre la postura de los participantes, reconocer las posiciones, detectar sus verdaderos intereses y trabajar para el acuerdo. Entre las técnicas conocidas en mediación escolar y que se considera beneficioso aplicar a las situaciones que suceden entre los actores escolares se describen a continuación:

- Parafraseo

El parafraseo en mediación consiste en repetir lo que cada uno de los involucrados dice pero limpiando el mensaje de la carga afectiva (elogios, insultos, etc). Por tanto, con la utilización de esta técnica la persona mediadora posibilita que las partes en conflicto se escuchen a sí mismas y también que se escuchen entre sí, consiguiendo legitimar al sentirse escuchadas y comprendidas. Transforma la información recibida y “va quitando leña al fuego” traduciendo la carga emocional en datos, utilizando un lenguaje neutral y quitando las connotaciones negativas. Posibilita que la persona mediadora entienda el problema.

- Escucha activa

Dentro del perfil del mediador se destaca la escucha como la prioridad número uno y que en la escucha activa se pone en funcionamiento más de un sentido.

Pensamos cinco veces más rápido que hablamos, es normal que en la cabeza exista un montón de ruido que deberíamos apagar mientras estamos escuchando ya que en la escucha activa es necesario este estado mental previo: silenciar la conversación interna para escuchar a la otra persona, ver las cosas como las ve y sentir las cosas como las siente, produciéndole una identificación que tiene que ver con la empatía.

La presencia plena de la persona mediadora no es meramente física, sino también mental y emocional y ello no es fácil conseguirlo, ya que uno de los factores que más dificulta escuchar activamente es la perturbación emocional, de ahí la gran necesidad del autoconocimiento como vehículo de reconocimiento de la propias limitaciones y al mismo tiempo de desarrollo de nuestro ilimitado potencial.

- **Reformulación**

La reformulación puede parecer algo obvio, y puede dar sensación de ser una mera redundancia. Y aunque en cierta parte es una mera redundancia, hay que tener en cuenta que es una redundancia que fortalece el vínculo psicológico, y transmite seguridad, y sensación de comprensión, reduciendo la tensión y favoreciendo a la relación que entre ambos se establece.

- **Connotación positiva**

La connotación positiva es una técnica de comunicación en mediación, más compleja que la reformulación, ya que el objetivo de la misma no es trasladar una información objetivada, sino dar un significado positivo a una información negativa dada por una de las personas mediadas.

Esta técnica se utiliza cuando las personas realizan comentarios que comportan infravaloración de algún elemento del conflicto: hechos, características, intenciones, etc.

Con la connotación positiva se persigue dar un significado positivo a una declaración o hecho presentado de forma negativa, normalmente es más fácil connotar positivamente una acción intentando comprender las intenciones que han llevado a su realización y remarcar la intención positiva de estas.

El objetivo de la técnica es reducir actitudes y sentimientos negativos que afectarían a la marcha del proceso de mediación, transformando esas actitudes y sentimientos negativos por claridad, confianza y control de la situación

- **Abogado del diablo**

Por medio de esta técnica se logra que cada uno de los actores se ponga el lugar del otro y reflexione de cómo se sentiría y qué pensaría si el fuera ese otro. De esta manera, logra apreciar el efecto que su conducta ocasiono en alguien distinto de el.

- **Neutralidad**

Los mediadores no deben dar la razón a ninguna de las partes y posibilitar el que sean las propias partes las que encuentren la solución al problema. Selvini-Palazzoli hace una definición sobre neutralidad como aquella posición terapéutica de equidad para cada uno de los miembros en el proceso terapéutico, centrándonos en el campo educativo neutralidad correspondería a aquella posición de equidad dentro del proceso mediación

- **Empatía**

Los mediadores deben ser capaces de comprender y ponerse en el lugar de los que tienen un problema, así como de los sentimientos que pueden estar experimentando a continuación se presenta la posibilidad de ser más empáticos.

Una persona puede aumentar su capacidad de empatía observando con más detalle a los demás mientras habla con ellos, prestándoles toda su atención y observando todos los mensajes que esa persona transmite, esforzándose por ponerse en su lugar y "leer" lo que siente. Si mientras hablas alguien, estás más pendiente de tus propias palabras, de lo que dirás después, de lo que hay a tu alrededor o de ciertas preocupaciones que rondan tu mente, tu capacidad para "leer" a la otra persona no será muy alta. Pero la empatía es mucho más que saber lo que el otro siente, sino que implica responder de una manera apropiada a la emoción que la otra persona está sintiendo.

La falta de empatía puede verse a menudo al observar las reacciones de los demás. Cuando una persona está principalmente centrada en sí misma, en satisfacer sus deseos y en su propia comodidad, no se preocupa por lo que los demás puedan estar sintiendo y no tiene una respuesta empática ante ellos. Es el docente que responde con un "mmm" indiferente, cuando un estudiante le enseña con entusiasmo su trabajo en clase, sin percibir la decepción del estudiante al ser ignorado. O es la persona que dice no importarle si hay calentamiento global o si estamos contaminando el ambiente porque considera que ya habrá muerto cuando todo eso sea un verdadero problema.

Tal vez vivamos en una sociedad donde la gente es cada vez menos empática (según estudio de la Universidad de Michigan, los niveles de empatía de estudiantes universitarios cayeron un 40% entre el año 2000 y el 2010). No obstante, el único modo de hacer que el mundo sea cada vez más empático y no al revés, consiste en que cada persona se esfuerce por ser más empática, prestando más atención a los demás, a sus emociones, a lo que pueden estar sintiendo o pensando, o cómo les afecta lo que dices o haces.

4. Programa de entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigido a docentes.

4.1. Presentación.

En el programa se propone trabajar con los docentes mediante el entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares teniendo en cuenta que el problema, no es la presencia de los conflictos, sino lo que se hace cuando aparecen: la respuesta que se da. ¿Qué se piensa y cómo se reacciona cuando aparece un conflicto?.

Es necesario comprender que el conflicto es inherente a las relaciones humanas desde el momento en que varias personas están interaccionando en un mismo espacio por un determinado tiempo, van a surgir conflictos, incluso aunque se resuelva uno, si seguimos vivos e interactuando, surgirán otros, y así sucesivamente es el ámbito educativo, donde muchas personas diferentes comparten tiempos, espacios y tareas. Lo fundamental será aprender a convivir con el conflicto y hacer de éste, una oportunidad de crecimiento y de mejora.

Además a través del siguiente programa se darán pautas de formas para el manejo de conflictos y no esperar resultados milagrosos de las técnicas, sino la posibilidad de desarrollar ciertas capacidades personales que predisponen al acuerdo y a la resolución cooperativa en las situaciones de conflicto.

4.2. Objetivo del programa de entrenamiento en técnicas de mediación escolar dirigido a docentes.

Ejecutar talleres en donde se pondrá en práctica las técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares por parte de los docentes. Para la ejecución de este programa se utilizará la modalidad de taller entendiéndose por taller una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica.

(Trueba Marcano, 2000) señala que en su concepción tradicional, el taller se refiere a un aula específica dedicada a unas actividades concretas donde los participantes se dirigen, periódicamente o no, turnándose con el respeto de los grupos.

El trabajo por talleres es una estrategia pedagógica que además de abordar el contenido de una asignatura, enfoca sus acciones hacia el saber hacer, es decir, hacia la práctica de una actividad que en este caso correspondería un entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares.

Posibles talleres en el programa de entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares.

- **Taller Nº 1: El conflicto como oportunidad de crecimiento**
- **Taller Nº 2: El respeto valor básico interpersonal**
- **Taller Nº 3: Empezar por uno mismo**
- **Taller Nº 4: Actitudes ante el conflicto**
- **Taller Nº 5: Autoridad moral**

5. Valoración del programa de entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares como propuesta alternativa.

5.1. Definición de Pre-test.

El pre-test es un conjunto de estrategias y procedimientos que se utilizan para determinar que el cuestionario funciona tal y como lo ha concebido el investigador; hasta qué punto permite recoger información válida y fiable sobre hábitos actitudes, comportamientos. La fiabilidad es definida como consistencia en la medida; tras realizar múltiples mediaciones de un mismo fenómeno de

puntuación obtenida deberá ser siempre la misma. La fiabilidad indica hasta qué punto los diferentes resultados obtenidos por el cuestionario elaborado pueden atribuirse a errores del instrumento de medida o a diferencias en los sujetos entrevistados. La validez, por su parte, se preocupa de conocer hasta qué punto las escalas miden lo que tienen que medir (Vidal Díaz, 2001).

5.2. Definición de Pos-test.

Representa la oportunidad para corroborar hipótesis generales del curso de la prueba. La meta consistiría en producir datos que aumenten la calidad de los resultados del pre-test. Durante el periodo pos-test puede aminorarse los temores o al menos confrontarlos (Vidal Díaz, 2001)

5.3. Coeficiente de correlación lineal de Pearson.

(Gómez, 2009) en su libro introducción a la metodología de la investigación científica la define como una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables de una misma población, medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se simboliza r . Se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas para dos variables en una muestra. Se relacionan las puntuaciones obtenidas de una variable con las puntuaciones obtenidas de otra variable, en los mismos sujetos.

Nivel de mediación de las variables: intervalos o razón. La interpretación, el coeficiente de r de Pearson puede variar de -1.00 a +1.00 donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y” de manera proporcional. También se aplica “a menor X, mayor Y”).

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+1.00 correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “A menor X, menor Y”, de manera proporcional.)

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa): y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Cuando el coeficiente r de Pearson se eleva al cuadrado (r^2), el resultado indica la varianza de factores comunes. Esto es, el porcentaje de la variación de una variable debido a la variación de la otra variable y viceversa. Por ejemplo: la correlación entre “promedio general” y “asistencia a la escuela” es de 0.80. Existe una correlación positiva fuerte, es decir, a mayor asistencia mayor promedio.

$$r = 0.80$$

$$r^2 = 0.64$$

La “asistencia a la escuela” explica el 64 % del “promedio general”. Es decir, habrá otras variables que explicarán el 36% restante.

f. METODOLOGÍA

TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

POR EL PROPÓSITO.

Sera aplicada.- Porque permitirá dar solución a la realidad temática diagnosticada que surge de la observación de hechos y fenómenos tanto naturales como sociales; y encontrar técnicas eficaces para el manejo de los conflictos escolares.

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigación es un estudio de tipo aplicativo, representado por un programa de entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigido a docentes del Centro Educativo. Se evaluará los resultados y se harán las proyecciones necesarias para aplicarlas en beneficio directo en los docentes.

El nivel de investigación descriptivo–explicativo. Descriptivo porque mediante la sistematización y organización de los contenidos científicos y el trabajo de campo, permitirá describir los aspectos más relevantes a lo largo de todo el proceso de investigación. Porque parte del conocimiento de las actitudes y técnicas ante las situaciones de conflicto observando y registrando los resultados en los momentos de antes y después y explicativo porque busca el porqué de los hechos, mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto apoyadas en las evaluación pre y post programa de intervención (Alarcón, 2008).

POR EL LUGAR.

Será bibliográfica.- Porque permitirá extraer información especializada de fuentes bibliográficas como: libros físicos y virtuales, revista, folletos, ensayos e Internet, la que aporta con el sustento científico al trabajo de investigación.

De campo.- Mediante el trabajo de campo permitirá compilar información de primera mano; precisa mediante la aplicación de encuestas y otros instrumentos, la misma que luego de tabulado los datos, permitirá confrontar estadísticamente los ítems en estudio.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Para alcanzar el objetivo de esta investigación, se empleara el diseño de investigación pre-experimental, tipo X^1 O X^2 , donde:

X^1 = Pre-test.

O = Intervención.

X^2 = Post-test.

Se enmarcara en una línea de investigación con diseño cuasi experimental antes y después con grupo de intervención, se determinaran cambios generados a partir de la comparación entre el estado actual y el estado previsto después de la aplicación del programa de intervención psicoeducativa, buscara

conocer en qué medida la aplicación del programa de intervención ha logrado cumplir sus objetivos (Hernández, Fernández y Baptista, 1999).

El procedimiento es el siguiente:

Sólo el grupo experimental es sometido al programa de intervención psicoeducativa. Se aplicara el instrumento, el test de Modo de Conflicto de Thomas-Kilmann antes y después de concluido el programa de intervención psicoeducativa (Hernández, Fernández y Baptista ,1999).

MÉTODOS

Método científico.

Que iniciara con la observación de la realidad que será explicado mediante el sustento científico del marco teórico, que orienta la temática propuesta y reúne la descripción de elementos conceptuales referidos tanto a los conflictos escolares como a las técnicas de mediación.

Inductivo.

Es el que permitirá recolectar información investigada en la institución para así llegar a cumplir los objetivos planteados, desde hechos particulares a lo general. Este método se utilizara desde el inicio de la investigación en la revisión de la teoría científica, estructurar los objetivos y plantear una propuesta que será la parte medular del trabajo.

Deductivo.

Este método parte de los hechos encontrados en la problemática que existe en la institución, partiendo de aspectos generales a hechos particulares. De la misma forma este método se utilizara cuando se empezó haciendo un estudio general del problema planteado.

Analítico.

A través del cual se realizará un trabajo minucioso de cada una de las partes de la investigación sobre todo en la información teórica logrando así una mayor comprensión del tema y complementariamente el análisis y contrastación de los resultados obtenidos.

A demás de los métodos antes descritos se utilizarán los siguientes:

Método comprensivo (Objetivo 1 Teórico), que se utilizará para el estudio de los conflictos escolares desde el punto de vista teórico y de la realidad vivida, se analizará la finalidad, el proceso o procesos de los docentes para el manejo de los conflictos escolares.

Método de diagnóstico (Objetivo 2, Diagnóstico), que permitirá determinar los aspectos de los conflictos escolares que inciden en los niveles de la misma, el cual será con un alto nivel de dialogo directo con los docentes, de manera que se pueda realizar una evaluación de los aspectos negativos a través de un cuestionario pre-elaborado para la recolección de información, que permitirá la resolución de problema inmersos con la actitud de los docentes ante los conflictos escolares.

Método de Modelación (Objetivo 3 y 4, de Diseño y Aplicación del modelo alternativo), la modelación es justamente el método mediante el cual se crea abstracciones con vistas a explicar la realidad, en el cual se utilizara como estrategia el taller para aplicar cuestionarios, encuestas, lecturas, dinámicas, juegos, diálogos grupales, charlas, con el propósito de potenciar técnicas en los docentes para el manejo de los conflictos escolares. El taller es como tiempo – espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización; como síntesis del pensar, el sentir y el hacer.

Método estadístico coeficiente de correlación lineal de F. Pearson (Objetivo 5, valoración de la propuesta), que nos permitirá conocer la eficacia del programa a través de un cálculo de los resultados del pre y pos-test.

Variables de estudio:

Variable Independiente: Programa de entrenamiento en técnicas de mediación escolar dirigido a docentes.

Variable Dependiente: Los conflictos escolares.

Variable de Control

Edad: 27 a 58 años

Población: Planta Docente Sexo: Varones y mujeres

Técnicas e instrumentos para la obtención de datos.

Instrumentos: se aplicará el Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann que ha sido diseñado para identificar la conducta individual frente a situaciones conflictivas.

La Teoría Thomas-Kilmann define cinco maneras en las que la gente lidia con el conflicto e identifica cuándo cada manera es efectiva, de acuerdo con Psychometrics.com. La teoría fue usada para desarrollar el Instrumento de Modo de Conflicto Thomas-Kilmann, que mide el comportamiento para lidiar con el conflicto. Desarrollaron su modelo de resolución de conflictos a principios de 1970 y lo publicaron como parte de un programa de capacitación sobre administración del conflicto, de acuerdo con Kilmann Diagnostics. Se considera un clásico. El TKI es un instrumento de calificación propia con 30 pares de preguntas. Para cada par, el demandado debe elegir el A o artículo B (por ejemplo, un artículo representa la colaboración mientras el otro artículo describe la evitación). Cada par de declaraciones expresamente se diseñó, a través de un proceso de investigación gradual, para ser igual en la deseabilidad social. Identifica cinco estilos diferentes del conflicto: Compitiendo (asertivo, no cooperativo), Evitación (no asertivo, no cooperativo), Acomodación (no asertivo, cooperativo), Colaboración (asertivo, cooperativo), y Comprometimiento (intermedio asertivo y cooperativo). No hay

respuestas correctas ni incorrectas. Cada estilo es valioso en diferentes situaciones. Se realiza en un tiempo determinado de 15 minutos.

Diseño por la dimensión temporal.

El trabajo de investigación será de corte transversal, porque estará destinado al estudio de un determinado problema, es decir se encuentra limitado en cuanto a tiempo y espacio, el cual consiste en entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigido a los docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, Cantón Loja, Provincia de Loja; en el periodo 2014-2015.

Población y muestra.

Población: Constituida por 7 docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega (2 varones, 5 mujeres) los cuales serán sometidos a la evaluación pre-test. Se descarta 2 docentes de asignaturas como Cultura Estética y Computación, debido que tienen horarios de trabajo de tan solo 2 horas en diferentes días.

Población	N° total docentes	Muestra
Docentes del Centro Educativo	9	7
Total	9	7

Fuente: Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega

Procedimiento.

El estudio se llevará a cabo durante reuniones de trabajo de campo y talleres para la aplicación de la alternativa, con el propósito de solicitar el permiso del (a) director(a) de la escuela; para aplicar una encuesta a docentes con el objetivo de profundizar criterios sobre la realidad temática diagnosticada que sería en este caso conflictos escolares para realizar el estudio, con una muestra conformada por 7 docentes con edades entre 27 y 58 años, se aplicará el Instrumento Modos de Conflictos de Thomas-Kilmann; (pretest).

Luego la ejecución de la propuesta alternativa como vía de solución a la problemática, utilizando talleres como estrategia de aplicación. Las reuniones y los talleres se realizarán en horarios vespertinos, de acuerdo a lo dispuesto por la autoridad.

La investigación se realizará en el período comprendido entre los meses de marzo a julio del 2015. La duración de cada reunión como promedio de 30 a 35 minutos (trabajo de campo) y para cada taller se utilizara el tiempo previsto para su desarrollo.

El Programa de entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigido a docentes se desarrollara a través de cuatro etapas o momentos:

Etapa No. 1: Diagnóstico de necesidades educativas

En esta fase se realizara la aplicación de los instrumentos previstos a la muestra seleccionada para identificar la conducta que presentan los docentes ante situaciones conflictivas el pre-test. De inmediato se procederá a la tabulación de los resultados con la finalidad de tener una información objetiva acerca de estos, de manera que se pueda tomar decisiones acerca de lo que se va a hacer y cómo se va a hacer en el programa psicoeducativo.

Etapa No. 2: Elaboración de la propuesta o programa

Se procederá a planear el programa sobre la base de los problemas identificados, delimitando objetivos, metodología y acciones concretas. Asimismo se formularan las condiciones para que los directivos y el personal docente vinculado al grupo de la institución educativa en la que se efectúe la investigación preste las condiciones para desarrollar el programa psicoeducativo de intervención.

Etapa No. 3 Ejecución del programa

En esta etapa se coordinara la ejecución de la alternativa de intervención y su organización, para hacerla corresponder con los resultados alcanzados en la fase de diagnóstico. Para cada taller se tiene en cuenta tres momentos:

Primer momento: El momento de introducción del tema a tratar.

Segundo momento: Se realizaran diversas acciones para dar cumplimiento a los objetivos planteados y también se utilizaran técnicas de dinámicas de grupo participativas como parte del proceso a seguir.

Tercer momento: En este tercer momento se hace una reflexión sobre el tema y evaluar el desarrollo del taller

Etapa No. 4 Evaluación

Aquí se realizara una evaluación de las acciones en su conjunto desarrolladas de manera continua y sistemática, una vez que se cumpla su ejecución. Por lo que en esta fase se aplicaran cuestionarios para evaluar cada taller; al finalizar los talleres se aplicara pos-test para inferir la pertinencia del programa e ir reflexionando sobre los logros obtenidos y los obstáculos que se interpusieron para el buen desarrollo de la misma.

Teniendo presente todo lo anteriormente expuesto se elaborara el Programa de entrenamiento en técnicas de mediación para el manejo de los conflictos escolares dirigido a docentes de la Escuela de Educación Básica Rosa Grimaneza Ortega, 2014-2015; esta investigación llegara hasta la valoración de la alternativa.

Valoración del Programa.- Para esto se utilizara el modelo estadístico de coeficiente de correlación lineal de F. Pearson para establecer su confiabilidad, acerca de la calidad e importancia de utilizar esta propuesta alternativa para el manejo de los conflictos, para dicha evaluación se utilizara el programa minitab 14.

Métodos estadísticos y/o de procesamiento matemático.

Esta técnica permitirá realizar un análisis minucioso de los resultados obtenidos para luego de la tabulación de datos establecer los parámetros cuantitativos y cualitativos, en forma numérica, estadística y gráfica.

Se trabajó en la investigación con el análisis porcentual representado en cuadros y gráficos. Siempre se realizó una interpretación psicológica de la información obtenida.

Análisis integrador de los resultados obtenidos.

Los resultados obtenidos se analizarán utilizando programas de Word y Excel, se empleará la técnica del ROPAI (recoger los datos, organizar en cuadros, presentar gráficos y el análisis e interpretación), lo que permitirá constatar el problema presentado.

TIEMPO ACTIVIDADES	2014				2015												2016		
	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.
Construcción de proyecto de tesis.	█	█	█	█	█	█													
Construcción de preliminares							█												
Construcción de la revisión de literatura.							█	█											
Aplicación de los instrumentos (pre-test) tabulación								█	█										
Elaboración de la propuesta de intervención (talleres)								█	█										
Aplicación de la propuesta de intervención, Aplicación del pos test								█	█	█	█	█							
Procesamiento de los datos, análisis e interpretación										█	█								
Elaboración de los materiales y métodos.											█	█							
Elaboración de la discusión											█	█							
Construcción de conclusiones y recomendaciones.											█	█							
Construcción de introducción y resumen en castellano e inglés											█	█							
Organización de anexos, y la propuesta de intervención											█	█							
Construcción del informe final de tesis.												█	█	█					
Presentación del borrador y Corrección a sugerencias														█	█	█			
Construcción del artículo científico.																	█	█	
Grado publico																			█

g. CRONOGRAMA

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Materiales	Costo
Bibliografía física	30
Internet, consultas	25
Material de publicación (copias, impresiones, anillados, empastados, CD)	120
Desarrollo del programa de intervención	75
Traslados, alquiler de Infocus	20
Material para talleres	45
Total	\$ 315

i. BIBLIOGRAFÍA

Alba Meraz , A. R. (2014). Conflicto, autoridad y argumentación: Elementos para pensar los caminos para la paz en el aula. *Scielo.*, 1-16.

Alba Meraz, A. R. (2014). Conflicto, autoridad y argumentación: Elementos para pensar los caminos para la paz en el aula. *Scielo*, 1-16. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2014000100004&lang=pt

Baquedano, C., & Echeverría, R. (2013). Competencias psicosociales para la convivencia escolar libre de violencia: experiencia en una primaria

pública de Mérida, Yucatán, México. *Psicoperspectivas*, 139-160.
doi:10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL12-ISSUE1-FULLTEXT-210

Carpio Vargas, A. d. (2013). *La dirrección y el proceso de resolución de conflictos de aula, y las relaciones interpersonales*. Loja: Universidad Nacional de Loja. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/8003/1/Aracely%20del%20Carmen%20Carpio%20Vargas.pdf>

Carrasco , A., & Schade , N. (2013). Estrategias que utilizan las educadoras le párvulos en el aula inicial para abordad los conflictos entre niños y niñas de 4 a 6 años de edad. *Scielo* , 104-116.

Ceballos Vacas, E. M., Correa Rodríguez, N. T., Correa Piñeiro, A. D., Rodríguez Hernández, J. A., Rodríguez Ruíz, B., & Vega Navarro, A. (2010). *La voz del alumnado en el conflicto escolar*. San Cristobal de la Laguna, España: Universidad de la Laguna. doi:10-4438/1988-592X-RE-2010-359-107

Clara López de Mesa-Melo, C. A.-C.-G.-R. (de 2013). Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. *Scielo*, 383-410. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v16n3/v16n3a01.pdf>

Concha., P. C. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Paz y Conflictos.*, 60-81.

de Prada de Prado, J., & López Gil, J. A. (s.f.). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Obtenido de <http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/927/07%20LA%20MEDIACI%C3%93N%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20%C3%81MBITO%20ESCOLAR.pdf>

Gómez Funes, G. (2013). *Conflicto en las organizaciones y mediación*. Málaga: Universidad Internacional de Andalucía.

Gómez, M. (2009). *Intriducción a la metodología de la investigación científica* (Segunda Edición ed.). Córdoba , Argentina : Editorial Brujas.

Ibujes, M. O. (2008). *Introduccion a la estadistica empresarial*. Madrid, España: Work.

lungman, S. (1996). *La Mediación Escolar* . Buenos Aires : Lugar editorial .

Jaramillo Pardo, K. A. (2012). *Los conflictos familiares y las estrategias de afrontamiento, utilizadas por los estudiantes del Bachillerato del Colegio Nacional Mixto Adolfo Valarezo de la ciudad de Loja*. Ecuador: Universidad Nacional de loja. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/4882/1/Karina%20Alexandra%20Jaramillo%20Pardo.pdf>

Lugmaña Columba, R. M. (2012). *Percepciones sobre las estrategias educativas y su relacion con el proceso de aprendizaje desde la perspectiva del estudiante de séptimo año de educación básica y maestro/a del centro educativo Luis Godin*. Ecuador.

Martínez Gonzáles , M. d., Álvarez Gonzáles , B., & Fernández Suárez, A. P. (2009). *Orientación familiar. Contextos, Evaluación e intervención*. sanz y torres.

Montenegro, E. (26 de Septiembre de 2013). Estrategias para el manejo de conflicitos en el aula. (G. Echeverría Castro, Entrevistador) Obtenido de <http://www.youtube.com/watch?v=3mHr79CErVU>

Oña Cots, J. M. (2010). *Educación de calle y desarrollo comunitario; Una experiencia educativa en contextos de exclusión*. Madrid: Cáritas.

Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fGqgPmet_CIC&oi=fnd&pg=PA5&dq=educacion+de+calle+y+desarrollo+comunitario&ots=bBjHupjZu&sig=U4ZII10-E4S7Vm4OzPefdRUwiDM#v=onepage&q&f=false

Pardo, A. G. (2013). *Mis experiencias pedagógicas en la resolución de conflictos*. Loja: EDILOJA.

Pérez Crespo, M. (2002). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención . *Educación y futuro*, 1-16.

Pérez Serrano, G., & Pérez de Guzman, M. V. (2011). *Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento*. España: NARCEA.

Pilar Mac-Cragh, M. M. (2006). *Los diez principios de la cultura de mediación*.

Barcelona: GRAÓ. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=cK9ZxOOPQIIC&printsec=frontcover&dq=Los+10+principios+de+la+cultura+de+mediaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Prawda, A. (2008). *Mediación escolar sin mediadores* . Buenos Aires : Bonun.

Prieto Benítez, J. G. (2012). *Calidad de vida laboral de negociadores y mediadores de conflictos de España y Paraguay*. Salamanca:

Universidad de Salamanca, Facultad de Psicología. Obtenido de

http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/115597/1/DPETP_Prieto_Benitez_J.G._Calidad_de_Vida.pdf

- Salm, R. (1999). *La solución de conflictos en la escuela, una guía práctica para maestros*. Santa Fe de Bogotá-Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Serafín Antúnez Marcos, J. F. (2000). *Disciplina y convivencia en la institución escolar*. Barcelona: Editorial Laboratorio Educativo. GRAÓ.
- Silvia García, G. (2008). LA TEORÍA DEL CONFLICTO. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos. Derechos y Valores.*, 29-43.
- Trueba Marcano, B. (2000). *Talleres integrales en educación infantil; Una propuesta de organización del escenario escolar*. Madrid: Ediciones de la Torre .
- Vaello Orts, J., & Vaello Pecino, O. (2012). *Claves para gestionar conflictos escolares. Un sistema de diques*. Colombia : Horsori.
- Valentín Martínez, O. P. (2001). Convivencia escolar. Problemas y soluciones. *Revista complutense de educación*, 295-318.
- Vásquez Gutiérrez, R. L. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz*. Murcia : Universidad de Murcia .
- Vidal Díaz, R. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Obtenido de https://books.google.es/books?id=kER9q4koSnYC&printsec=frontcover&dq=dise%C3%B1o+y+elaboraci%C3%B3n+de+cuestionarios+para+la+investigaci%C3%B3n+comercial&hl=es&sa=X&ei=Dee1VNT6JbO0sATn_4G4Dw&ved=0CCIQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false

ANEXO 2

Desarrollo de Talleres



Entrega de Certificados a Participantes



ANEXO 3



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN**

ENCUESTA A DOCENTES

La siguiente encuesta fue elaborada con fines académicos, con el objetivo de obtener datos relevantes que permitan elaborar un proyecto factible, que beneficie principalmente a los docentes y estudiantes. Se agradece al encuestado(a), la mayor sinceridad en sus respuestas, debido a que la

información que se aporte es confidencial y servirá de apoyo para diseñar lineamientos generales para la realización de talleres para mejorar conocimientos y actitudes frente a los conflictos escolares los mismos que se realizaran en la Escuela Rosa Grimaneza Ortega.

Instrucciones:

- *Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.*
- *Marque con una (X) las respuestas de selección.*
- *No deje preguntas sin responder.*

Datos informativos:

Área de especialidad:
.....

Años de experiencia:
.....

Año en el que se encuentra como docente:
.....

Sexo: M () F () Edad:
.....

AHORA PIENSE EN SU CENTRO Y SU CLASE Y SEÑALA SU GRADO DE ACUERDO

- 1. ¿Señale cómo se relacionan los diferentes personajes en su centro escolar que a continuación se describen?**

	BUENA	MALA
Relación entre alumno-alumno	()	()
Relación entre docente-docente	()	()
Relación entre docente-alumno	()	()
Relación entre docentes-padres de familia	()	()

2. ¿
Cu
án
do

y dónde se dan con mayor frecuencia algún tipo de problema entre

En el recreo, en el patio	()
En la salida y entrada del centro	()
En clases	()
En los pasillos entre clases	()
En los servicios	()
En todos los sitios anteriores	()

el
alu
mn
ad
o?

3. E

n general, considera que las relaciones y comunicación entre el profesorado de su centro son:

- () Muy buenas
- () Buenas
- () Normales, nada especial
- () Regulares a malas
- () Malas o muy malas

4. ¿Señale el tipo de actitudes que presenta ante un conflicto?

- () Competitiva
- () Acomodatícia
- () Evasiva

() Cooperativa

() Negociación



5. ¿Los docentes están preparados o han recibido algún tipo de asesoramiento para el manejo de los conflictos escolares?

() Si

() No

Porque.....

.....

6. ¿Considera que las agresiones y conflictos en los centros escolares es un problema?

() Si

() No

Porque.....

.....

7. ¿Si un estudiante agrade a sus compañeros y/o falta el respeto a la autoridad como usted lo soluciona?

.....

.....

Gracias por su colaboración

ANEXO 4

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN**

6	Un/a alumno/a roba objetos o dinero a compañeros				
7	Una alumna es discriminada por ser una chica				
8	Un/a alumno/a se enfrenta a otro/a por celos o traiciones				
9	Un/a compañero/a ofrece drogas a los alumnos				
10	Un/a alumno/a se pega con otros compañeros				
11	Un/a alumno/a no cumple su parte de trabajo en equipo				
12	Un/a alumno/a es rechazado/a por ser homosexual				
13	Un/a alumno/a insulta o grita a otro/a compañero/a				
14	Un/a alumno/a ridiculiza a un/a compañero/a ante de los demás				

Conflictos entre profesorado y alumnado		Nunca	A veces	A menudo	Muchas veces	Siempre
1	Un/a profesor/a trata con favoritismo a algún/a alumno/a					
2	Un/a profesor/a insulta o grita a un/a alumno/a					
3	Un/a profesor/a tiene manía a un/a alumno/a					
4	Un/a profesor/a pega a un/a alumno/a					
5	Un/a profesor/a exige mucho					
6	Un/a profesor/a amenaza a un/a alumno/a					
7	Un/a profesor/a ridiculiza a un/a alumno/a ante los demás					
8	Un/a alumno/a rompe pertenencias de un/a profesor/a					
9	Un/a alumno/a pega a un/a profesor/a					
10	Un/a alumno/a contesta desafiante a un/a profesor/a					
11	Un/a alumno/a tira a un/a profesor/a una tiza, goma, etc.					
12	Un/a alumno/a amenaza a un/a profesor/a					
13	Un/a alumno/a ridiculiza a un profesor/a en público					
14	Un/a alumno/a insulta o grita a un/a profesor/a					

Gracias por su colaboración

ANEXO 5

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA Y ORIENTACIÓN**

Datos informativos:

Año escolar en donde se encuentra como docente:		
Especialización de grado académico:		
Años de servicio:		
Sexo: M () F ()		Edad:

INSTRUMENTO THOMAS-KILMAN PARA DETERMINAR MODO DE ENFRENTAR SITUACIONES CONFLICTIVAS

INSTRUCCIONES:

1. Considere algunas situaciones en las cuales sus deseos difieren de los de otra persona. ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?
2. En las páginas siguientes hay varios pares de frases que describen posibles respuestas conductuales. En cada par encierre en un círculo la alternativa (A o B) que sea más característica de su propio comportamiento.
3. En algunos casos ni la alternativa A ni la B pueden ser muy típicas de su forma de reaccionar, pero le rogamos que indique cuál sería la conducta más probable que usted elegiría.

1	A	Hay veces que dejo a otros la responsabilidad de resolver los problemas.	
	B	En lugar de negociar las cosas con las que estamos en desacuerdo, trato de enfatizar las cosas en las que ambos estamos en acuerdo.	

2	A	Trato de encontrar una solución de compromiso.	
	B	Intento negociar con todos sus problemas y los míos.	
3	A	Habitualmente soy muy firme en perseguir mis objetivos.	
	B	Trato de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.	
4	A	Trato de encontrar una solución de compromiso.	
	B	A veces sacrifico mis propios deseos por los de la otra persona.	
5	A	Busco constantemente la ayuda del otro para encontrar una solución.	
	B	Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones inútiles.	
6	A	Trato de evitar crear situaciones incómodas para mí.	
	B	Trato que mi posición sea la que gane.	
7	A	Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.	
	B	Doy unos puntos a cambio de otros.	
8	A	Usualmente soy firme para seguir mis metas.	
	B	Trato inmediatamente de traer a la mesa todos los asuntos y preocupaciones.	
9	A	Siento que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias.	
	B	Hago algún esfuerzo para que se haga lo que yo quiero.	
10	A	Soy firme para perseguir mis metas.	
	B	Trato de encontrar una situación de compromiso.	
11	A	Trato inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones.	

	B	Puede ser que trate de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.	
12	A	A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.	
	B	Le dejo valer algunas de sus posturas si me deja que algunas de las mías valgan.	
13	A	Propongo una solución intermedia.	
	B	Presiono para que mis puntos valgan.	
14	A	Le cuento mis ideas y le pregunto las de él/ella.	
	B	Trato de mostrarle la lógica y el beneficio de mi posición.	
15	A	Tal vez trate de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.	
	B	Trato de hacer lo necesario para evitar tensiones.	
16	A	Trato de no lastimar los sentimientos del otro.	
	B	Trato de convencer a la otra persona de los méritos de mi postura.	
17	A	Usualmente soy firme para perseguir mis metas.	
	B	Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías.	
18	A	Si hace a la otra persona feliz, tal vez le permita mantener sus puntos de vista.	
	B	Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías.	
19	A	Trato inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones.	
	B	Trato de posponer el asunto hasta que he tenido algún tiempo para pensar.	
20	A	Trato inmediatamente de trabajar sobre nuestras diferencias.	
	B	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas.	
21	A	Cuando negociamos, trato de ser considerado con los deseos de la otra persona.	
	B	Siempre me inclino a discutir abiertamente el problema.	

22	A	Trato de encontrar una postura intermedia entre la de la otra persona y la mía.	
	B	Defiendo mis deseos.	
23	A	Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos.	
	B	Hay momentos en los que dejo que otros resuelvan el problema.	
24	A	Si la postura del otro parece muy importante, trato de cumplir sus deseos.	
	B	Trato de que la otra persona acepte un compromiso.	
25	A	Trato de mostrarle la lógica y beneficios de mi posición.	
	B	Cuando negociamos, trato de ser considerado con los deseos de la otra persona.	
26	A	Propongo un arreglo intermedio.	
	B	Casi siempre me preocupo por satisfacer los deseos de todos.	
27	A	A veces evito tomar posturas que puedan crear controversias.	
	B	Dejo que la otra persona mantenga sus puntos de vista si eso la hace feliz.	
28	A	Usualmente persigo mis metas firmemente.	
	B	Usualmente busco la ayuda del otro para encontrar una solución.	
29	A	Propongo una solución intermedia.	
	B	Siento que no vale la pena preocuparse por las diferencias.	
30	A	Trato de no lastimar los sentimientos de la otra persona.	
	B	Siempre comparto el problema con la otra persona para que busquemos la solución.	

Descripción:

El instrumento Thomas Kilmann de Modos de Conflicto (TKI) fue diseñado para evaluar la conducta de un individuo en situaciones de conflicto. Se entiende por “situaciones de conflicto” aquellas en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. En tales situaciones, es posible describir la

conducta de una persona según dos dimensiones básicas: asertividad (la medida en que un individuo intenta satisfacer sus propios intereses) y cooperación (la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona). Estas dos dimensiones básicas de la conducta pueden utilizarse para definir cinco modos específicos de manejar los conflictos, tal se muestra en el diagrama siguiente.

A continuación se presenta un perfil de puntos en el TKI que muestra el repertorio de modos para el manejo de conflictos. La puntuación bruta en cada modo de manejo de conflictos es simplemente la cantidad de veces que selecciono una afirmación del TKI para dicho modo.

MODO	PUNTUACIÓN BRUTA		PUNTUACIÓN PERCENTIL		
	0 %	25 %	Baja	Media	Alta
Competencia					
Colaboración					
Compromiso					
Evasión					
Acomodo					

Puntaje del Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann

El Instrumento Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann se mide en escalas del 0 al 12 y en formato de porcentaje alto, medio y bajo.

Rubro	Competencia	Colaboración	Compromiso	Evasión	Acomodo
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
Total:	/12	/12	/12	/12	/12

Modalidad: _____

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	.V
DEDICATORIA.....	.VI
MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO.....	VII
MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS.....
VIII	
ESQUEMA DE CONTENIDOS.....	IX
a. TÍTULO.....	1
b. RESUMEN (CASTELLANO E INGLES).....	2
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	29
f. RESULTADOS.....	37
g. DISCUSIÓN.....	87
h. CONCLUSIONES.....	90
i. RECOMENDACIONES.....	91
j. BIBLIOGRAFÍA.....	92
k. ANEXOS.....	97
a. TEMA.....	98

b. PROBLEMÁTICA.....	101
c. JUSTIFICACIÓN.....	106
d. OBJETIVOS.....	108
e. MARCO TEORICO.....	109
Conflictos escolares.....	111
Mediación escolar.....	140
Evaluación diagnóstica.....	142
Propuesta alternativa.....	154
Programa psicoeducativo.....	162
Valoración del programa.....	164
f. METODOLOGÍA.....	166
g. CRONOGRAMA.....	174
h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO.....	175
i. BIBLIOGRAFÍA.....	176