

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Educación

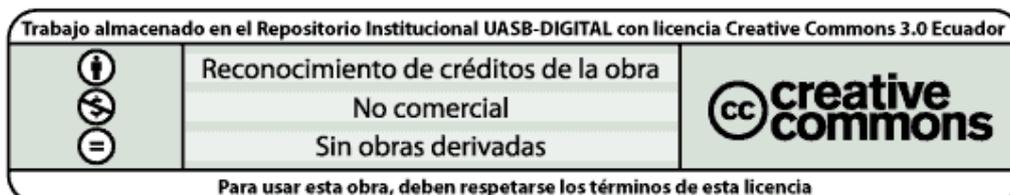
Programa de Maestría en Gerencia Educativa

**El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares
en los establecimientos educativos de nivel medio en el cantón
Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los períodos
lectivos 2011-2013**

Autor: Jorge Alejandro Correa Requena

Tutor: Dr. Gabriel Pazmiño Armijos

Quito, 2016



CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHOS DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Jorge Alejandro Correa Requena, ecuatoriano, con cédula de identidad N° 0700918493, autor de la Tesis intitulada “El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los periodos lectivos 2011-2013”, mediante el presente documento, dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magister en Gerencia Educativa en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de producción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación; pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en la red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros, respecto de los derechos de autor de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Quito, Abril del 2016



Jorge Alejandro Correa Requena
C. I. N° 0700918493

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad realizar un estudio teórico doctrinario de uno de los aspectos relacionados con los factores que impiden una convivencia armónica: los conflictos escolares, mismos que constituyen el punto de partida para el análisis de lo que comprende la teoría de la mediación como alternativa para atender y solucionar los problemas que se presentan en los establecimientos educativos.

Además, otro aspecto muy trascendental, en el ámbito educativo, es la observancia que los docentes, directivos y padres de familia, como actores de la comunidad educativa, deben tener sobre los derechos y obligaciones inherentes a los niños y adolescentes, con la finalidad de evitar desaciertos y, más bien, se puedan atender los requerimientos que este grupo vulnerable demanda y ser parte fundamental en el desarrollo de su formación integral.

Identificar el papel que ha desempeñado la mediación, en nuestro medio, es el principal fin de presente trabajo; por ello, se realizará un análisis en un grupo focal de instituciones educativas en el cantón Huaquillas en la Provincia de El Oro, durante un periodo de tiempo determinado; donde se analizan los tipos de conflictos que ha caracterizado a estos centros educativos y la contribución con la que ha aportado la mediación para solucionarlos.

Considerar al diálogo como el medio para generar un clima de convivencia armónica es comprender la importancia y el alcance que tiene la mediación en el respeto de los derechos de todos y cada uno de los actores de la sociedad, en nuestro caso de las instituciones educativas.

ABSTRAC

The present investigation research has as a purpose to accomplish a theoretical study doctrinal about one of the aspects related with the factors that prevent a harmonious coexistence: school conflicts, they constitute the starting point for the analysis of what including mediation theory as an alternative in order to comprehend and solve the problems that occurs in educational establishments.

Also, another very fundamental aspect in education, is the observance that teachers, authorities and parents, as actors in the educational community must take on the rights and obligations inherent in children and teenagers, in order to avoid mistakes and, rather, to meet the requirements that demand this vulnerable group and in this way to be a fundamental part in the development of their integral formation.

Identify the role played by mediation in our area, it is the main purpose of this search; Therefore, an analysis will be conducted in a focus group of educational institutions in the canton Huaquillas in the Province of El Oro, for a period of time; where the types of conflicts that have characterized these schools and the contribution which has provided mediation to solve them will be analyzed.

Consider the dialogue as the means to create a climate of peaceful coexistence is to understand the importance that mediation has regarding of the rights of everybody and every one of the actors in society, in our case of educational institutions.

DEDICATORIA:

Con especial aprecio, dedico este trabajo a mí querida esposa por el incondicional apoyo y comprensión que siempre me ha sabido brindar para lograr este, uno más de mis más anhelados logros profesionales;

A mis hijas, razón de mis esfuerzos y desvelos;

A la juventud ecuatoriana que lucha y espera días mejores para nuestra Patria.

EL AUTOR

AGRADECIMIENTO:

Dejo expresa constancia de mi imperecedero agradecimiento a las autoridades, docentes y staff administrativo del Área de Educación de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, por haber compartido, sin egoísmos, sus conocimientos y experiencias, contribuyendo a mi formación profesional.

Al doctor Gabriel Pazmiño Armijos, “*maestro formador de maestros*”, quien ha dedicado por entero su vida al noble apostolado de la educación; ya sea, desde sus inicios como maestro rural o desde el ejercicio de la cátedra en la UASB, hasta su acertado desempeño como Subsecretario y Ministro de Educación, constituyéndose en un referente obligado del proceso educativo ecuatoriano;

Finalmente, de manera especial, expreso mi más profundo reconocimiento al doctor Enrique Ayala Mora, hombre de rector proceder, quien constituye una de las reservas morales de nuestro país; por haber hecho de la Universidad Andina Simón Bolívar-Sede Ecuador, la más grande y prestigiada institución educativa de cuarto nivel en nuestro país con solvencia y reconocimiento internacional.

EL AUTOR

CAPÍTULO I

1. La Mediación	10
1.1. Definición de la mediación	10
1.2. Principios básicos de la mediación	15
1.3. Características de la mediación	16
1.4. El proceso de la mediación en el conflicto escolar	18
1.5. Estrategias de prevención del conflicto escolar	21
2. El Conflicto	27
2.1. Definición sobre el conflicto	27
2.2. Tipología de los conflictos	27
a. El conflicto positivo	28
b. El conflicto negativo	28
2.3. La comunicación en el conflicto	29
2.4. El conflicto escolar	31
2.5. Delimitación conceptual entre conflicto y violencia escolar	32
2.6. Naturaleza de los conflictos escolares	34
3. Los Derechos de los niños, niñas y adolescentes	36
3.1. La Doctrina de la Protección Integral	36
3.2. Los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos	38
3.3. El Código de la Niñez y Adolescencia y los derechos y obligaciones de los niños, jóvenes y adolescentes	39
3.3.1. Deberes de los niños y adolescentes	43
3.3.2. Distinción entre sujeto de derechos y sujeto de deberes	43
3.3.3. De la represión y autoritarismo a la disciplina formativa	43

CAPÍTULO II

2. ACOPIO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	45
2.1. Estudio de casos de conflictos escolares	45
2.1.1. Violencia entre iguales	46
2.1.2. Maltrato verbal	46
2.1.3. Maltrato físico	46
2.1.4. Maltrato psicológico	47
2.1.5. Maltrato verbal entre docentes	47
2.2. Percepciones de los Estudiantes, Padres de Familia, Docentes y Autoridades	48
2.2.1. Resultados de la aplicación de encuestas a estudiantes	48
2.2.2. Resultados de la aplicación de encuestas a docentes y autoridades	58
2.2.3. Resultados de la aplicación de encuestas a padres y madres de familia	67

CAPÍTULO III

3. DISCUSIÓN	75
3.1. Verificación de Objetivos	75
3.2. Conclusiones	77
3.3. Recomendaciones	79
3.4. Propuesta	81
Bibliografía	86
Anexos	88

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está enfocado hacia la investigación de un tema de gran trascendencia en las instituciones educativas, pretendemos dar respuesta a esta gran interrogante: ¿Cómo ha contribuido la mediación escolar en la solución de los conflictos en los establecimientos educativos de nivel medio en el cantón Huaquillas?

En el primer capítulo que constituye el marco teórico conceptual, se ha recurrido a expertos en el tema de la mediación y de la tipología de conflictos como: Sara Rozenblum, John Haynes, Armando Castañedo Abay, Beatriz Muñoz, José Antonio Binaburo y a Juan Carlos Torrego, entre otros. Ellos sostienen que se debe mirar al conflicto no como un aspecto negativo, sino más bien como una oportunidad para cimentar la convivencia, aspecto que constituye un potencial educativo al que hay que encauzarlo.

El tema de los derechos de los niños y adolescentes ha sido analizado desde la perspectiva de la doctrina de la protección integral consignada en la Declaración de los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas; la Constitución de la República, el Código de la Niñez y Adolescencia y, la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento, normativas que velan por el desarrollo integral de nuestros educandos.

En el segundo capítulo encontramos todo el proceso de investigación desarrollado, el mismo que constituye un ejercicio de investigación exploratoria, a través del análisis de campo, ejercicio que nos ha permitido determinar la problemática planteada en un grupo focal de instituciones educativas del cantón Huaquillas, aspecto que ha sido observado a través de las características o patrones de conflicto, mediante encuestas, entrevistas realizadas a los centros escolares objetos de este análisis.

El tercer capítulo contiene la parte concluyente de nuestro trabajo, en él recabamos las conclusiones y recomendaciones que después del proceso se ha podido establecer, pretendiendo así constituirnos en agentes de cambio en el interior de nuestros espacios escolares, atendiendo las relaciones interpersonales que de una u otra manera afectan a los aprendizajes.

CAPÍTULO I

En el presente Capítulo que constituye el marco teórico conceptual, analizaremos la teoría de la mediación, a la luz del cual analizaremos las definiciones sobre la mediación escolar, el conflicto; así como también, los derechos de los niños y adolescentes, para tener una fundamentación teórica sobre los conflictos que se dan en las instituciones educativas. Esta perspectiva consiste en atender las relaciones interpersonales que de una u otra manera afectan a la sociedad.

1. La Mediación

1.1. Definición de la Mediación

El término mediación se refiere a una puerta de acceso al mejoramiento de las relaciones interpersonales que se encuentran deterioradas por diversas situaciones. Es la vía para atender y mediar aquellas situaciones conflictivas que alteran la buena práctica de los ejercicios sociales.

Revisamos las definiciones de algunos autores sobre la mediación y determinamos que para Sara Rozenblum "...Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas. Es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes."¹

Asimismo, como la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio, el doctor John Haynes ofrece la siguiente definición: "Mediación es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto". El acuerdo resuelve

¹ Citado por Armas Manuel. Rozenblum, Sara "Mediación en la escuela: Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente Edición-1ª ed. Buenos Aires : Aique, 1998

el problema con una solución mutuamente aceptada y se estructura de un modo que ayuda a mantener la relación entre los miembros de una comunidad.

Del mismo modo, en el documento “Directrices de las Naciones Unidas Para Una Mediación Eficaz”, en el que se ofrece las directrices para la mediación eficaz, podemos identificar que en aras de una cultura de paz consideran a la mediación como “*uno de los métodos más efectivos de prevención, gestión y solución de conflictos*. Además sostienen que, para que un proceso de mediación sea efectivo no basta con nombrar a una persona eminente que actúe como tercera parte, sino más bien recomiendan primeramente un diálogo previo que permita la oportunidad de convencer a los antagonistas de las ventajas que otorga la mediación, así como también que se debe evitar la improvisación de algún tipo de mediación sin que ésta sea fundamentada en los canales de convivencia instituidos en la sociedad determinada, pues se debe seguir un proceso claramente establecido “*...las iniciativas de mediación improvisadas y poco coordinadas, aunque se pongan en marcha con la mejor de las intenciones, no contribuyen al objetivo de lograr una paz duradera*”².

Folberg y Taylor consideran que el propósito de la mediación es *resolver desavenencias y reducir el conflicto, así como proporcionar un foro para la toma de decisiones*. Para dichos autores, la mediación requiere la intervención de algún agente para solucionar el problema con la finalidad de conseguir un resultado; sin embargo, este mismo autor cita a Haynes para quien el objetivo principal de la mediación es el manejo adecuado del conflicto, es decir, entender la causa esencial del conflicto y reducirla a un nivel aceptable y no la resolución de las desavenencias³

Con el análisis de la definición de este tema que es punto de partida en el presente trabajo, consideramos que el enfoque proyectado en materia legal es similar al de los autores citados, pues, se la define como *un proceso extrajudicial*, es decir, fuera de un trámite de ley; sin embargo, aquí notamos que, cuando las partes firman el acta de mediación, ésta llega a adquirir efecto reglamentario, más conocido como una sentencia ejecutoriada (Derechos, 2010), en ella debe contemplarse

² Rick Jones, Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz, Studio Exile (rick@studioexile.com) Naciones Unidas, Nueva York.

³ Citado por Carulla Pedro “mediación una alternativa eficaz para resolver problemas empresariales. <http://adresources.com/docs/adr/2-4-23/> revisado enero del 2013.

implicaciones que concedan algo de beneficio del otro. Esta premisa de carácter legal está tipificada dentro del sistema normativo, el Art. 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación donde nos indica que: “La mediación es un procedimiento de solución de conflicto por el cual la partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.” (MEDIACIÓN, 2012)

De igual manera el concepto doctrinal de mediación nos señala que “Es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Esta tercera persona no es precisamente ni juez, ni árbitro, porque la solución del conflicto no llega a ser impuesta, sino que es el producto de un profundo análisis que busca satisfacer las necesidades de las partes en disputa, donde se regula el proceso de la comunicación conducido a través de sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfecho. La mediación es voluntaria, es confidencial, y está basada en el diálogo. (Palacios Morillo, 2014)

Tanto la perspectiva legal como la doctrinaria nos evidencian un enfoque autorregulado del conflicto que recae en las personas que lo generaron y la finalidad de esta herramienta es aportar hacia una conciencia social y comprometida en la formación para la vida democrática.

Lo señalado en las líneas anteriores permite determinar la importancia de incluir en los centros escolares un mecanismo de mediación que otorgue a la comunidad educativa la oportunidad para atender y resolver los inconvenientes que suelen presentarse en la convivencia diaria. Permitir que exista una tercera persona como mediador comprende una aceptación sin reservas del intermediario, el mismo que debe ser totalmente imparcial e independiente sin ninguna relación con el problema o conflicto que las enfrenta, que genere la confianza de que actúa con veracidad y donde la única intención será atender de manera efectiva la ruta que permita encontrar un acuerdo, pero nunca como un enemigo ni tampoco como un aliado.

En la polisemia de la palabra mediación, nos remitimos ahora a presentar su enfoque desde el punto de vista de la educación, donde encontramos que existen

diferentes autores que sostienen que el papel que el docente debe cumplir en el aula, es de mediador del aprendizaje. Aquí notamos que el término mediación está presente bajo otra línea de acción, ya no para mediar o solucionar los conflictos, sino más bien para mediar o guiar los aprendizajes. Uno de estos autores es Lev Vygotsky, un psicólogo que después de realizar un análisis psico-social del individuo determinó que para el desarrollo del aprendizaje o de la personalidad del individuo el medio en el que este se desenvuelve es determinante.

Para Lev Vygotsky, *“el contexto social donde el individuo se desarrolla influye mucho en el aprendizaje más que las actitudes y las creencias; tiene una profunda influencia en cómo se piensa y en lo que se piensa. El contexto forma parte del proceso de desarrollo y moldea los procesos cognitivos”*. El contexto social debe ser considerado en diversos niveles: El primer nivel está constituido por el (los) individuos con quien (es) el niño interactúa en esos momentos. El nivel estructural, que sería el nivel secundario, y que está constituido por las estructuras sociales que influyen en el niño tales como: la familia y la escuela. El nivel terciario es el cultural o social general, que está constituido por la sociedad en general, como el lenguaje, el sistema numérico y la tecnología (Leong, 2005.). Podemos ver que todo lo que rodea al educando posee una característica de influencia, la misma que puede ser positiva o negativa, donde el docente debe ser ese canal que permita un aprovechamiento y encausamiento de esa influencia, para alcanzar un aprendizaje significativo en la formación integral del estudiante.

Reuven Feuerstein, psicólogo clínico israelí, comparte con Vygotsky la idea de que la inteligencia puede ser modificable; señala que el papel de la mediación es fundamental en el desarrollo de aprendizajes significativos. El psicólogo sostiene que el aprendizaje debe preceder al desarrollo y que éste solo será posible gracias a la intervención de un mediador, en especial un mediador humano que intervenga modificando las estructuras cognitivas. (Feuerstein, 2008). Es decir, que para que el sujeto se desenvuelva con mayor competencia y eficacia en el medio en el que se desenvuelve, requiere la adecuada intervención del docente como mediador.

El doctor Feuerstein sostiene que el ser humano es un ser cambiante, que puede modificarse a sí mismo a su gusto por un acto de su voluntad: *"Yo puedo decidir cambiar en una o en otra dirección"*. Por ello, concibe el organismo humano

como algo abierto, receptivo al cambio, cuya estructura cognitiva puede ser modificada a pesar de las barreras por muy insalvables que parezcan. Es en este aspecto en el que el docente interviene como mediador para la modificación de esa conducta.

Ante esta reflexión, es importante considerar que la teoría de la modificabilidad humana es posible gracias a la intervención del mediador, quien se preocupa de dirigir y optimizar el desarrollo de la capacidad intelectual del individuo, para lo cual, según Feuerstein, se debe tener presente los siguientes principios que corroboran esta postura: Los seres humanos son modificables y pueden romper con las costumbres genéticas internas y externas; el individuo específico con el que estoy trabajando es modificable; somos capaces de cambiar al individuo; somos personas que podemos y tenemos que ser modificadas; La sociedad también tiene y debe ser modificada.

Además, Feuerstein hace una distinción entre el concepto de modificabilidad y los cambios producidos por el desarrollo. Ésta modificabilidad se aleja del curso normal producido por el desarrollo; y la inteligencia se convierte en un proceso de auto-regulación dinámica, capaz de responder a la intervención del medio exterior. Por ello, su postura es “Todo hombre es modificable y puede mejorar sus realizaciones intelectuales y su rendimiento intelectual gracias a un mediador”.

Bajo la luz de estos enfoques, podemos ver que la institución educativa cumple un proceso mediador para aportar de manera efectiva en la formación holística de nuestros educandos. Considero, por lo tanto, que sí podemos generar cambios en las conductas o comportamientos estudiantiles, encaminado este cambio hacia el cumplimiento de los grandes objetivos gubernamentales que, en materia educativa, se pretende alcanzar, lo que nos dará como resultado el ejercicio de una cultura de paz encaminada hacia el desarrollo de un verdadero aprendizaje.

1.2. Principios básicos de la mediación

Como toda teoría tiene principios que la fundamentan y caracterizan, la mediación también posee los compendios que determinan su factibilidad. Estos apuntan a la conciliación; por ello podemos señalar:

a. **Voluntariedad.**- Es el principal y básico porque se debe partir siempre de la voluntad, más que contratos diplomáticos, “*es una empresa flexible pero estructurada*”⁴; por eso, señalamos como principio primordial al protagonismo que tienen sus actores en la resolución del conflicto. La base fundamental de esta gran herramienta de dialogo, puesto que para que se dé solución a un conflicto debe existir la voluntad de reparar el inconveniente; por ello, las partes deben concurrir libremente al proceso. Porque pretenden alcanzar un acuerdo: Así como la libertad de participar, queriendo llegar a un acuerdo dentro del proceso de mediación en el cual logran comprender las razones de sus adversarios, estableciendo acuerdos mutuamente satisfactorios.⁵ (Ley de Arbitraje y Mediación, 1997)

Asimismo, podemos decir que la mediación debe ser especializada y tecnificada y responder a la especificidad del conflicto a tratar al mismo que debe actuarse con total imparcialidad lo que implica que el mediador deberá observar la situación conflictiva de manera permanente y rigurosa.

b. **Confidencialidad.**- Otro de los principios que rigen en la mediación es la confidencialidad con la que se desarrolla el proceso; es decir, debe ser realizada bajo estricta privacidad de las partes involucradas, “*con lo cual se garantiza el procedimiento con la obligatoriedad de mantener las reservas*” (Art. 50 de la Ley de Arbitraje y Mediación); sin embargo, las partes de común acuerdo, pueden renunciar a la confidencialidad.

c. **Imparcialidad y neutralidad.**- La igualdad con la que se atiende la situación presentada determina que es un principio que jamás debe violentarse; pues, al hacerlo se podría dar paso a un conflicto mayor que en lugar de ser mediado, se

⁴ Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz Rick Jones, StudioExile (rick@studioexile.com) Naciones Unidas, Nueva York

⁵ http://www.ftaa-alca.org/busfac/comarb/Ecuador/larbymed_s.asp

incrementalmente comprometiendo a muchos más actores; por ello, el asunto debe ser tratado con imparcialidad siendo neutrales al momento de encaminar el proceso.

Las partes tienen la asistencia de un mediador que trabaja en sus intereses y necesidades de manera justa, equitativa e imparcial. El mediador no será juzgador sino que, al contrario, los ayudará para que juntos construyan sus propios acuerdos partiendo de sus necesidades. En la determinación de los acuerdos, el mediador cuidará su neutralidad con lo que garantizará la transparencia del proceso.

- d. **Informalidad y flexibilidad.**- Al momento de aplicar el método de la mediación es conveniente considerar los principios básicos y optar por la construcción de una comunidad pacífica que debe ser fortalecida en los centros escolares como espacio para la formación de las personalidades de manera holística. La mediación es un proceso informal por cuanto se conduce a través de lo que dispone la Ley de Arbitraje y Mediación y, el Reglamento de los Centros de Mediación. Los resultados dependen exclusivamente de las partes, quienes redactan con sus propias ideas e intereses, los acuerdos que más les convenga; por ello, el siguiente principio es determinante.
- e. **Colaboratividad.**- El diálogo es la base de toda relación, en la mediación cumple un factor determinante, las partes, una vez que entienden los beneficios del procedimiento, colaboran facilitando la comunicación e implementando ideas que les permitan construir sus propios acuerdos con las fórmulas ganar-ganar”⁶.

1.3. Características de la mediación

La mediación tiene como característica principal otorgar una visión positiva del conflicto, encausarlo al diálogo y la ejecución de actitudes de apertura, comprensión y empatía. Juan Carlos Torrego la caracteriza como “...la potenciación de contextos colaborativos en las relaciones interpersonales, así como el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol, la participación democrática y el

⁶ Tomado del Manual de la Guía de Mediación del Centro de Mediación elaborado por la Superintendencia de Compañías.

protagonismo entre pares”. Para ello, junto a un equipo de expertos oferta un manual para establecer y encaminar este proceso en las instituciones educativas. A la luz de este enfoque, analizaremos lo que manifiestan otros autores como características que este proceso debe comprender.

Holaday, en su obra señala que “...una característica de la mediación es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en la que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversaria, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación”⁷.

Es fundamental enfatizar que para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento, porque son los mismos interesados los que han propuesto y se han comprometido a cumplir, *pues la reflexión sobre la mediación ayuda a todos a entender el conflicto y su dimensión ideológica* así lo sostienen (Likert y Likert, 1976; Shapiro, 2002).⁸

(Rozenblum, 1998), nos señala que puede suceder que, para crear un contexto real de colaboración, sea necesario pasar por momentos previos en los que nos manejemos en estilos como el de evitación o acomodación, ya que pueden ser necesarios para generar un nivel de confianza entre las partes, imprescindible para llegar a la colaboración.⁹

En el texto de “La Mediación en la Solución de Conflictos de Derechos”¹⁰ se caracteriza por los principios mismos que la rigen:

⁷ Citado por Hernández Manuel “La Mediación en la Resolución de Conflictos”. MIDC, Barcelona, 2003

⁸ Citado por Martínez Cerdán Juna Psicoterapia Estratégica: Mediación y Resolución de Conflictos http://www.joanmartinezcerda.com/tratamientos/resolucion_conflictos.htm

⁹ Citado por Hernández de Arma S Manuel “La mediación en la resolución de conflictos” Educar 32, 2003 125-13

¹⁰ La Mediación en la Solución de Conflictos de Derechos de Autor en Cuba: Necesidad de su Implementación Ordellin F., J. y Vega C., R./pp. 156-17

Es un proceso voluntario, es solicitado por una o por ambas partes, quienes pueden abandonar la misma en cualquier etapa anterior a la firma de una solución concertada.

La mediación constituye un método alternativo ya que es extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, caracterizado por su rapidez, efectividad y economía de gastos.

Así como también debe ser un procedimiento informal, en el que no existan reglas preestablecidas, porque esto facilita no sólo la participación activa de las partes sino la creatividad en la búsqueda de soluciones, que no es impuesta por terceros ajenos al conflicto.

Otra de las características que según nuestro texto citado señala de la mediación es que siempre implica la existencia de un tercero ajeno al conflicto, éste tiene carácter neutral. En este esmero se debe buscar que las partes se aproximen para la solución del conflicto y la identificación de sus intereses.

Tiene carácter de confidencial, está basada en el diálogo, todo lo que se dice sobre el conflicto y los documentos presentados o informes para lograr la búsqueda de identificación de intereses es absolutamente confidencial, incluso posterior a la culminación del proceso. Esta caracterización permite a las partes negociar de forma más productiva y de forma abierta pueden identificar sus intereses, fundamentalmente en los casos que existan intereses económicos.

1.4. El proceso de la mediación en el conflicto escolar

Considerando los principios y características de la mediación, al momento de llevarla al ámbito escolar es fundamental generar espacios para desarrollarla de manera más productiva considerándola como estrategia de resolución de conflictos que comprenda el compromiso y la colaboración. Con la finalidad de pasar de estilos de vida más individualistas a modos más evolucionados de resolución de conflictos, propiciando la colaboración y compromiso.

En los centros escolares representa una experiencia de aprendizaje para las personas que participan en el proceso, inculcándole los valores sentimientos, el

respeto mutuo, la generación y la evolución que pueden tener las opciones y los peligros que pueden generarse si no se atiende en el tiempo oportuno y se deja pasar las situaciones conflictivas.

El proceso de mediación escolar debe contemplar objetivos que fomenten la práctica del buen vivir en la que se valore la importancia que tiene el respeto a las normas escolares ya sean estas formales e informales, para la consecución de los fines educativos y para la convivencia en la escuela. Además es fundamental analizar cómo pueden incidir los tipos de liderazgo directivo sobre la convivencia escolar, considerando que es aquí donde se generan las grandes directrices del proceso formativo.

Debemos reconocer a la mediación de conflictos como una de las estrategias más útiles para mejorar la convivencia en los grupos sociales a tal punto de comprender la trascendencia de los procesos de comunicación en la resolución y la mediación de conflictos.

Aplicar la mediación para la construcción de una comunidad de paz da la oportunidad de desarrollar competencias dialógicas que permitan la interacción real en la solución de los problemas de la vida cotidiana, así como también fomenta el pensamiento crítico el desarrollo de la autoestima, la aceptación y comprensión de uno mismo como individuo diferente así como también de la valoración de las diversidad de habilidades que puede desarrollar el ser humano como factor preponderante de la sociedad, dando así la oportunidad de identificar, comprender y analizar las situaciones de conflicto como la capacidad transformadora de la realidad el ejercicio de la ciudadanía y de los valores éticos para aplicarlos en espacios reales fuera de la escuela.

El conflicto escolar debe ser normalizado en el Código de Convivencia de los centros escolares, donde se contemplen los mecanismos por seguir a fin de desarrollar este aspecto fundamental en el desarrollo de la sociedad de manera dirigida y organizada, encaminada a un proceso de mediación el mismo que contempla las siguientes fases a seguir:

1. Detección del conflicto.- En esta fase, se debe considerar en el ambiente escolar donde se evidencian situaciones conflictivas y se detecta si aquellas situaciones

ameritan un acto de mediación. O simplemente puede ser conducido o regulado por los mecanismos de regulación institucional. Es aquí donde se constata a las personas que solicitan que se realice una mediación escolar y el motivo por el que la solicitan. En este punto es pertinente recordar que los directivos de las instituciones educativas deben velar porque en el centro se genere un clima escolar acorde al desarrollo holístico del estudiantado. Los expertos aconsejan que en este primer paso las personas afectadas por el conflicto, conozcan de manera clara y sencilla lo que comprende ese proceso de mediación destacando en todo tiempo que ésta debe ser voluntaria.

2. Inicio de la mediación.- Este es el momento en que se va a desarrollar la mediación. En este espacio es fundamental que se procure un clima de confianza mutua, donde las partes involucradas en el conflicto encuentren una esperanza de atención a la posición en la que se encuentran. Además, esta es la parte del proceso donde se explican las normas que van a regir en la mediación, a las que deben estar sujetas las partes, si alguna de las partes no acepta las normas de la mediación no puede ser posible continuar con el proceso.
3. Compartir las distintas visiones del conflicto.- Esta es la fase en la que los mediadores de manera atenta expresan su interés por conocer los puntos de vistas de los involucrados en el conflicto, manteniendo en todo tiempo la imparcialidad que es la característica fundamental de la figura del mediador. Durante este espacio el mediador puede hacer las preguntas que estime conveniente para comprender cada una de las posiciones que intervienen.
4. Identificar los intereses.- El objetivo primordial de esta fase es identificar la naturaleza del conflicto. El mediador debe ser mucho más riguroso en las indagaciones, porque aquí se debe enfocar el conflicto considerando los diversos puntos de vista y resaltar los aspectos más relevantes del problema.
5. Desarrollo de opiniones a partir del conflicto.- Luego de que se ha analizado detalladamente cada uno de los puntos de vista de las personas involucradas en el conflicto; y una vez que el mediador ha determinado los puntos más relevantes del problemas, empieza esta fase, que es la que pone de manifiesto aquellos aspectos que resultan como producto del diálogo y que pueden aportar para

favorecer la solución del conflicto. Aquí se debe fomentar la cooperación y se encamina el diálogo hacia posibles acuerdos entre las partes.

6. Desarrollando pactos.- Una vez que los acuerdos han quedado establecidos, a tal punto que ambas partes se sientan satisfechos de que es la principal vía para mejorar el conflicto, con la ayuda del mediador se procede a establecer pactos o compromisos, los mismos que deben ser documentados y firmados, concediendo así al mediador la oportunidad de realizar un seguimiento que permita constatar que se cumple con lo que a partir de este momento las partes aceptan.
7. El cierre de la mediación.- Luego que se han establecido los acuerdos pertinentes, el mediador realiza un monitoreo del grado de solución que se ha obtenido de acuerdo al conflicto iniciado. En esta fase se realiza un diálogo con las partes involucradas y además una evaluación del proceso; y, si la solución se ha hecho presente, se cierra la mediación. Esta finaliza preguntando a los involucrados, qué les ha aportado y qué grado de incidencia ha tenido para ellos la resolución del conflicto. Se hacen las respectivas anotaciones en una memoria, pues estas aportaciones son insumos que pueden ayudar a la mejora del proceso de mediación.

1.5. Estrategias de prevención del conflicto escolar

Es importante considerar que hay muchas estrategias que ayudan a la formación de una sana convivencia; sin embargo, es preciso considerar que su efectividad depende de la mirada con la que como institución estemos encaminados.

Aplicar las normas establecidas y velar por el cumplimiento de estas resulta en determinadas ocasiones como un momento de hostigamiento o persecución; sin embargo, esto debe ser desarrollado de manera productiva. Es decir, procurando la mejor viabilidad que garantice el respeto de todos y cada uno de los actores que forman parte de esa sociedad. Recordemos que las normas están hechas para precautelar el orden; por esa misma razón deben constituir el motor trascendental en este ejercicio; por consiguiente, se las debe desarrollar de tal manera que se conviertan en aspectos positivos y no en atenuante. Por ello, “Aprender a convivir es

uno de los objetivos a los que se deben dedicar los mayores esfuerzos y apoyos” (Rodríguez, 2006)

Como estrategia fundamental para la prevención del conflicto escolar está la implementación de “*Planes de Convivencia*” en los cuales se puede normar las relaciones y aplicar controles sin necesidad de llegar a sanciones, pero debemos considerar que estos planes deben ser desarrollados de manera conjunta y consensuada con los miembros de la comunidad a tal punto que se involucren en la creación de una atmósfera productiva, tomando conciencia de su rol protagónico en la vida de los demás.

El Ministerio de Educación, en su afán de consolidar los principios de la actividad educativa establecidos en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, emitió el Acuerdo Ministerial N° 0432-12 que contempla una normativa específica para la solución de los conflictos en las Instituciones educativas.

En el documento se considera tanto el ámbito en el que se fundamenta, el espacio donde se debe ejecutar, el principio que lo rige, dos posibles alternativas de solución al conflicto una que tiene que ver con la prevención y la otra con detección del conflicto.

En los centros escolares se debe desarrollar una educación que contemple una revisión de lo que comprende disciplina. Rodríguez y Luca Tena nos sugieren que es imperante dejar a un lado todo acto que contemple las connotaciones negativas de la disciplina y más bien ésta debe ser analizada y aplicada como positiva o democrática donde se fomente la responsabilidad y se haga posible la convivencia escolar y ciudadana evitando las situaciones de riesgo que conduzcan a la formación de un individuo cerrado, resentido o reprimido; sino más bien se fomente la libertad enmarcada en la responsabilidad, el respeto y la solidaridad, que será aquella que permitirá la toma de conciencia de sus actos y el desarrollo social acorde en su formación.

La Comisión para la Educación del siglo XXI propiciada por la UNESCO, en el año de 1996, elaboró el informe titulado «La educación encierra un tesoro», (Delors, 1997), donde se señalaron los 4 pilares básicos de todo sistema educativo: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a vivir juntos.

En este mismo marco la UNESCO manifiesta que además de la disciplina debe considerarse la connotación del término educar, pues durante muchos años se lo ha estado llevando de manera inadecuada, presentando así cierta discrepancia en la ponderación de los roles: La tensión entre la indispensable competencia y la preocupación por la igualdad de oportunidades, se ha manifestado ya sea en las políticas económicas y sociales y en las políticas educativas desde comienzo de siglo; cuestión que resulta a veces pero nunca en forma duradera. Hoy, la Comisión corre el riesgo de afirmar que la presión de la competencia hace olvidar a muchos directivos la misión de dar a cada ser humano los medios de aprovechar todas sus oportunidades durante toda la vida, para conciliar la competencia que estimula la cooperación, que fortalece y la solidaridad que une a los diferentes actores sociales. (UNESCO, 1997)

Por consiguiente, debemos enfatizar que en el centro educativo se debe favorecer el desarrollo de las habilidades sociales y promover el aprendizaje cooperativo, actuaciones complementarias y necesarias a este proceso. Al plantear el desarrollo de habilidades como política institucional en la resolución de conflictos se contemplará en el currículo técnicas y estrategias de negociación amparadas en el cumplimiento del “*Plan de Convivencia*” al que se han comprometido y, tanto docentes, estudiantes y directivos ejercerán la disciplina como el proceso de autocontrol favoreciendo el clima armónico en la comunidad, lo que estaría encaminado a la conquista del gran objetivo: formar una cultura de paz entre los miembros de la comunidad educativa como factores preponderantes para el desarrollo social.

Existen muchas estrategias para la intervención de conflictos y entre ellas analizaremos las señaladas en el Proyecto de Desarrollo Mundial y Participación Ciudadana en Salvador que ha permitido obtener grandes resultados en el momento de la implantación de una cultura de paz.¹¹

¹¹ <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2000/05-mayo/09-05-2000.pdf> Revisado 12 /10/12/

1. Preparar condiciones

Como educadores comprometidos en la formación holística de nuestros educandos debemos de procurar en el aula un ambiente adecuado para la verdadera comunicación. Se pone de manifiesto desde el primer acto de convivencia las normas de respeto y tolerancia que deben ser características en cada faceta. Al momento de identificar situaciones conflictivas el mediador hace que las partes se sientan relajadas y tranquilas explicando las reglas del juego, la naturaleza de su intervención que no es elegir la solución que considere más adecuada, sino ayudar a las partes para que lleguen por sí mismas a ella.

2. Escuchar las posiciones

En el momento de dar oportunidad para que cada una de las partes explique su visión del problema, se lo debe hacer considerando un mismo tiempo y se debe evitar interrupciones de todo tipo, no se debe dar lugar a aclaraciones, que echen a perder la atención que merece cada una. Es importante dejar asentado que se mantendrá la confidencialidad en aras a la solución del problema y al respeto que cada individuo merece.

3. Encontrar puntos en común

El mediador luego de haber permitido a las partes la oportunidad de expresión, debe hacer un resumen de cada una de las posiciones e identificar, sin inclinación, ni favoritismos, los puntos en que están de acuerdo ambas partes, tratando de asegurar que los aspectos coincidentes sean comprendidos completamente y que sean observados como un punto en común en el que se pueden formarse bases sólidas de convivencia.

4. Identificar posibles soluciones

Cuando se da atención a los actores comprometidos y se escucha sus puntos de controversia, se genera un espacio de libertad y esperanza. El mediador con firme compromiso de buscar una solución que mejore las relaciones, debe

orientar a las partes a pensar en posibles soluciones al problema, basadas en los aspectos comunes que se han encontrado; el mediador cumple la función de hacer una lista de las alternativas encontradas sin descartar ninguna., por muy irrisible que parezca.

5. Revisar y discutir soluciones

En el momento de buscar las alternativas es fundamental el papel del mediador, porque debe buscar las reacciones que provocan cada una de ellas y encontrar aquella que tenga mayor aceptación y resulte posible construir el consenso. Es importante señalar que las posibles soluciones no deben alejarse de las normas de convivencia institucional que rigen el desarrollo de los miembros.

Es aquí donde podemos identificar la importancia de un ideario institucional, porque se debe concienciar en los diferentes actores que se camina día a día con un propósito y bajo un objetivo, donde todos resultan ser fundamentalmente importantes.

6. Llegar a un acuerdo

El mediador ayuda a las partes para llegar a un acuerdo basado en el consenso y que, de preferencia, pueda quedar por escrito. El acuerdo debe incluir lo que sucederá si alguna de ellas rompe lo establecido.

En síntesis, la mediación produce buenos resultados ya que los participantes, con la asistencia de una persona imparcial, aíslan las cuestiones principales de las secundarias para desarrollar opciones aceptables para todos, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

7. Ante todo, prevenir...

Lo ideal para que los conflictos no lleguen a ser tan graves que afecten las relaciones personales, comunitarias o laborales, es procurar prevenirlos, para lograrlo es importante siempre tener presente algunas ideas:

- Reconocer y aceptar las diferencias individuales;
- Ser honestos consigo mismo y con los demás;
- No asumir que siempre se tiene la razón;
- No ponerse a la defensiva;
- Escuchar activamente;
- Tomar conciencia de los recursos disponibles;
- Promover la cooperación;
- Aprender de experiencias pasadas; y,
- Ser generador de opciones.

2. El Conflicto

2.1. Definición sobre el conflicto

Existen muchas teorías acerca del origen del conflicto, una de ellas sostiene que, *el hombre es un animal social*; y, como tal, responde a las tendencias tanto de *competición* como de *cooperación* que se observa en animales sociales.

Por otra parte, se aduce la existencia de factores de orden biológico, psicológico y sociológico para la conflictividad; este supuesto nos permite deducir que, el ser humano es un ser eminentemente conflictivo al momento de interactuar con sus semejantes.

Así mismo, está demostrado que, los conflictos son inevitables entre los seres humanos porque, en su diaria convivencia, surgen innumerables desacuerdos como consecuencia de la existencia de intereses o necesidades diferentes.

En términos generales, podemos definir al conflicto como una situación en la que dos o más personas, o grupos, con intereses contrapuestos entran en confrontación o emprenden acciones mutuamente antagonistas.

2.2. Tipología de los conflictos

En la literatura de la Psicología Social podemos encontrar *diversas tipologías de conflictos*, algunas coinciden aunque se denominen de manera diferente, otras atienden a otros criterios.

Así como criterios y puntos diversos sostienen la característica de la humanidad; del mismo modo, encontramos diversidad de situaciones que al momento de interactuar entre seres pueden evidenciar como positivas o negativas. Es por eso que, siguiendo la ruta de los autores anteriormente citados podemos sostener que los conflictos se clasifican por su naturaleza y, estos pueden ser conflictos positivos o conflictos negativos.

a. El conflicto positivo

Es una forma de percibir el conflicto como un elemento propio de la vida de las personas y de la convivencia democrática. Es considerar al conflicto como un recurso educativo por el que las personas aprenden a resolver sus diferencias en forma pacífica.

Decimos que estamos enfrentándonos a un conflicto de carácter positivo cuando las discrepancias y demás disconformidades van en función al planteamiento de las metas y objetivo institucionales; es decir, cuando las metas requieren cambios de esquemas, actitudes o prejuicios que abarca un comprometimiento de todos los miembros de la comunidad para que la institución avance.

Actualmente, con el régimen gubernamental podemos constatar que en el momento de la rendición de cuentas de los diferentes organismos, se presentan conflictos, porque no hemos sido entrenados en este proceso y resulta un tanto incómodo, pero al reflexionar nos damos cuenta que están enmarcadas al progreso. Y hasta formar esa cultura corremos el riesgo de considerarlo como una persecución u hostigamiento; ocasionando así, situaciones conflictivas que no nos permiten avanzar a la gran meta trazada.

A este tipo de conflicto, hay autores que lo señalan como conflicto funcional, pues no es basado en intereses y necesidades personales sino que son ocasionados en pro de la institución, ya que el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad generando un conflicto en el cual únicamente el sujeto puede adaptarse, ya que la normativa cumple una función de estabilidad de ese sistema.

Por lo señalado en el párrafo anterior, podemos determinar al igual que lo señala Binaburo, que el conflicto positivo “refuerza metas u objetivos y mejora el rendimiento de la calidad” (Binaburo Iturralde, 2006).

1. El conflicto negativo

Son aquellos impases o malestares que persiguen la destrucción personal o institucional. También los suelen llamar disfuncionales, es cuando son ocasionados por la prevalencia de intereses, caprichos, creencias o necesidades de una de la

partes, o también por desacuerdos en la forma de realizar trabajos o tareas. A este grupo podemos subdividirlos en impersonales, pues presentan ruptura de la armonía entre las personas, también los conocemos como de carácter psico-social; los conflictos que se generan por adaptación a la institución, ya sean por expectativas equivocadas, por malestares de indisciplina, o a la impericia del grupo docente para abordar el ejercicio del aula, quizá por la escasa innovación pedagógica o por desconocimiento de la inclusión educativa.

La base de los conflictos radica fundamentalmente en la desatención de los derechos del otro, lo que hace incurrir en maltrato, el mismo que puede ser de diversa índole como por ejemplo:

El maltrato físico que lo podemos encontrar de manera directa, que se presenta cuando se es víctima de amenazas con armas, o cuando se realizan agresiones como pegar, lastimar o herir. El indirecto que puede ser cuando se procese a esconder, romper o sustraer cosas sin la autorización del dueño.

El maltrato verbal que también puede ser directo e indirecto. Por ejemplo, es directo cuando se incurre en insultos o epítetos soeces, apodos. Es indirecto cuando se emiten injurias o calumnias.

El maltrato también puede ser físico y verbal, como por ejemplo, cuando se amenaza con el fin de intimidar, o cuando se somete a alguien de manera obligada a realizar cosa bajo amenaza o chantaje; o, también cuando se acosa sexualmente.

Otro tipo de maltrato es el que se produce cuando se es víctima de algún tipo de exclusión social, o sea cuando en un grupo determinado se ignora a alguien de manera premeditada, o se deja sin participar de alguna actividad. A partir de la Constitución del 2008, en nuestro país se pretende erradicar todo tipo de exclusión, considerando más bien la apertura para el involucramiento.

2.3. La comunicación en el conflicto

La comunicación es la vía que permite la relación e interacción entre dos o más seres sociales, gracias a la eficacia de esta se han librado grandes batallas;

asimismo, al no desarrollarla de manera efectiva constituye un atenuante contra la marcha positiva de las buenas relaciones en los diferentes grupos sociales.

La falta de comunicación en el entorno educativo se ha convertido en una de las causas consecuentes de situaciones conflictivas que precisamente obedece a una serie de carencias de valores que cada vez agudizan más la convivencia pacífica y armónica desencadenando una lucha constante por sobrevivir o mantener la supremacía en el espacio determinado.

La capacidad de comunicarse con eficacia es, por consiguiente, trascendental en la mayoría de las actividades de este final de siglo; sin embargo, sigue siendo una habilidad desconocida o decadente. Los malos entendidos sumados al resentimiento ha ido deteriorando los espacios de sana armonía, aunque al manifestarse no lo hagan presentando agresividad, guardan en su interior asperezas donde no fluye la conformidad.

El mejor camino que nos lleva a la paz es el diálogo. Al analizar este ejercicio de la comunicación como parte fundamental para evitar o disuadir los conflictos escolares es importante recordar que los avances en el ámbito educativo cada vez deben llevarnos al desarrollo de los pueblos. Por esta razón es que en los centros escolares, espacios formadores de vidas, debemos dejar atrás la pedagogía tradicional, que conservaba tantos límites al aprendizaje y, procurar el desarrollo efectivo y eficiente de la comunicación desde las aulas, dando al estudiante la oportunidad de hablar y escuchar como destrezas fundamentales para expresar sus ideas y puntos de vista. Manteniendo claramente establecido que el término “currículo” comprende muchas partes y que puede ser directo y oculto; es decir, que a través de las acciones que realicemos transmitimos enseñanza en la formación de valores.

Los docentes, autoridades y demás miembros impartimos en los educandos no solamente contenidos, sino que con mayor facilidad enseñamos los valores y actitudes que se transfieren en el proceso de aprendizaje.

La comunicación nos permite expresar diferentes puntos de vista, nos dan la oportunidad de intercambiar informaciones, las mismas que pueden ser relevantes e irrelevantes. Sin embargo, en los centros de formación es preciso desarrollar una

cultura de comunicación encaminada a los fines pertinentes del centro, a tal punto que se la considere como vía en el momento de que se encuentren la diversidad de criterios y malos entendidos.

Suárez, en su obra nos manifiesta que la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos, por ello, define el proceso de mediación como el consistente en dotar a las partes en conflicto de recursos comunicativos de calidad que dan la oportunidad de solucionar el conflicto.

El citado por Manuel Armas Hernández, sostiene que a lo largo de todo el proceso, las partes hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos, y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el problema. (Hernández, 2003)

Por lo tanto, es fundamental que consideremos a la educación como la herramienta fundamental para atender un apremio comunicacional y a través de ella encontrar soluciones satisfactorias para las partes; pues, lamentablemente, la comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos.

2.4. El conflicto escolar

Cuando se habla de conflicto escolar se hace referencia a un choque de intereses entre los actores de una comunidad educativa; sea entre sí; o, contra el sistema educativo.

En la “Normativa sobre Solución de Conflictos en las Instituciones Educativas”, elaborada por el MINEDUC, (Acuerdo Min. N° 434-12 del 28-09-2012), se establece que tanto las escuelas como los colegios deben ser espacios de convivencia social, pacífica y armónica, en los que se promueva una cultura de paz y no de violencia entre las personas y contra cualquiera de los actores de la comunidad educativa, así como la resolución pacífica de conflictos en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social a fin de garantizar una educación de calidad y calidez, tal como lo señalan los principios constitucionales.

2.5. Delimitación conceptual entre conflicto y violencia escolar

Frecuentemente, se suele confundir los términos conflicto escolar con violencia escolar. No es lo mismo hablar de conflicto escolar que de violencia escolar.

Cuando se habla de conflicto escolar se hace referencia a un choque de intereses entre los actores de una comunidad educativa; sea entre sí; o, contra el sistema educativo. Hablar de “conflicto escolar” es referirse a problemas de convivencia “*normales*” en las instituciones educativas, los que pudieran presentarse por diferentes motivos, sin que ello implique recurrir a la práctica de acciones violentas entre los actores de la comunidad educativa.

Por el contrario, hablar de “violencia escolar”, es hablar de acciones intencionalmente dañinas, ejercidas entre los miembros de una comunidad educativa. Es hablar de agresividad, maltrato, acoso, bullying, vandalismo, etc., contra las personas o, contra la infraestructura escolar.

Los conflictos escolares constituyen un fenómeno característico de toda organización social y representa todas aquellas divergencias que disuaden la convivencia pacífica entre quienes conforman la comunidad educativa.

A través de la historia se han evidenciado una serie de problemas en los diversos grupos sociales, los que han variado de manera paulatina de acuerdo a las necesidades y parámetros que el grupo determine como fundamental en su contexto; sin embargo, este supuesto nos da la oportunidad de comprender que el ser humano es un ser eminentemente conflictivo al momento de interactuar con sus semejantes; razón por la cual, analizar esa realidad, constituye una necesidad imperante.

Cuando en el grupo se evidencian dificultades es el momento preciso para evaluar el grado de relevancia de la dificultad y según ello, establecer mecanismos que faciliten atender estas diferencias, a fin de evitar que los malestares abarquen mayores espacios lastimeros que deterioren la integridad de sus miembros.

Según Juan Carlos Torrego, en su libro de Mediación de conflictos señala que “...los estilos de enfrentamiento varían de acuerdo a las posibilidades de su presentación. Es decir sostiene que puede ser por diferentes motivos así como por

intensidades variadas, forman parte de la vida de la gente y que de acuerdo a como se asuman pueden generar nuevos caminos de entendimiento”. (Juan, 2007)

En el análisis de este tema podemos constatar que en los últimos tiempos ha tomado tal importancia puesto que se han detectado quejas de manera constante en diversas índoles; ya sea, por parte de los estudiantes sobre el trato que reciben de sus maestros, quizá porque los sienten muy autoritarios o los miran con aquella diferencia de edades que les permite sentirse relegados; así como también, de manera viceversa, los docentes se sienten desautorizados porque sostienen que los estudiantes ya no acatan las disposiciones emitidas, cada vez demuestran una actitud de irrespeto hacia sus superiores manifestando una poca observancia a los reglamentos establecidos en el aula de clase.

Por lo señalado en el párrafo anterior se constata claramente que esta diversidad de criterios que pretenden encontrar justificaciones a determinados comportamientos se constituyen en espacios de análisis en el afán de construir una cultura de paz, enmarcada en el Buen Vivir.

Otro de los aspectos que desencadenan momentos de tensión y desasosiego es el fenómeno norteamericano bullying, que en nuestro tiempo y sociedad ha tomado mucho auge, del que son víctimas muchos estudiantes entre sus pares al sentirse discriminados y torturados provocando desestabilidad e inseguridad de manera constante en la comunidad educativa.

Al contemplar estos contextos educativos, es preciso citar a Mireia Uranga, asesora pedagógica por la paz en los centros escolares, que nos invita a la observación de estas situaciones conflictivas provocadas por cualquiera de las partes. Ella nos dice en una revista sobre mediación escolar que: es importante distinguir las diversas formas de expresión tanto del conflicto como de la violencia. La autora sostiene que el conflicto es un fenómeno normal y no necesariamente negativo; más bien posee una serie de potencialidades positivas y puede servir para fortalecer aquellas relaciones que nos importan, razón por la cual debe ser tratado bajo esa perspectiva (Uranga, 1998)

A la luz de esta tesis señalamos que para construir la cultura de paz debemos partir del estudio de los conflictos que en el seno de la comunidad se presentaren, a

fin de encaminarlos para fortalecer las relaciones interpersonales que permitan alcanzar los objetivos comunitarios. En nuestra vida cotidiana los conflictos sociales forman parte de ella, ya que la vida se desarrolla inmersa en constantes y diversas relaciones sociales. Las relaciones sociales que son establecidas entre los humanos con gran desconocimiento de sus intereses, sus necesidades, temores, expectativas, deseos, limitaciones, historias personales, constituyen parte esencial en su formación (Armando, Abril 2013)

2.6. Naturaleza de los conflictos escolares

Son muchas las causas que pueden dar origen a los conflictos escolares, aunque algunos teóricos de la educación señalan como principal causa la existencia de un modelo de organización y gestión escolar demasiado rígido, poco flexible y descontextualizado de la realidad social y económica actual. Durante muchos años el sistema educativo se ha visto inmerso a estilos dictatoriales.

La educación rígida vertical tradicionalista se ha impuesto. En las aulas se ha evidenciado la presencia de absolutismo, donde la primera y última palabra la ha tenido el docente, restando a un segundo plano la figura del educando. Esto no solo ha estado en las aulas sino que se ha seguido la línea que ha imperado de los partidos políticos u organizaciones sociales donde la fuerza económica o de influencias es la que ha marcado hegemonía durante los años.

Los conflictos escolares dependen en gran medida de la manera de implementar reglas o desacatos que contemplan intereses, percepciones o necesidades de una parte de la comunidad, que están completamente alejados de la empatía y la tolerancia. Lo que determina el grado de predisposición para convivir de manera armónica y la naturaleza del conflicto; es decir que, siguiendo el pensamiento de Uranga, nos atreveríamos a llamarlos conflictos de carácter negativo a aquellos que por la magnitud del problema los evidenciamos de gran impacto porque desarrollan constantemente fricciones que impidan la buena marcha institucional.

Y, determinamos como conflictos positivos, a aquellas desavenencias o puntos de partida contrarios que podrían ser utilizados para mejorar e impulsar con mayor ahínco por el camino hacia la meta de la comunidad educativa.

En la sociedad, hoy más que nunca, se ha presentado la necesidad de incrementar la formación de una cultura que fomente la paz, alejada de la violencia y la destrucción. Binaburo Iturralde en su texto “Educando bajo conflictos” manifiesta: “Preocupa el hecho de que en los centros escolares se produzcan episodios esporádicos de manifestaciones violentas, porque afectan a las relaciones interpersonales de la comunidad educativa y repercuten en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Estas conductas que se manifiestan a través de la violencia están demandando una respuesta educativa.

Los que trabajamos en el campo de la educación somos cada vez más conscientes de que la convivencia no surge espontáneamente, sino que la tenemos que construir a base de trabajo, tiempo e implicación de toda la comunidad de aprendizaje. (Binaburo Iturralde, 2006); por lo tanto, señalamos que al momento de detectar los conflictos en los centros escolares, debemos analizar y determinar la naturaleza que les caracteriza, para realizar los correctivos pertinentes, constituye este paso un reto imperante que desafía hoy a la convivencia escolar.

3. Los Derechos de los niños, niñas y adolescentes

3.1. La Doctrina de Protección Integral

Para la doctora Tatiana Ordeñana Sierra, la doctrina de protección integral “Es el reconocimiento que hace la doctrina de protección integral a los niños como personas sujetos de derechos, con toda la capacidad para exigir sus derechos y responsabilizarse de sus acciones, a su vez el protagonismo efectivo que tiene el Estado, la Familia y la Sociedad en la garantía y cumplimiento de los derechos.”¹²

El Estado ecuatoriano como ente regulador de las relaciones jurídicas entre la sociedad y las instituciones públicas y privadas, reconoce la supremacía de los derechos humanos y su calidad de aplicable ante cualquier acción u omisión ejercida por los órganos públicos o privados, es por eso que nuestra nación se compromete y se obliga a sí mismo a respetar y garantizar los derechos humanos en el Ecuador y en esta esfera es que toman

Para el tratadista Emilio García Méndez, con el término “Doctrina de la Protección Integral se hace referencia a un conjunto de instrumentos jurídicos, de carácter internacional, que expresan un salto cualitativo fundamental en la consideración social de la infancia. Reconociendo como antecedente directo la “Declaración Universal de los Derechos del Niño”, esta doctrina condensa la existencia de cuatro instrumentos básicos:

- 1.- La Convención Internacional de los Derechos del Niño
- 2.- Las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia Juvenil (Reglas de Beijing)
- 3.- Las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para los Jóvenes Privados de Libertad.
- 4.- Las Directrices de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia Juvenil (Directrices de RIAD)”¹³

La doctrina de protección integral es un conjunto de políticas jurídicas que permiten reconocer, proteger y defender los derechos de la infancia y la

¹² ORDEÑANA SIERRA, Tatiana. La Doctrina de la Protección Integral y las Normas Jurídicas vigentes en la relación de Familia. Corporación Fragua. Guayaquil-Ecuador. 2000. Pág. 3

¹³ MÉNDEZ, Emilio. Documento Derechos del Niño, Políticas Sociales para la Infancia Adolescencia. Centro de Formación y Estudios. Quito – Ecuador. 1995. Pág. 35

adolescencia, este principio rector se basa en el interés superior del niño que claramente manifiesta que los derechos del niño prevalecen sobre cualquier otro derecho y que en todas las decisiones del orden público y privado deben atenderse como consideración primordial, el interés superior del niño. La obligación de garantizar el goce y pleno ejercicio de los derechos a todo menor y a sus representantes legales sometidos a su jurisdicción, importa el deber del Estado de organizar todo el aparato gubernamental y, en general, todas las estructuras a través de las cuales se manifiesta el ejercicio del poder público, de manera tal que sean capaces de asegurar jurídicamente el libre y pleno ejercicio de los derechos del niño. Como consecuencia de esta obligación, los Estados deben prevenir, investigar y sancionar toda violación de los derechos reconocidos por la Convención y procurar, además, el restablecimiento, si es posible, del derecho conculcado y, en su caso, la reparación de los daños producidos por la violación de los derechos del niño.

Para el Instituto Interamericano del Niño, la Doctrina Integral se basa en la “Convención que reconoce al niño/a como un sujeto en desarrollo, que se encuentra en un período especial, en el que está en juego la consecución del ejercicio pleno de sus potencialidades. Ello se describe, por ejemplo, en el artículo 6 que señala que los Estados Partes deben garantizar la supervivencia y desarrollo de los niños/as; o en el artículo 27, que reconoce el derecho de todo niño/a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social; mientras que el artículo 19 compromete a los Estados a tomar todas las medidas necesarias (legislativas, administrativas, sociales y educativas), para proteger al niño/a de todo tipo de abuso, malos tratos, explotación, etc.

La consideración de este principio hace necesario instalar en el “Sistema Nacional de Infancia la óptica de las necesidades de desarrollo del niño/a, por sobre sus problemas y dificultades. También implica el reconocimiento de necesidades prioritarias, especiales y particulares en cada una de las etapas de desarrollo de los niños/as. Incorporar esta mirada genera un desafío integral para las políticas públicas de los países, en el sentido de que los programas, servicios y beneficios que se prestan a la infancia deben considerar simultáneamente componentes que garanticen

el bienestar físico, mental, afectivo, espiritual, moral social y ambiental de los niños/as.”¹⁴

En la actualidad los derechos de los niños son violentados frecuentemente, en ese sentido, la obligación del Estado ecuatoriano, procurar el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, considerando que no es una obligación estática, sino dinámica y progresiva, que debe permitir el mejoramiento de las condiciones necesarias para el pleno goce de estos derechos; en conclusión y visto desde esta perspectiva, el Estado asume dos obligaciones básicas: la primera, la de respetar los derechos del niño, y la segunda, la de garantizar el ejercicio de los mismos.

3.2. Los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos

Para entender con claridad este tema, es necesario señalar que antes de entrar en vigencia esta nueva normativa que garantiza derechos de niñez y adolescencia, en nuestro país, a partir de la ratificación de la Convención de los Derechos del Niño en el año de 1990; la aprobación de una nueva Constitución en 1998 que amplió, entre otros temas, el marco de garantías y derechos, creando y reconociendo figuras como la ciudadanía de niños, niñas y adolescentes y el Sistema Nacional Descentralizado de Protección Integral a la niñez y adolescencia, con la respectiva responsabilidad de los gobiernos locales de definir políticas y destinar recursos para su funcionamiento fue importante; posteriormente, con la promulgación del Código de la Niñez y Adolescencia en el año 2003, ley que fue el resultado de un amplio e intenso proceso de participación y concertación social en torno al Sistema de Protección Integral a la niñez y adolescencia; y, finalmente con el reconocimiento que se le da en la Constitución del 2008, la misma que fundamentalmente es una carta garantista de Derechos Humanos.

Recordemos que antes de la existencia del Código de la Niñez y Adolescencia, existía el Código de Menores, cuyo fundamento principal era la Doctrina de la Situación Irregular, en la que se sustenta el paradigma tutelar con un abordaje de la infancia bajo la percepción de lastima, compasión, caridad y represión.

¹⁴ SISTEMA NACIONAL DE INFANCIA. Instituto Interamericano del Niño. Marzo 2003. Pág. 14

Este paradigma tutelar divide a la infancia entre quienes tienen y pueden (ricos) y los que no (pobres); sometiéndolos a un tratamiento diferencial, sometidos a la “beneficencia” con una progresiva imposición de reglas que criminalizan su situación de pobreza.

Los derechos del niño/a forman parte de los derechos humanos que gozan por igual todos los adultos, sin embargo el derecho internacional ha impuesto derechos especiales, a partir de la Convención sobre los Derechos del Niño, que regula las disposiciones que dan vida a la variedad de derechos y garantías reconocidas a la niñez y adolescencia.

La Convención sobre los Derechos del Niño reconoce al niño, niña y adolescente como sujetos de derechos frente a los padres, la comunidad y el Estado. De esta perspectiva jurídica nacen los derechos de los niños, niñas y adolescentes que son considerados como entes esenciales para el desarrollo de los países, permitiendo en el caso de Ecuador, la creación del Código de la Niñez y Adolescencia del Ecuador, que es la norma fundamental para la protección de los niños, niñas y adolescentes basada en la doctrina de protección integral; misma que reconoce a los niños, niñas y adolescentes como personas sujetos de derechos, ciudadanos con capacidades jurídicas y políticas, visibilizados en los ámbitos de familia, comunidad, sociedad y que son responsabilidad pública.

3.3. El Código de Niñez y Adolescencia y los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes

En enero del 2003, se aprueba el Código de la Niñez y Adolescencia, ley que fue el resultado de un amplio e intenso proceso de participación y concertación social en torno al Sistema de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia (SPINA); el SPINA nació investido no solo de la legalidad que le daba la ley, sino también de la legitimidad que le otorgaban los actores públicos, privados, nacionales y locales que juntaban esfuerzos para abonar a la construcción de una sociedad protectora de los niños, respetuosa de sus derechos, y responsable con sus obligaciones en un Estado que, por primera vez, los reconocía como ciudadanos, reconocía sus derechos y se comprometía a protegerlos.

La organización de Sistema de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia requirió importantes esfuerzos de concertación, concientización y compromisos con las autoridades locales, creando bases sociales a nivel nacional, local y comunitario a fin de que estas pudieran integrarse y entrar en funcionamiento, construyendo, desde este proceso, una nueva forma de relación entre el Estado central, local y la sociedad civil; el mismo que está claramente enunciado en el artículo 340 de nuestra Constitución que habla sobre el Régimen del Buen Vivir, y lo define al Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social como “el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguren el ejercicio, garantía y cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo”¹⁵ En este sentido, el sistema de protección integral a la niñez y adolescencia es parte constitutiva de este supra sistema.

El artículo 341 señala que “...el Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los principios y derechos reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción a aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, en virtud de su condición etaria, de salud o discapacidad”¹⁶. Los niños, niñas y adolescentes se encuentra en esta situación de consideración especial, pues histórica y culturalmente han sido excluidos, invisibilizados, considerados incapaces. Es a partir de los cambios introducidos en la normativa internacional, nacional y local, que se dan por los años 90, que se los reconoce como sujetos de derechos y se implementan, mediante el Sistema de Protección, los mecanismos administrativos, jurídicos, políticos, económicos y sociales para el cumplimiento de sus derechos.

En esta medida, la estructura y funcionamiento del Sistema de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes, en los ámbitos locales, deberá responder a cada realidad local y no ser una réplica de los cambios propuestos en el nivel central

El artículo 17 del Código de la Niñez y Adolescencia, establece entre sus principios fundamentales, interés superior del niño y de la niña, haciendo un análisis

¹⁵ CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008, Art. 340

¹⁶ *Ibíd*em, Art. 341

de este principio enfocado desde la perspectiva de la doctrina de la protección integral, elimina los prejuicios tradicionalmente alimentados por el régimen precedente e incurre en una jerarquización abstracta entre derechos. Así, tanto niños, niñas, como adolescentes poseen además de los derechos atribuibles a todo ser humano, unos específicos en consideración de su condición especial y natural. No obstante, cuando estas prerrogativas humanas llegasen a contraponerse, entre sí, se hará primar necesariamente aquella cuya titularidad recayere sobre la persona menor de dieciocho años. La concepción de niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos implica necesariamente su contraparte, es decir, ver en ellos también a sujetos de obligaciones jurídicas. En este aspecto hay que hacer una diferenciación entre los deberes atribuibles a los demás agentes sociales, en atención a las características naturales especiales de este sector. Aquí cabe dejar sentado que el ordenamiento político reconoce la existencia de diferencias entre adultos y niños, pero no lo hace de manera peyorativa, sino con el objeto de atender el ejercicio propio y armónico de los derechos humanos de niños y adultos.

Las obligaciones que corresponden a niños, niñas y adolescentes, así como el ejercicio de sus derechos, sin el apoyo o con el apoyo parcial de un adulto deben ser progresivos. Por tanto, en igual proporción a su desarrollo físico, mental y emocional. No podríamos pretender que un niño de tres años decida respecto del plantel escolar en el cual desearía desarrollar su formación básica, derecho atribuible entonces, a sus padres o personas a cuyo cargo se encontrasen. No obstante, al alcanzar cierta edad es posible que puedan tomar esta decisión con absoluto conocimiento de causa y conscientes de sus efectos

Entre los derechos de la niñez y adolescencia que han sido reconocidos en forma creciente, podemos anotar los siguientes:

1. Derecho a la educación
2. Derecho a una familia
3. Derecho a la atención de salud preferente
4. Derecho a no ser obligados a trabajar
5. Derecho a ser escuchado
6. Derecho a tener un nombre, identidad y nacionalidad
7. Derecho a la alimentación
8. Derecho de asociación y derecho a integrarse, a formar parte activa de la sociedad en la que viven
9. Derecho a no ser discriminado
10. Derecho a no ser maltratado

3.3.1. Deberes de los niños y adolescentes

El tema de los deberes de los niños y adolescentes reviste importancia doctrinaria, técnica, profesional y relevancia social. Los deberes de los Niños han sido utilizados como una forma de menoscabar los derechos humanos de esta población. Cada vez que un niño o adolescente invoca a sus derechos, los exige, los promueve o los defiende, los adultos suelen anteponer el cumplimiento de los deberes.

Se dice de los deberes que no han tenido suficiente tratamiento ni promoción como lo han tenido los derechos. Muchos sectores de la vida nacional y en particular aquellos más vinculados a la cotidianidad con el niño, especialmente en la Escuela, reclaman que los derechos de los niños se han convertido en un riesgo para que éstos cumplan con sus deberes y que cada día se hace más difícil convencer a los niños de la necesidad de que asuman deberes para que puedan tener derechos o, finalmente, que los niños no respetan los derechos de los demás, lo cual constituye una falta a sus deberes, y por tanto, una negación de sus propios derechos, por aquella afirmación de que *“tus derechos llegan hasta donde nacen los derechos de los demás”*.

Alrededor del tema de los deberes de los niños y adolescentes, en fin, se han tejido una cantidad de afirmaciones (y negaciones), propias de la trascendencia que en un nuevo paradigma filosófico y social, adquieren las prácticas de los nuevos postulados. No todas esas afirmaciones (así como no todas las negaciones), y más bien casi ninguna de ellas se corresponden con el propio paradigma universal de derechos humanos de los niños, y gran parte se convierten en lo que la brujería es a la ciencia: meras especulaciones que carecen de explicación y razonamiento sostenible.

Estas y muchas otras confusiones, incluso en el mundo jurídico, justifican suficientemente la necesidad de abordar el tema para encender quizás aún más el debate sobre los deberes, pero un debate que esté centrado más en los derechos humanos de los niños que en la perversidad del castigo o en la especulación de la casuística y de la cotidianidad.

3.3.2. Distinción entre sujeto de derechos y sujeto de deberes

La construcción, enfatiza la distinción entre el sujeto de derechos y el sujeto de deberes. Por esa razón, por ejemplo, los niños gozan del derecho a un nivel de vida adecuado que no constituye de manera alguna una carga de deberes en el niño para procurarse su propio sustento (por ejemplo: trabajar), sino de unos terceros (Estado y Familia), para que le procuren el sustento al niño como persona en desarrollo. Como denota claramente este ejemplo, procurarse los derechos humanos no es una tarea del beneficiario, sino de unos terceros a quienes se imponen deberes específicos.

De modo que el sistema de correlatividad de derechos/deberes en la relación de derechos humanos es, en primer orden entre niños como sujetos de derechos y el Estado como sujeto de los deberes correlativos al reconocimiento de los derechos. En segundo lugar, entre las familias, como sujeto de derechos y el Estado como sujeto de deberes, especialmente en todos aquellos aspectos relativos al cumplimiento de los derechos de supervivencia y desarrollo, y en tercer lugar, entre el niño como sujeto de derechos y la familia como demandado de deberes. El rol de la sociedad es el de vigilante y contralor social de esta relación, además de coadyuvar con el Estado y la familia en la garantía de los derechos a los niños.

3.3.3. De la represión y autoritarismo a la disciplina formativa

No hay duda acerca de la existencia de una cultura autoritaria de adultos próximos a los niños. Nos hemos acostumbrado al tratamiento autoritario como fórmula para disciplinarlos y para que nos obedezcan, aún en aquellas tareas y actos evidentemente contrarios a la dignidad humana. El cambio paradigmático sigue siendo hoy día un reto en cuanto a las transformaciones culturales e institucionales, que no hemos cumplido aún. La verdadera revolución del paradigma de protección integral a los niños sigue teniendo su fundamento en la necesaria e ineludible transformación de las estructuras ideológica, cultural e institucional, que en ese sentido, lamentablemente ha sufrido tan sólo minúsculos cambios.

En el ámbito escolar, los educadores están en la obligación de administrar la disciplina de forma respetuosa a los derechos, garantías y deberes de los niños o

adolescentes. Los maestros o docentes, o las autoridades educativas en su caso, tienen la obligación inmediata de materializar una educación de principios y valores, que forme en el educando el conocimiento propio del saber humano, de las actitudes y aptitudes para la vida, y en esa tarea se encuentran en una relación cotidiana con los niños, tan próxima a la vida y al desarrollo de éstos como la de los padres. Estas funciones colocan en un alto valor de importancia la misión de los educadores. De allí que si bien los niños y adolescentes tienen derechos, los educadores también son seres humanos, cuyo rol en la vida y formación adecuada de los niños no se puede desmeritar ni subvalorar por el hecho de que los niños y adolescentes le sean reconocidos sus derechos.

En la tarea de disciplinar a los niños es en la que la escuela expresa de manera más directa la abierta contradicción entre su objetivo fundamental, cual es el de educar y el ejercicio de serios castigos “disciplinarios”, que incluyen vejámenes físicos o verbales, incluso morales. Una supuesta disciplina basada en el terror, la injusticia, la intimidación, el castigo y, en fin, basada en la violación de derechos humanos, en nada contribuye con la noble misión de educar para los valores de tolerancia, respeto, igualdad y democracia. Por el contrario, una disciplina escolar que tenga como práctica esas conductas se convierte en un modelo de agresión y frustración que seguramente trae como consecuencia respuestas violentas de parte del niño o adolescente, cuando no un motivo más que se agrega a los tantos ingredientes causantes de la deserción y/o abandono escolar.

También es necesario reflexionar, de forma inequívoca, que en el supuesto de que un niño o adolescente incurra efectivamente en una falta a la disciplina en la escuela, el proceso para imponer la sanción tiene su principal objetivo en contribuir al proceso educativo y de prevención, más que el de sancionar en sí mismo; por esta razón, la sanción es la “*última ratio*” en la solución de los conflictos suscitados en la relación escuela-niño. Por esta consideración debe entenderse que de manera alguna el proceso disciplinario sea una venganza del maestro o de las autoridades educativas, o una imposición autoritaria, sino una herramienta apropiada para afianzar en el niño el sentido de responsabilidad individual frente a sus actos.

CAPÍTULO II

2. ACOPIO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Este Capítulo tiene como objetivo realizar el análisis de casos de situaciones conflictivas presentadas en tres instituciones educativas, las mismas que han sido motivo de todo un proceso de investigativo referente a la percepción que poseen los diferentes actores de sus comunidades en relación a las situaciones conflictivas presentadas, así como el papel que ha desempeñado la mediación para solucionarlas; o, mejorarlas.

Se ha realizado un trabajo de campo, a través del procesamiento de encuestas y entrevistas con los actores de las comunidades educativas en estudio. Así como también se ha procedido al análisis de la base de las denuncias sobre maltrato o violencia hacia algún estudiante de las instituciones implicadas en este estudio.

2.1. Estudio de casos de conflictos escolares

Con la finalidad de recabar información en los archivos de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, sobre casos de vulneración de derechos a estudiantes de las instituciones educativas involucradas, *no encontramos mayor información*. De entre 350 casos registrados durante el periodo de investigación, *sólo el 2% corresponde a vulneración de derechos en instituciones educativas*, el resto corresponde a denuncias por violencia intrafamiliar.

Estos resultados nos han dejado una gran interrogante: ¿Será que los(as) estudiantes no han sido víctimas de vulneración de sus derechos en las instituciones educativas?; o, ¿Será acaso que sus representantes no han denunciado estos actos por temor a represalias?

Asimismo, continuando con nuestro proceso de investigación, acudimos a las instituciones educativas para constatar si los ex-DOBE's hoy DECE's tienen algún mecanismo para la mediación de conflictos; y, la respuesta fue negativa, las instituciones educativas no cuentan con mecanismos o estrategias para mediar los

conflictos. Cuando surgen conflictos, se procede directamente a la aplicación de medidas disciplinarias; pero en ningún caso se recurre a la mediación.

Detallamos a continuación algunos de los casos que encontramos en nuestro trabajo de investigación, los mismos que por tratarse de adolescentes, se omitirá la identificación de la víctima, solo hacemos referencia a la institución educativa donde esta se educa.

2.1.1. Violencia entre iguales

Una estudiante del establecimiento educativo Sara Serrano de Maridueña señala lo siguiente: *“Muchos de nosotros hemos sido testigos de la violencia que ha existido en nuestro colegio, los estudiantes somos víctimas de insultos, amenazas, burlas entre compañeros que se las realiza en el patio o que por cobardía la dejan marcada en los baños del plantel. Esta situación aunque no parece ser alarmante, constituye una alerta, pues algunos de nosotros preferimos no salir, peor aún tener amistades, causando así un problema de integración con nuestros pares”*.

2.1.2. Maltrato verbal

En el colegio Remigio Geo Gómez Guerrero un estudiante insultó a su profesora por haberle calificado mal un trabajo. En la entrevista con la docente ella señaló que *“...la reacción del estudiante fue muy violenta, al instante de haberle indicado que su tarea estaba mal, enseguida fui víctima de amenazas y de insultos, diciendo que si no le arreglo la calificación me las vería con él, porque de seguro algo le iba a pasar a mi automóvil. Traté de tranquilizar al estudiante, pero ya las relaciones entre docente-estudiante no son productivas”*.

3.2.3. Maltrato físico

Es muy lamentable reconocer que a pesar que la Constitución de la República, Ley de Educación y el Código de la Niñez y la Adolescencia protege a los estudiantes, aún existen las viejas prácticas tradicionalistas, de que *‘la letra con sangre entra’*; pues, en el Colegio Municipal Monseñor Leonidas Proaño nos encontramos con la cruda realidad que compartió para este trabajo una estudiante de este plantel: *“...me encontraba en la clase de Matemáticas y lamentablemente no comprendía la explicación que mi maestro daba, pese a hacer muchos esfuerzos por*

comprender no lo conseguí, al momento que fui llevado a la pizarra a realizar el ejercicio determinado y al no alcanzar a resolverlo mi profesor se enojó tanto que explotó y me jaló la oreja porque no prestaba atención”.

2.1.4. Maltrato psicológico

Un estudiante del colegio Remigio Geo Gómez Guerrero manifiesta haber sido víctima de agresiones verbales por parte de un docente, por el reiterado incumplimiento en sus tareas. El estudiante manifiesta: “...fui agredido verbalmente por mi profesora porque no he podido traer los deberes, comprendo que lo que no es bueno incumplir las tareas, pero qué sabe la maestra de la razón que me ha impedido que eso lo haga. Me siento indignado porque me trató de vago, haragán, que no tengo futuro y que de seguro iría a terminar siendo uno más de los delincuentes que circundan por las calles. Espero no darle el gusto a mi profesora y no terminar así”.

2.1.5. Maltrato verbal entre docentes

En el colegio Sara Serrano de Maridueña se presentó un caso de agresión verbal por parte de un docente hacia una docente. La maestra entrevistada nos cuenta lo sucedido. “En una Junta de Docentes de Curso un compañero de trabajo se expresó muy mal de la esposa de otro compañero, aspecto que no me pareció nada bien, razón por la cual al terminar la junta le comuniqué a mi compañero cómo se había expresado de su esposa, con la finalidad que el afectado solicite una explicación de lo que había manifestado el compañero mal intencionado en la reunión. Lamentablemente quedé como mentirosa, pues el agresor desmintió todo lo dicho; sin embargo, apenas me vio sola, se acercó a mí diciendo que era una mujer idiota, chismosa, que quién me creía ser, que por qué tengo que estar contando las cosas que él dice, que él es libre de hablar lo que a él le dé la gana y cada vez que me hablaba se acercaba como pretendiendo lastimarme. Afortunadamente alguien cruzó por allí y me pude escapar. Esta situación fue llevada a rectorado y con la mediación de la Supervisora de Educación se logró solucionar el asunto, cuando el compañero agresor reconoció su error y pidió disculpas a los dos que habíamos sido afectados. Se levantó un acta de compromiso, en la que se comprometió a respetar a los demás.

2.2. PERCEPCIONES DE LOS ESTUDIANTES, PADRES DE FAMILIA, DOCENTES Y AUTORIDADES

2.2.1 Resultados de la aplicación de encuestas a estudiantes

En la presente investigación intitulada: *“El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los periodos lectivos 2011 - 2013”*, se aplicaron al azar, 30 encuestas compuestas de 5 preguntas a 30 estudiantes de los tres colegios que constituyen el universo de nuestra investigación.

PRIMERA PREGUNTA.- *¿Entre qué miembros de su comunidad educativa se da algún tipo de maltrato verbal, físico o psicológico, en sus relaciones interpersonales?*

CUADRO N° 1		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
Estudiantes-estudiantes	4	13,3
Estudiantes-docentes	3	10,0
Docentes-estudiantes	16	53,3
Docente-padres de familias	0	0,0
Padres de familia-docentes	2	6,7
Autoridades-estudiantes	4	13,3
Autoridades-docentes	1	3,3
Autoridades-padres de familia	0	0,0
TOTAL:	30	99,9

FUENTE: Estudiantes encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la primera interrogante, de los 30 estudiantes encuestados, el 53,0% responden que, es en las *relaciones docentes-estudiantes* donde se da algún tipo de maltrato; le siguen las *relaciones estudiantes-estudiantes* con el 13,3%; las *relaciones autoridades-estudiantes* con el 13,3%; las *relaciones estudiantes-docentes* con el 10%; y, finalmente, las *relaciones padres de autoridades-docentes* con el 3,3%.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas de la primera pregunta, obtenemos que, la mayoría de los encuestados considera que es en las relaciones *docentes-estudiantes* donde se da algún tipo de maltrato, lo que ocurriría porque algunos docentes son intolerantes, les falta una mayor formación profesional, aún existen docentes con paradigmas tradicionales en los que el docente tiene la razón y no da oportunidad a ningún tipo de cuestionamientos. Asimismo, se evidencian las relaciones autoridades-estudiantes de manera vertical, pues el docente es quién tiene el conocimiento y, por consiguiente, la razón y no hay espacio para el diálogo.

Este estudio nos permite entrever que pese a que el Ministerio de Educación lleva a efecto la política de mejorar la calidad educativa, aún persisten metodologías caducas que aíslan al estudiantado. Desde mucho tiempo se han manifestado casos de docentes que abusan de su situación de poder, por una razón o por otra, para con sus alumnos; a lo que ellos lo llaman “ya me cogió entre ojos”, que ocasiona desaprobaciones de exámenes sin causa visible, trato distante, mentiras, castigos, hasta llegar a casos graves de acoso. Según lo manifestaban los colegas al momento de mantener un diálogo sobre las encuestas planteadas.

Bajo este mismo enfoque señalamos que una de las características que refleja a éste tipo de agresores es precisamente el miedo ya sea a perder el control de la clase, a ser agredidos por los jóvenes o el miedo a ser dejados en ridículo por estudiantes aplicados y talentosos. Convirtiéndose así en personas frutos de una mala

formación que no está capacitada para atender a las nuevas generaciones que presentan una mayor demanda educativa.

Las encuestas nos permiten ver que existe conflicto también en las relaciones *estudiantes-estudiantes* con el 13,3%; es decir, la relación entre pares no es muy dificultosa, se presentan discrepancias, pero no se llegan a conflictos mayores; las *relaciones autoridades- estudiantes-docentes* con el 10% manifestando así que no es muy alejada la correlación con las autoridades, y, finalmente, las *relaciones* padres de autoridades-docentes con el 3,3%. Pues algunos señalaron que sus padres casi no visitan los centros educativos porque trabajan y si en algún momento lo hacen, desconocen que hayan existido situaciones conflictivas.

SEGUNDA PREGUNTA.- Según su criterio, *¿Cuáles son los tipos de conflicto que con mayor frecuencia se presentan en su institución educativa?*

CUADRO N° 2		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
Maltrato verbal	15	50,0
Maltrato físico	2	6,7
Maltrato físico-verbal	4	13,3
Maltrato psicológico	8	26,7
Exclusión	1	3,3
No se presenta ningún caso	0	0,0
TOTAL:	30	100

FUENTE: Estudiantes encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la segunda interrogante, de los 30 estudiantes encuestados, el 50,0% responde que el tipo de conflicto que con mayor frecuencia se presenta en su institución educativa es el *maltrato verbal*; le siguen el *maltrato psicológico* con el 26,7%; el *maltrato físico-verbal* con el 13,3%; el *maltrato físico* con el 6,7%; y, finalmente, la *exclusión* con el 3,3%.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la segunda pregunta, podemos deducir que, es el maltrato verbal el que mayor se practica en las instituciones educativas, en la observación de espacios de convivencia, se detectó que existe prepotencia y despotismo en algunos profesionales de la docencia, lo que ha sido congruente con el resultado de las encuestas; le siguen en incidencia el maltrato físico-verbal, que guarda relación con el anterior resultado que para ser consolidado fue sometido al diálogo, donde se pudo detectar que aún en centros educativos existen docentes que hacen uso de este tipo de maltrato, el mismo que no es denunciado por temor a las represalias posteriores.

El maltrato psicológico, es muy perjudicial en la formación integral de los individuos, cuanto más en los niños y adolescentes que son considerados como grupos vulnerables. Sin embargo, en los resultados que arrojan las presentes encuestas podemos decir que pese a no haber obtenido mayor porcentaje de este factor, el solo hecho de que exista algún tipo de agresión ya sea física, o verbal el resultado se verá afectado en el aspecto emocional, lo que determinaría que el maltrato psicológico si existe, pues algunos docentes llevados por su impaciencia y falta de metodología para liderar grupos incurren es esta injusticia.

El maltrato físico que está asociado con la vieja práctica de castigos corporales como: reglazos, jalones de orejas, palmadas en la cabeza, etc. está presente aún, pero en proporciones relativamente bajas. Según el diálogo con los estudiantes,

Las situaciones prejuiciosas que se manejan como parte de la labor docente todavía persisten en los salones de clase, lo que ha abarcado a colegas que han sido víctimas de algún tipo de exclusión, redundando en la desmotivación y por consiguiente la baja en la autoestima y en el aprendizaje y el escaso deseo de adquirirlos.

Esta realidad evidenciada requiere una urgente atención a fin de desarraigar este tipo de metodologías caducas que estancan y entorpecen la educación.

TERCERA PREGUNTA.- *¿Las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel?*

CUADRO N° 3		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
SÍ	17	56,7
NO	13	43,3
TOTAL:	30	100

FUENTE: Estudiantes encuestados
AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la tercera interrogante, de los 30 estudiantes encuestados el 56,7% responde que las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, *sí son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel*; pero, el 43,3% responde negativamente.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la tercera pregunta, podemos comprender que, los encuestados cuya respuesta es afirmativa, tienen una relativa percepción sobre la cuestión planteada, pues no poseen conocimiento alguno sobre el mecanismo de acción para emitir algún tipo de queja contra sus agresores en la institución educativa. Por lo tanto, no pueden opinar al respecto.

Es preciso señalar que pese a haber alcanzado una respuesta afirmativa de manera mayoritaria sobre si se atiende o no el conflicto; manifiestan que las autoridades educativas sí atienden las situaciones conflictivas que se den en el seno institucional, porque consideran que éste es su trabajo.

Ante ésta realidad, es menester garantizar la defensa de derechos de los educandos; por ello, es imperante contar con un sistema que procure y garantice un ambiente armónico entre los diferentes actores educativos.

En el diálogo con algunos de los participantes de las encuestas, se evidenció la necesidad de un sistema de quejas y de atención a los diferentes actores de la sociedad. Lo que hasta la fecha se da en los centros escolares permite expresar la queja, pero no garantiza la debida atención para mejorar el clima institucional. Por ello se comprende la posición negativa del 43,3% de los encuestados, porque consideran que los conflictos no se los atiende de manera eficaz.

Analizar ésta realidad en materia educativa permite comprender que los conflictos deben constituirse en una de las preocupaciones más importantes de los diferentes actores de la comunidad educativa, porque tanto directivos, docentes,

tutores, orientadores, padres o representantes, al estar inmersos en la formación integral de niños y adolescentes, tienen la necesidad de procurar los mecanismos que viabilicen el respeto y el mantenimiento de una sana convivencia en las aulas, impulsando actividades que garanticen la atención y prevención oportuna de los conflictos y que proporcione el trato amable y la calidez en el servicio.

CUARTA PREGUNTA.- *¿En su institución educativa existe algún mecanismo de mediación que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa?*

CUADRO N° 4		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
SÍ	3	10
NO	22	73,3
NO SABE	5	16,7
TOTAL:	30	100

FUENTE: Estudiantes encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la cuarta interrogante, de los 30 estudiantes encuestados el 73,3% responde que en su Institución *no existe algún mecanismo de solución que garantice un clima*

escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa; el 10,0% responde afirmativamente y, el 16,7% no sabe o no responde.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la cuarta pregunta, obtenemos que, la mayoría de los encuestados respondieron negativamente; lo que nos lleva a presumir que las instituciones educativas no cuentan con mecanismos u organismos que se encarguen de garantizar un clima escolar apropiado para el aprendizaje de los estudiantes, pese a existir el Acuerdo Ministerial 434-2012-MINEDUC que establece la normativa para la solución de conflictos en las instituciones educativas.

En los espacios escolares se maneja un sistema básico de normas que procura el respeto y la armonía; sin embargo, al considerar que los seres humanos debido a las individualidades que nos caracterizan presentamos diferentes puntos de vista y, por consiguiente, diversas manera de actuar. Ante esta realidad es necesario adoptar e incrementar normas que orienten el trato apropiado para atender dichas situaciones que generen ese ambiente democrático que desde las aulas empieza a consolidarse.

La Normativa Ministerial tiene como principio fundamental encaminar las alternativas disciplinarias a tal punto que su aplicación aporte favorablemente en el desarrollo integral del colegiado, atendiendo sus personalidades, capacidades y potencialidades, respetando sus libertades fundamentales y se promueva así una cultura de paz y no de violencia entre los diversos actores de la comunidad.

Por lo señalado, podemos evidenciar en éste análisis la imperante necesidad de acatar de manera oportuna la ordenanza ministerial que procura una sana y armónica convivencia en las instituciones educativas. Al no contar con ésta herramienta no solamente nos privamos de un mecanismo para atender y reducir los conflictos, sino que desacatamos el mandato vigente.

QUINTA PREGUNTA.- *¿Cuáles de las acciones que a continuación se detallan, usted recomendaría para evitar algún tipo de conflicto en su institución educativa?*

CUADRO N° 5		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
Diálogos	21	70,0
Acuerdos y/o Compromisos	3	10,0
Formación en Valores	2	6,7
Talleres de Sensibilización	3	10,0
Sanciones	1	3,3
TOTAL:	30	100

FUENTE: Estudiantes encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la quinta interrogante, de los 30 estudiantes encuestados, el 70,0% recomienda *el diálogo* como una de las acciones que deberían practicarse en las instituciones educativas para evitar algún tipo de conflicto; le siguen en importancia *los acuerdos y/o compromisos* con el 10%; *la formación en valores* con el 6,7%; *talleres de sensibilización* con el 10%; y, *las acciones sancionatorias* con el 3,3%.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la quinta pregunta, el resultado es casi unánime el criterio de los estudiantes que consideran que el diálogo es una de las herramientas que deberían practicarse en las instituciones educativas para evitar algún tipo de conflicto, pues esta es la base que sostiene a las empresas exitosas. Sin embargo, no se descarta la importancia que tiene elaborar acuerdos y compromisos que efectivicen un efectivo ambiente social, al considerar esta alternativa notamos que hay disposición para el respeto y la tolerancia, para el cual señalan lo valioso que sería el intercambio de actividades sociales que generen confianza y empatía entre sus pares, tales como talleres de sensibilización y una formación en valores.

Los actores encuestados creen en el dialogo sobre la sanción, reconocen solo en un 3% que la sanción no es una vía para mejorar la convivencia. Consideran que cuando se fomenta la comunicación se la paso a la conquista de las grandes batallas, la sanción sin diálogo genera estancamiento social. Vivimos en la era de la información, pero resulta paradójico creer que estamos más informados pero menos comunicados, es decir que el diálogo ha quedado en un segundo plano. Por lo tanto, debemos generar espacios de diálogos que generen conciencia no solo de permanencia sino de pertenencia en las instituciones, a fin de afianzar una disciplina productiva.

Es importante pues, que ante un caso de indisciplina se dedique un espacio para analizar la situación y brindar la oportunidad de abrir el diálogo, la reflexión, el derecho a la duda y a ser escuchado, así como el poder enmendar un error para asumir y fomentar comportamientos que permitan responsabilizarse de sus propios actos. Realizar los talleres de sensibilización son ocupan una porcentaje mínimo, pero no es descartado, pues constituyen insumos donde se siembre en el personal de la institución los grandes lineamientos que contempla el ideario institucional. Estos talleres deben ser coordinados a través del PEI (Proyecto Educativo Institucional) donde se contemple su cronograma; los responsables, en los que pueden ser considerados representantes de todos los actores; así como también un sistema de evaluación que monitoree y valore el nivel de éxito de los talleres.

2.2.2 Resultados de la aplicación de encuestas a docentes y autoridades

En la presente investigación intitulada: “*El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los periodos lectivos 2011 - 2013*”, se aplicaron al azar, 30 encuestas compuestas de 5 preguntas a 30 docentes de los tres colegios que constituyen el universo de nuestra investigación.

PRIMERA PREGUNTA.- *¿Entre qué miembros de su comunidad educativa se da algún tipo de maltrato verbal, físico o psicológico, en sus relaciones interpersonales?*

CUADRO N° 1		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
Estudiantes-estudiantes	14	46,7
Estudiantes-docentes	7	23,3
Docentes-estudiantes	5	16,7
Docente-padres de familias	0	0,0
Padres de familia-docentes	3	10,0
Autoridades-estudiantes	1	3,3
Autoridades-docentes	0	0,0
Autoridades-padres de familia	0	0,0
TOTAL:	30	100

FUENTE: Docentes encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la primera interrogante, de los 30 docentes encuestados, el 46,7% responde que, es en las relaciones estudiantes- estudiantes que se da algún tipo de maltrato; le siguen las relaciones estudiantes-docentes con el 23,3%; docentes-estudiantes con el 16,7%; padres de familia-docentes con el 10,0%; y, finalmente, autoridades-estudiantes con el 3,3%.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la primera pregunta, observamos que, la mayoría de los encuestados considera que es en las relaciones *estudiantes-estudiantes* en la que se da algún tipo de maltrato, porque existe mucha rivalidad entre compañeros, además que en la institución educativa hay grupos que mantienen su hegemonía que no da oportunidad a otra perspectiva; así mismo, se evidencian las relaciones autoridades-estudiantes, esto se debe a que, según sostienen los encuestados, existen muchos estudiantes maleducados, que carecen de principios y valores en los que impera el irrespeto y desacato a la normativa.

El 46,7% responde que, es en las relaciones estudiantes-estudiantes se da algún tipo de maltrato; muchas de las veces esto es causa de los modelos violentos dentro del seno familiar, donde el niño o el joven aprende a resolver los conflictos o discrepancias a través del daño físico o de la agresión verbal, generando así que los compañeros actúen por defensa, lo que ocasiona el conflicto.

Según los docentes encuestados las relaciones estudiantes-docentes es otro grupo en el que se presentan los conflictos y presenta un porcentaje del 23,3%. El profesor actúa según como cada circunstancia particular lo demande. Su “saber hacer” a menudo se ve interrumpido por la dinámica del aula, las relaciones entre los alumnos y la motivación de éstos. Por ésta razón es preciso sensibilizar a los docentes a procurar acciones de liderazgo y empatía.

Pero es necesario considerar que en las encuestas realizadas a los estudiantes sobre ésta misma cuestión, ellos señalan que son los docentes los que generan el conflicto y la respuesta es en porcentajes mayores, es decir en un 53,0% aspecto que

es corroborado por los padres de familia, quienes señalan que el conflicto se genera desde los docentes en un porcentaje de 66,7%. Lo que nos permite indagar en diferentes alternativas que admitan cambios de actitudes en los encargados de velar con la armonía del aula, que es precisamente el docente.

Los padres de familia constituyen otro grupo en el que se conciben los conflictos aunque en un 10%: es un bajo porcentaje pero al considerar que es el lugar donde el estudiante recibe su formación básica, sí es considerable y no debe ser desatendida jamás.

SEGUNDA PREGUNTA.- Según su criterio, *¿Cuáles son los tipos de conflicto que con mayor frecuencia se presentan en su institución educativa?*

CUADRO N° 2		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
Maltrato verbal	18	60,0
Maltrato físico	1	3,3
Maltrato físico-verbal	3	10,0
Maltrato psicológico	7	23,3
Exclusión	1	3,3
No se presenta ningún caso	0	0,0
TOTAL:	30	100

FUENTE: Docentes encuestados
 AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la segunda interrogante, de los 30 docentes encuestados el 60,0% responde que el tipo de conflicto que con mayor frecuencia se presenta en su Institución Educativa es el *maltrato verbal*; le siguen el *maltrato psicológico* con el 23,3%; el *maltrato físico-verbal* con el 10,0%; el *maltrato físico* con el 3,3% y, finalmente, la exclusión con el 3,3%.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la segunda pregunta, podemos deducir que, es el maltrato verbal el que mayor se practica en las instituciones educativas, está presente según nuestras encuestas en un 60,0%; pues el vocabulario que caracteriza a ciertas islas estudiantiles es la jerga y el argot popular; le siguen en incidencia el maltrato físico-verbal, que guarda relación con el anterior y sostienen que el maltrato físico es la consecuencia que provoca la apertura a la grosería y desatención de derechos a las personas en este mundo diverso.

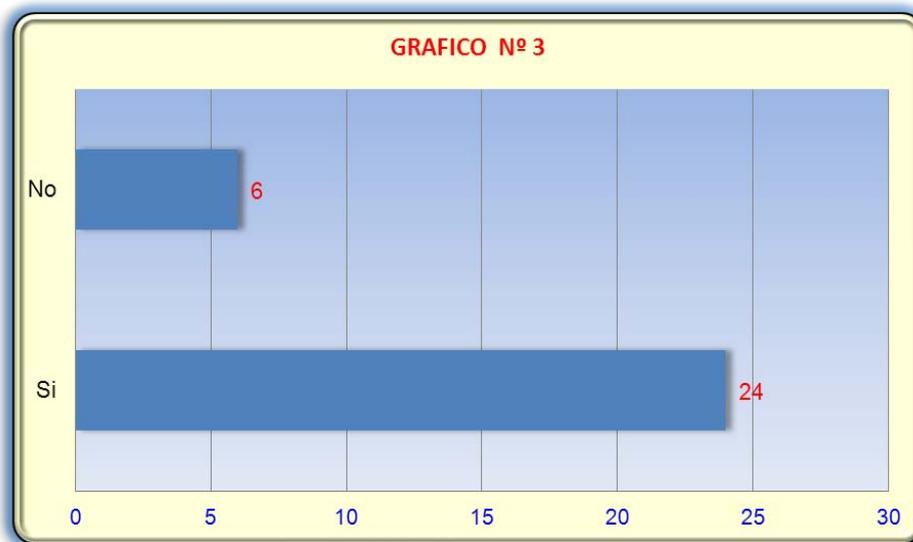
El maltrato psicológico es producto de la práctica del maltrato verbal como del físico. El maltrato físico que está asociado con la vieja práctica de castigos corporales: reglazos, jalones de orejas, palmadas en la cabeza, etc., producto de una cultura de abuso y predominio de poder, constituye un 3,3%, es decir aún pervive en las aulas. Lo que ocasiona la exclusión, situación que debe ser erradicada totalmente porque la inclusión constituye una política de Estado a la que todos debemos atender.

Existen diversos mecanismos de acción que pueden incrementarse en las aulas a fin de dejar a un lado todas estas prácticas negativas que no nos dejan avanzar de manera productiva.

TERCERA PREGUNTA.- *¿Las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel?*

CUADRO N° 3		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
SÍ	24	80,0
NO	6	20,0
TOTAL:	30	100

FUENTE: Docentes encuestados
AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la tercera interrogante, de los 30 docentes encuestados el 80,0% responde que las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, sí son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel; pero, el 20,0% responde negativamente.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas de la tercera pregunta, obtenemos que, los encuestados que contestaron afirmativamente constituyen un 80% y tienen una relativa percepción sobre la oportuna atención que las autoridades de los colegios les

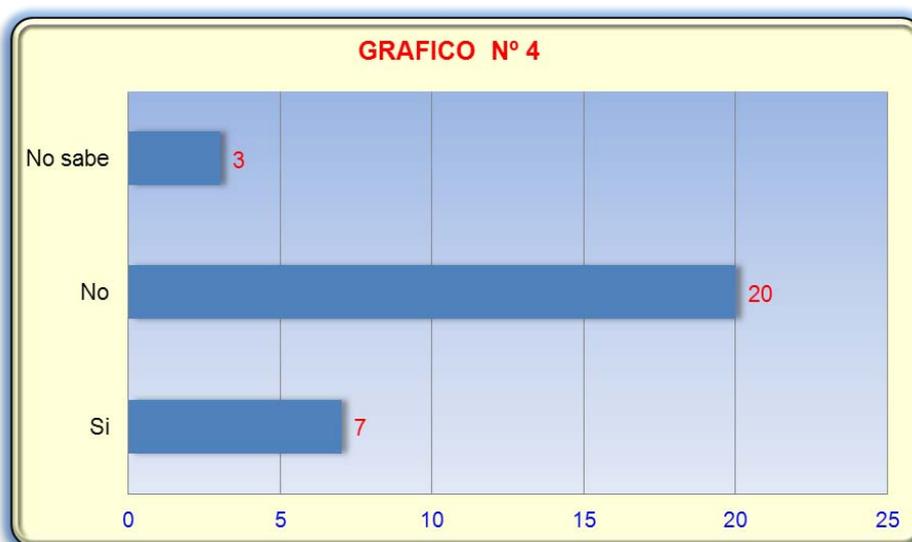
dan a las quejas o denuncias que ellos presentan contra sus agresores, sosteniendo así que sí son atendidas, pero que lamentablemente no hay registro de aquello. Mientras que en un enfoque que responde el 20% señalaron que no se atiende los requerimientos de quejas o denuncias que en muchas de las veces se presentan entre los docentes; ya sea por temor a represalias o por falta de liderazgo de los directivos institucionales.

En el ejercicio de investigación, constatamos que tanto en las instituciones educativas, como en los archivos de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de la Niñez y la Adolescencia del cantón Huaquillas no existe evidencia de los conflictos suscitados en las aulas, aspecto que nos permite comprender que no existe seguridad de la atención al conflicto, por lo que se observa la necesidad de llevar un registro que permita evidenciar la importancia y atención que se está brindando para mejorar el clima institucional.

CUARTA PREGUNTA.- *¿En su institución educativa existe algún mecanismo de mediación que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa?*

CUADRO N°4		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
SÍ	7	23,3
NO	20	66,7
NO SABE	3	10,0
TOTAL:	30	100

FUENTE: Docentes encuestados
AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la cuarta interrogante, de los 30 docentes encuestados el 66,7% responde que en su Institución no existe algún mecanismo de solución que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa; el 23,3% responde afirmativamente; y, 10% no sabe o desconoce.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la cuarta pregunta, observamos que, la mayoría de los encuestados, que corresponde al 66,7% respondieron negativamente; lo que nos lleva a presumir que en las instituciones educativas no cuentan con mecanismos u organismos que se encarguen de garantizar un clima escolar apropiado para el aprendizaje de los estudiantes; en cambio, el 23% considera que sí existe un mecanismo de atención, aunque no se lo pudo evidenciar y, en un porcentaje minoritario, es decir el 10% de los encuestados señala que no posee conocimiento alguno sobre algún mecanismo para afrontar y solucionar los conflictos institucionales.

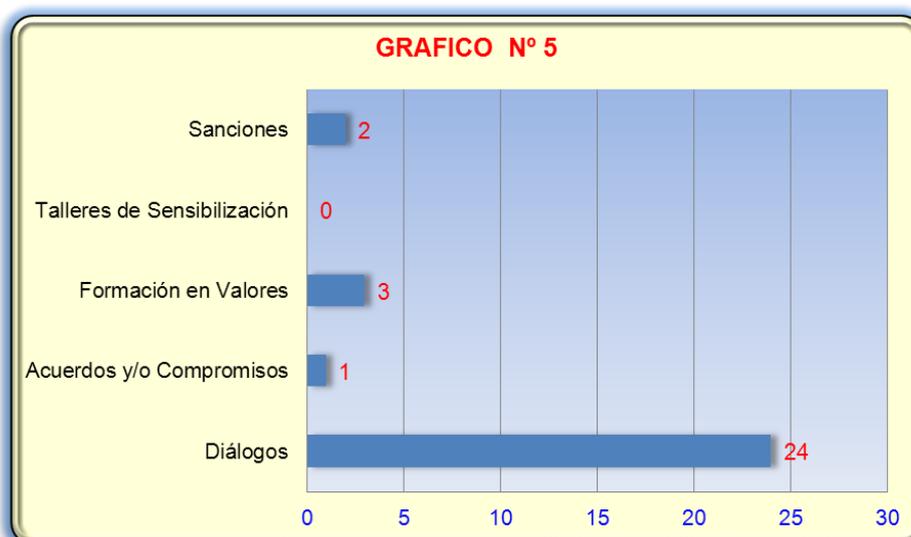
Es aquí donde podemos deducir que no hay incidencia de la mediación; porque esta no es valorada pues se desconoce la existencia de mecanismos que permitan solucionar los conflictos y garantizar un ambiente escolar apropiado para desarrollar los aprendizajes.

Si en una empresa, mayormente en una de formación de vidas, se presentan conflictos no se debe dejar pasar por alto, sino atenderlo en el mejor momento mismo, por ello se debe actuar de manera proactiva para planificar, para gestionar, para afrontar todo tipo de problemas que se presentan en todos los ámbitos, el liderazgo no debe mirar al conflicto como algo negativo sino más bien como la oportunidad de buscar nuevos enfoques; porque puede fomentar la creatividad, mejorar la integridad, el procedimiento de la resolución de problemas; por ello, es menester incluir acciones que encaminen al equipo a la armonía entre sus miembros.

QUINTA PREGUNTA.- *¿Cuáles de las acciones que a continuación se detallan, usted recomendaría para evitar algún tipo de conflicto en su institución educativa?*

CUADRO N° 5		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
Diálogos	24	80,0
Acuerdos y/o Compromisos	1	3,3
Formación en Valores	3	10,0
Talleres de Sensibilización	0	0,0
Sanciones	2	6,7
TOTAL:	30	100

FUENTE: Docentes encuestados
AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la quinta interrogante, de los 30 docentes encuestados el 80,0% recomienda el diálogo como una de las acciones que deberían practicarse en las instituciones educativas para evitar algún tipo de conflicto; le sigue en importancia la formación en valores con el 10%; las acciones sancionatorias registran el 6,7%; y, finalmente, los acuerdos y/o compromisos con el 3,3%.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la quinta pregunta, el criterio de los docentes concuerda en que es el diálogo una de las herramientas que debería practicarse en las instituciones educativas para evitar algún tipo de conflicto, considerándolo así como el mejor mecanismo para alcanzar la armonía escolar. Sin embargo, aunque en porcentajes relativamente menores, los docentes consideran que es importante inculcarse en la formación de valores, ya que ésta aporta significativamente en el desarrollo holístico del estudiantado.

En las respuestas no se descarta la aplicación de sanciones para quienes incumplan con los compromisos y demás responsabilidades, por ello, el 3,3% de los encuestados reconoce la importancia que tiene establecer acuerdos y compromisos que permitan una garantía de derechos.

La misma pregunta realizada a docentes y padres de familia proyecta resultados consensuados, pues como individuos inmersos en materia de educación comprenden que las grandes batallas se han ganado a través del diálogo, muchos problemas de equipo resultan de la incapacidad de los líderes o de los integrantes para comunicarse con otros miembros.

2.2.3 Resultados de la aplicación de encuestas a padres y madres de familias

En la presente investigación intitulada: “*El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los períodos lectivos 2011 - 2013*”, se aplicaron al azar, 30 encuestas compuestas de 5 preguntas a 30 padres de familia de los tres colegios que constituyen el universo de nuestra investigación.

PRIMERA PREGUNTA.- *¿Entre qué miembros de su comunidad educativa se da algún tipo de maltrato verbal, físico o psicológico, en sus relaciones interpersonales?*

CUADRO N° 1		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
Estudiantes-estudiantes	5	16,6
Estudiantes-docentes	2	6,7
Docentes-estudiantes	20	66,7
Docente-padres de familias	0	0,0
Padres de familia-docentes	0	0,0
Autoridades-estudiantes	3	10,0
Autoridades-docentes	0	0,0
Autoridades-padres de familia	0	0,0
TOTAL:	30	100

FUENTE: Padres de familia encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la primera interrogante, de los 30 padres de familia encuestados, el 66,7% responden que, sí se da algún tipo de maltrato en las *relaciones docentes-estudiantes*; le siguen las *relaciones estudiantes-estudiantes* con el 16,6%; las *relaciones autoridades-estudiantes* con el 10,0%; y, finalmente, las *relaciones estudiantes-docentes* con el 6,7%.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas derivadas de la primera pregunta, obtenemos que: la mayoría de los encuestados que representa el 66,7 %, considera que es en las *relaciones docentes-estudiantes* donde se da algún tipo de maltrato; lo que según el grupo focalizado de padres, se debe a que existen docentes intolerantes, que carecen de liderazgo. Así como también a la presencia de estudiantes que incumplen las disposiciones emitidas y generan el caos en las aulas.

Otro de los resultados que nos mostró la interrogante, es que las relaciones entre pares o sea *estudiantes-estudiantes* en muchas veces presenta conflictos, dando paso al bullying o demás tipos de marginación; además el resultado nos reportó que las relaciones *autoridades-estudiantes* no son muy fructíferas, sin embargo no muestran mayores dificultades conflictivas, esto lo sostiene el 10%, lo que nos permite vislumbrar un panorama afectado por indicios de rebeldía en el sistema que por mucho tiempo se caracterizó por la obediencia y el sometimiento. Por ello el 6,7% de padres reconoce que en las aulas de clases hay estudiantes que no muestran respeto hacia sus maestros.

En éste mismo análisis es importante señalar que en el marco del respeto y la tolerancia existen situaciones que requieren una atención urgente a fin de erradicar todo tipo de irrespeto, discriminación y violencia. Aspecto que puede ser atendido considerando de manera pertinente el rol que cada uno desempeña en pro de los objetivos institucionales, el mismo que debe ser parte de las actividades de un Plan de Mejora en el que se involucre a todos los actores de la comunidad educativa.

SEGUNDA PREGUNTA.- Según su criterio, ¿Cuáles son los tipos de conflicto que con mayor frecuencia se presentan en la institución educativa donde estudian sus hijos?

CUADRO N° 2		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
Maltrato verbal	15	50,0
Maltrato físico	3	10,0
Maltrato físico-verbal	5	16,7
Maltrato psicológico	7	23,3
Exclusión	0	0,0
No se presenta ningún caso	0	0,0
TOTAL:	30	100

FUENTE: Padres de familia encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la segunda interrogante, de los 30 padres de familia encuestados el 50,0% responden que el tipo de conflicto que con mayor frecuencia se presentan en su institución educativa es el *maltrato verbal*; le siguen el *maltrato físico-verbal* con el 16,7%; el *maltrato psicológico* con el 23,3%; y, finalmente, el *maltrato físico* con el 10%.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la segunda pregunta, podemos deducir que, es el maltrato verbal el que mayor se practica en las instituciones educativas, aspecto que pone de manifiesto la característica del grupo social, el mismo que debe ser enfocado a través del papel pertinente de la educación en la formación integral de los educandos; le siguen en incidencia el maltrato físico-verbal, que guarda relación con el anterior y, que pese a no tener un porcentaje alto se constituye en motivo de análisis para la erradicación de la violencia en los centros escolares.; luego, el maltrato psicológico que atenta con la formación y desarrollo integral de los estudiantes, que al no ser con gran porcentaje no deja de ser motivo de atención; el maltrato físico que está asociado con la vieja práctica de castigos corporales: reglazos, jalones de orejas, palmadas en la cabeza, etc.

Tal afirmación nos lleva a pensar que aún en las aulas existen docentes que no tienen claramente establecida su verdadera vocación, según alegan los encuestados.

TERCERA PREGUNTA.- *¿Las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, donde estudian sus hijos, son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel?*

CUADRO N° 3		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
SÍ	17	56,7
NO	13	43,3
TOTAL:	30	100

FUENTE: Padres de familia encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la tercera interrogante, de los 30 padres de familia encuestados el 56,7% responde que las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, *si son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel*; pero, el 43,3% responde negativamente.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas receptadas de la tercera pregunta, obtenemos que, los encuestados que contestaron afirmativamente representan un 56,7% responde que las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, *si son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel*; lo que nos permite comprender la relativa percepción, sobre la oportuna atención que las autoridades de los colegios les dan a las quejas o denuncias que ellos presentan contra sus agresores, pues pese a haber preocupación por algunos actores de la educación, existen también otros que detienen el adelanto generando el caos.

Este resultado es corroborado en la respuesta negativa del 43,3% que emitieron los padres encuestados, pues ellos también desconocen los mecanismos que apliquen las autoridades educativas para atender de manera oportuna las dificultades.

CUARTA PREGUNTA.- *¿En la institución, donde estudian sus hijos(as), existe algún mecanismo de mediación que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa?*

CUADRO N° 4		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
SÍ	5	16,7
NO	25	83,3
TOTAL:	30	100

FUENTE: Padres de familia encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la cuarta interrogante, de los 30 padres de familia encuestados el 83,3% responde que en su institución *no existe algún mecanismo de solución que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa*; y, solo el 16,7% responde afirmativamente.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas alcanzadas de la cuarta pregunta, obtenemos que, la mayoría de los encuestados respondieron negativamente; lo que nos lleva a presumir que en las instituciones educativas no cuentan con mecanismos u organismos que se encarguen de garantizar un clima escolar apropiado para el aprendizaje de los estudiantes, sin embargo en el diálogo con ellos se pudo constatar que están conscientes de los cambios que ha tenido el sector educativo por ello, lo que consideran que debe existir algún mecanismo de acción para mejorar esta situación, pero que ellos no lo conocen.

Es importante señalar que muchos problemas de equipo resultan de la incapacidad de los líderes o de los integrantes para comunicarse con otros miembros. En los grupos heterogéneos es particularmente importante que cada persona se

cerciore que se está comunicando con todos los miembros y para ello se puede realizar un plan que permita mejorar el grado de comunicación en la comunidad educativa.

Los conflictos impiden que la empresa educativa alcance la calidad, ya que perjudican el rendimiento de los empleados. Para poder solucionarlos, primero importante identificar de qué tipo de conflicto es y abordarlo de acuerdo a los lineamientos apropiados, los mismos que pueden estar comprendidos en las diversas leyes educativas, así como en los códigos de convivencia institucionales.

QUINTA PREGUNTA.- *¿Cuáles de las acciones que a continuación se detallan, usted recomendaría para evitar algún tipo de conflicto en la institución educativa donde estudian sus hijos(as)?*

CUADRO N° 5		
INDICADORES	FRECUENCIA	%
Diálogos	26	86,6
Acuerdos y/o Compromisos	2	6,7
Formación en Valores	2	6,7
Talleres de Sensibilización	0	0,0
Sanciones	0	0,0
TOTAL:	30	100

FUENTE: Padres de familia encuestados

AUTOR: Jorge A. Correa Requena



INTERPRETACIÓN

En la quinta interrogante, de los 30 padres de familia encuestados el 86,6% recomienda *el diálogo* como una de las acciones que deberían practicarse en las instituciones educativas para evitar algún tipo de conflicto; le siguen en importancia *los acuerdos y/o compromisos* con el 6.7%; las acciones de formación *en valores* con el 6,7%; y, las *acciones sancionatorias* con el 0,0%.

ANÁLISIS

En el análisis a las respuestas obtenidas de la quinta pregunta nos señala que, es casi unánime el criterio de los padres con respecto a que es el diálogo una de las herramientas que deberían practicarse en las instituciones educativas para evitar algún tipo de conflicto, entendiéndose al diálogo como la herramienta que conduce a los acuerdos y alcances que como instituciones que comparten objetivos en común deben ejercitar.

Los padres encuestados expresan su posición reconociendo que es fundamental que se establezcan acuerdos y compromisos entre los actores de la comunidad educativa que encaminen a la consecución de un ideal. Por ello, no descartan la importancia de la formación en valores desde las aulas de clase y del hogar, pero no consideran que sea necesario aplicar sanciones, pues se deben respetar los derechos que goza cada individuo.

Esta cuestión ha sido abordada desde el mismo enfoque tanto en estudiantes como docentes y ahora con los padres, lo que nos ofrece una manera de pensar de los diferentes actores, por ésta razón y como parte del análisis podemos concluir que si todos los miembros de la comunidad educativa coinciden en una misma postura, ésta constituye una herramienta fundamental en la que se pueden desarrollar diferentes acciones que los involucre y los comprometa, sin presiones, a construir mejores espacios de convivencia para todos.

CAPÍTULO III

3. DISCUSIÓN

3.1. Verificación de objetivos

El Objetivo General planteado fue: *“Determinar la incidencia de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro”*.

Consideramos que el Objetivo General ha sido cumplido en el transcurso del desarrollo del presente trabajo de investigación; especialmente, en el Segundo Capítulo, que trata sobre el estudio de casos sobre situaciones conflictivas; así como en los resultados obtenidos en las entrevistas y encuestas aplicadas a los estudiantes, padres de familia, docentes y directivos de las instituciones educativas involucradas.

Como primer objetivo específico se estableció: *“Definir la mediación en el contexto del sistema escolar”*

El Primer Objetivo Específico, a mi criterio, se ha cumplido, en el desarrollo del Primer Capítulo, que trata sobre el marco conceptual sobre la mediación, específicamente, la mediación escolar, relacionándola con los conflictos escolares, así como, con los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

El Segundo Objetivo Específico que nos planteamos fue: *“Establecer los tipos de conflictos que se presentan entre los miembros de una comunidad educativa”*.

El Segundo Objetivo Específico se alcanza mediante el análisis a las respuestas obtenidas en la primera y segunda preguntas de las encuestas aplicadas a estudiantes, docentes y padres de familias, cuyos resultados son los siguientes:

Primera Pregunta: *“Entre qué miembros de su comunidad educativa se da algún tipo de maltrato verbal, físico o psicológico...”*, habiéndose obtenido los siguientes resultados: un 53,3% que corresponde a estudiantes; un 16,7% que corresponde a docentes; y, un 66,7% que corresponde a padres de familias, responden que *“...es en las relaciones docentes-estudiantes en las que se da algún tipo de maltrato verbal, físico o psicológico...”*; asimismo, en la Segunda Pregunta:

¿Cuáles son los tipos de conflicto que con mayor frecuencia se presentan en su institución educativa?, en donde un 50% que corresponde a estudiantes; un 60% que corresponde a docentes; y, un 50% que corresponde a padres de familias, encuestados, sostienen que, “...el tipo de conflicto que con mayor frecuencia se presenta en las instituciones educativas es el maltrato verbal”; siguiéndole en incidencia el maltrato psicológico, con un 26,7%; 23,3%; y, 23,3%, respectivamente.

En el Tercer Objetivo Específico planteamos: *“Proponer mecanismos de acción que garanticen un clima escolar apropiado en la institución educativa”.*

Para establecer el logro del Tercer Objetivo Específico se analizan las respuestas a las preguntas cuarta y quinta de las encuestas aplicadas a estudiantes, docentes y padres de familias, cuyos resultados son los siguientes: Cuarta Pregunta: *“¿En su institución educativa existe algún mecanismo de mediación que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa?”*; en donde, un 73,3% que corresponde a estudiantes; un 66,7% que corresponde a docentes; y, un 83,3% que corresponde a padres de familias, encuestados, sostienen que *“...no existe ningún mecanismo de mediación que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa...”*; asimismo, en la **Quinta Pregunta:** *¿Cuáles de las acciones... usted recomendaría para evitar algún tipo de conflicto en su institución educativa?, en donde un 70% que corresponde a estudiantes; un 80% que corresponde a docentes; y, un 86,6% que corresponde a padres de familias, encuestados, sostienen que “...recomiendan el diálogo como principal mecanismo para evitar algún tipo de conflicto en la institución educativa.”.*

Por consiguiente, este último objetivo se cumple al final del presente trabajo en el que a través de las recomendaciones, se hacen algunas sugerencias para solucionar los conflictos y mejorar el clima escolar en las instituciones educativas.

3.2. Conclusiones

Luego de revisar la fundamentación teórica sobre la mediación, los conflictos escolares y los derechos de los niños y adolescentes; así como, de contrastar esta información con la realidad educativa de un grupo focal de instituciones educativas que ofertan el bachillerato en el cantón Huaquillas, provincia de El Oro, podemos establecer las siguientes conclusiones:

- a) Que, las instituciones educativas investigadas *no cuentan con un Plan o programa de mediación de conflictos* que les permita mejorar la convivencia pacífica y armónica entre los actores de la comunidad educativa;
- b) Que los procesos de mediación escolar siempre estuvieron ausentes en la solución de los conflictos surgidos en las instituciones educativas investigadas;
- c) Que los ex-DOBE's, hoy DECE's, no han aportado significativamente a los procesos de mediación escolar, porque entre sus miembros existe el criterio equivocado de que su rol es defender a los estudiantes "*tengan o no tengan razón*"; agudizando los conflictos en las instituciones educativas;
- d) Que, toda ruptura de la convivencia pacífica y armónica en las instituciones educativas impide el logro de sus objetivos institucionales.
- e) Que la mediación escolar es una herramienta fundamental en la construcción de un ambiente adecuado para el aprendizaje porque permite observar el conflicto de diversas perspectivas a través de la escucha, a fin de sintetizar y clarificar lo dicho por las personas afectadas; procurando la defensa de los derechos y la observancia de las responsabilidades; encaminada a la adquisición de objetivos comunes de todos los actores institucionales.

La mediación escolar otorga protagonismo a las partes inmersas en la resolución de conflictos, lo que permite el sentido de pertenencia en el contexto donde el individuo se desarrolla.

- f) Fomentar el dialogo y potenciar los contextos cooperativos en las relaciones interpersonales, es fundamental para el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol en la toma de decisiones, favoreciendo así las

relaciones interpersonales así como el desarrollo de una autoestima favorable en la educación y en la democracia.

- g) Los conflictos no son negativos, sino que constituyen una alternativa para atender las diferencias que caracterizan a los individuos de un determinado contexto social. Son positivos porque ofrecen la oportunidad de atender un estado de alerta o discrepancia; permiten además impulsar la creatividad cuando se procura su solución; favorecen la toma de decisiones y fomentan la autocrítica, mejoran la comunicación y favorecen el conocimiento de uno mismo y de los demás; y,
- h) Contar con un mecanismo de mediación escolar permitirá aportar en una formación responsable, porque admitirá la práctica de valores, tales como: la empatía, la responsabilidad, la tolerancia, que son fundamentales en grupos de trabajos heterogéneos, priorizando la comunicación como elemento básico para el desarrollo de acuerdos y compromisos consensuados.

3.3. Recomendaciones

Con los antecedentes expuestos y, con la finalidad de contribuir a mejorar el clima institucional en el ámbito de las instituciones educativas, nos permitimos hacer las siguientes sugerencias:

1. Socializar entre los miembros de la comunidad educativa el Código de Convivencia; así como, el ideario institucional: misión, visión, principios, objetivos, etc.
2. Capacitar a los actores de la comunidad educativa sobre “Estrategias de mediación para la resolución de conflictos escolares”.
3. Implementar, en el marco de la “Normativa sobre Solución de Conflictos en las Instituciones Educativas”, elaborada por el MINEDUC, (Acuerdo Min. N° 434-12 del 28-09-2012), un “*Plan o Programa de mediación de conflictos*”, para promover la convivencia pacífica y armónica entre los actores de la comunidad educativa.

Además, considero que debería institucionalizarse la siguiente *propuesta pedagógica*:

- a. Desarrollo y fomento del diálogo;
- b. Gestión democrática en el aula;
- c. Privilegiar la educación en valores;
- d. Propiciar el aprendizaje grupal y cooperativo; y,
- e. Promover el desarrollo del autocontrol emocional.

Asimismo, consideramos que para normar la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa, es fundamental establecer acuerdos y compromisos en los que participen todos los actores de la comunidad educativa, este aspecto debe ser considerado en el Código de Convivencia.

El Código de Convivencia es un documento que tiene plena justificación por ser un "pacto social regulatorio", que implica la construcción colectiva de normas

mediante un proceso racional, consciente y democrático en el que los derechos, los deberes y las responsabilidades se acepten y se cumplen en el marco del respeto.

Involucrar a los estudiantes en su elaboración permitirá que ellos se identifiquen con los objetivos institucionales, este ejercicio marca un hito en la defensa de los derechos y garantizará el cumplimiento de las responsabilidades, no solamente de este grupo social vulnerable, sino también de los demás actores como autoridades, padres de familia y docentes.

Por ello, sugerimos que al elaborar este documento se consideren todas aquellas situaciones que pueden presentarse como conflictivas, en el que se norme todo acto que intente interrumpir el proceso formativo de los educandos y se manifieste la garantía de los derechos de cada actor de la sociedad.

3.4. Propuesta

PLAN DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA INSTITUCIONAL						
DATOS INSTITUCIONALES: Colegio de Bachillerato "SARA SERRANO DE MARIDUEÑA"						
TEMA: Fomentar la convivencia pacífica en el marco del respeto y las responsabilidades educativas						
CASO: Atender las relaciones de convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa						
PRODUCTO: Plan de convivencia y de solución de conflictos						
META	ACTIVIDADES /SOLUCIONES	TAREAS	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN	RECURSOS	INDICADORES DE LOGRO
Comunidad educativa comprometida en la elaboración de compromisos comunes	ACTIVIDADES DE PRE-EJECUCIÓN	1. Preparación de la información 2. Diagnóstico de la convivencia institucional 3. Convocatoria Socialización del diagnóstico y de documentos legales entrega de cronograma tentativo	Rector / Consejo Ejecutivo	Mayo	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenador Internet Hojas • PEI (Ideario) • Acuerdo Ministerial N° 434-12 del 28-09-2012), • LOEI y su Reglamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación activa de la Comunidad Educativa • Ideario institucional empoderado en la Comunidad Educativa

<p>Establecer acuerdos comunes y compromisos entre los miembros de la comunidad educativa</p>	<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN</p>	<p>1. Elaboración del Código de Convivencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilización con los miembros de la comunidad educativa sobre la importancia del código de convivencia Conformación del comité institucional de redacción. • Conformación de la asamblea de aprobación del Código bajo acuerdos y compromisos consensuados. 	<p>Rector / Consejo Ejecutivo</p>	<p>Junio 4</p>	<p>Circulares Proyecciones Ordenador Manual</p>	<p>Docentes, estudiantes, autoridades y padres del centro educativo se informan de los beneficios de código y elaboran acuerdos y compromisos pertinentes</p>
<p>Comunidad educativa capacitada en las estrategias de medición escolar</p>		<p>2. Talleres de capacitación a los actores de la comunidad educativa sobre “Estrategias de mediación para la resolución de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades del centro educativo • Comisión de convivencia participación • Familias 	<p>Junio 20</p>	<p>Circulares y Convocatorias Proyecciones Ordenador Plan de Acción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad educativa ejecuta acuerdos y consensos para solucionar conflictos • Cooperación de los actores de la

		<p>conflictos escolares</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de atención individualizadas: atención a la diversidad: el plan • Tutoría individualizada • El plan de acción tutorial. • Actividades complementarias y extraescolares. 			<p>Tutorial</p> <p>Videos</p>	<p>comunidad educativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institución organizada y responsable • Tutores comprometidos en la convivencia armónica
<p>Fomentar la Pedagogía del dialogo y de la mediación</p>		<p>3. Desarrollar e Implementar un “<i>Plan o Programa de mediación de conflictos</i>”, para promover la convivencia pacífica y armónica a través de JORNADAS DE ACOGIDA (Docentes, estudiantes,..)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinamizar y apoyar 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades • Gobierno Escolar 	<p>Julio 24/ agosto 8</p>	<p>Internet</p> <p>Ordenador</p> <p>Transporte</p> <p>Telefonía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad educativa con programa de mediación de conflicto • Escuchas activas entre los actores de la institución • Precisión lenguaje en las intervenciones • Mediador comprometido en los

		<p><i>“la mediación en las aulas”.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear espacios comunes de discusión. Y buzón de quejas y sugerencias • Propiciar el trabajo en equipo • Intercambio de experiencias con otros centros: • RED DE CONVIVENCIA Grupos de apoyo entre Profesores 				<p>objetivos institucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos atendidos y solucionados
--	--	--	--	--	--	--

<p>Institución educativa encaminada hacia la convivencia pacífica</p>	<p>ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de un equipo de veeduría del plan • Revisar los informes de: comisiones de convivencia, Directores de áreas, Tutores • Realizar encuestas quimestrales a grupos focales. 	<p>Rector Gobierno Escolar</p>	<p>Durante el año lectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rúbricas • Informes • Test • Convocatorias • Buzón de quejas y sugerencias 	<p>Canales efectivos de comunicación entre autoridades-docentes-padres y estudiantes</p>
---	---	---	------------------------------------	-------------------------------	--	--

BIBLIOGRAFÍA

Armando, C. A. (Abril 2013). *MEDIACION. GLOBALIZACION Y CULTURA DE PAZ EN EL SIGLO XXI*. Guayaquil- Ecuador: Universidad Ecotec.

Asamblea Nacional. (2009). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA*. Quito: Corporacion de Estudios y Publicaciones.

Binaburo Iturralde, M. M. (2006). *Educando desde el conflicto*". Barcelona: Planeta.

Cabanellas, G. (CABANELLAS, Guillermo, *DICCIONARIO Enciclopédico Usual*, Tomo III; editorial Heliasta). *diccionario Enciclopédico Usual*.

DELORS, 1977, *La Educación encierra un Tesoro*, UNESCO.

Derechos, M. d. (2010). *Mediacion*. Obtenido de http://www.justicia.gob.ec/http://www.derechoecuador.com/images/stories/2010-22/20100603_Directorio%20de%20Centros%20de%20Mediaci%C3%83%C2%B3n%202010_5.pdf.

Hernández Manuel, "La Mediación de en la Resolución de Conflictos". Universidad de Barcelona. MIDE, Educar 32, 2003.

Hernández, M. (2003). La mediación . En H. Manuel, *La mediación en la resolucion de conflictos* (pág. 126). Barcelona: Universitat de Barcelona. Departament MIDE.

http://181.198.3.74/wps/wcm/connect/13ab1128-b080-4b2f-8338-f487a7e90da5/guia_mediacion.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=13ab1128-b080-4b2f-8338-f487a7e90da5. (s.f.).

<http://www.educastur.princast.es/proyectos/mediaci%C3%B3n/mediaci%C3%B3n.html>.16-II-2008. (s.f.).

<http://concienciaeducativaatorred.blogspot.com/2011/11/reuven-feuerstein-teoria-de-la.html>

Juan, T. (2007). *Torrego Juan, "Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas"*. Madrid 2001,,: Narcea S:A. 2º Edición, pág 37.

Leong., B. E. (Bodrova Elena y Debora J. Leong. "La teoría de Vygotsky: principios de la psicología y la educación 2005, pag. 48.). *Bodrova Elena y Debora J. Leong. "La teoría de Vygotsky: principios de la psicología y la educación"*. México.

LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN, A. (1997). http://www.ftaa-alca.org/busfac/comarb/Ecuador/larbymed_s.asp. Obtenido de http://www.ftaa-alca.org/busfac/comarb/Ecuador/larbymed_s.asp

MEDIACIÓN, C. D. (2012). *GUIA DE MEDIACION. Guia de Mediacion* . Guayaquil, Guayas, Ecuador: Superintendencia De Seguros Y Compañías.

Méndez, Emilio. Documento Derechos del Niño, Políticas Sociales para la Infancia Adolescencia. Centro de Formación y Estudios. Quito – Ecuador. 1995.

Nacional, A. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural Bilingüe*. Quito.

Ordeñana Sierra, Tatiana. La Doctrina de la Protección Integral y las Normas Jurídicas vigentes en la relación de Familia. Corporación Fragua. Guayaquil – Ecuador. 2000.

Palacios Morillo, V. (2014 de agosto de 2014). *la Mediación*. Obtenido de derechoecuador.com:

<http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/arbitrajeymediacion/2014/08/19/la-mediacion>.

Proyecto de Desarrollo Municipal y participación Ciudadana San Salvador 1997 <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2000/05-mayo/09-05-2000.pdf> Revisado, 12/10/2013

Reuven Feuerstein, “Teoría de la modificabilidad estructural cognitiva y el papel del mediador” http://www.utemvirtual.cl/plataforma/aulavirtual/assets/asigid_745/contenidos_arc/39250_c_feuerstein.pdf

Rodríguez Rosa y Luca Tena. “Disciplina Democrática”. Málaga, Aljibe 2001.

Rodríguez, Rosabel. (s.f.). “*Los Planes de Convivencia como herramientas para prevenir los conflictos escolares*”.

SISTEMA NACIONAL DE INFANCIA. Instituto Interamericano del Niño. Marzo 2003.

Uranga, M. (1998). Transformación de conflictos y mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco. . “*Revista de Mediación, negociación y habilidades para atender el conflicto*”.

Velarde Consoli, Esther “La Teoría De La Modificabilidad Estructural Cognitiva De Reuven Feuerstein Investigación Educativa, vol. 12 N° 22, 203 – 221, Julio-Diciembre 2008, págs. 210 – 213.

ANEXOS

Anexo 1: Plan de Tesis

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR, SEDE ECUADOR
Área de Educación
Programa de Maestría en Gerencia Educativa

**PLAN DE TESIS DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE
MAGISTER EN GERENCIA EDUCATIVA**

***TEMA: “El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en
los establecimientos educativos de nivel medio del cantón
Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los periodos lectivos
2011 - 2013”***

Postulante: Jorge A. Correa Requena

QUITO-2014

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

a. Breve descripción del problema

“Hemos aprendido a volar como los pájaros y a nadar como los peces, pero no hemos aprendido el sencillo arte de vivir juntos como hermanos”. (Martín Luther King)

A partir de la vigencia del Código de la Niñez y Adolescencia, son frecuentes las denuncias de maltrato físico y/o psicológico que se presentan ante las Juntas Cantonales de Protección de los Derechos de la Niñez y Adolescencia del país, donde los padres de familia presentan quejas sobre presuntos actos de maltrato físico y/o psicológico del que son objeto sus representados.

El cantón Huaquillas no es la excepción, en lo que va de los años 2011-2013, se han presentado alrededor de setenta y cinco denuncias, tanto de los centros de Educación Básica Inferior como Básica Superior y Bachillerato; entre los colegios que reportan mayor índice de denuncias tenemos a los colegios: Remigio Geo Gómez Guerrero, Nocturno Huaquillas, Municipal Monseñor Leonidas Proaño y Sara Serrano de Maridueña, por parte de estudiantes y padres de familia en contra de docentes y directivos de estos establecimientos educativos.

Sin embargo, los denunciados se quejan por la sobredimensionada protección que les otorgan, a los denunciados, el Código de la Niñez y Adolescencia, originándose controversias en las relaciones docentes-estudiantes-padres de familia; lo que desencadena un clima conflictivo al interior de las instituciones educativas.

Por otra parte, al revisar la legislación en materia educativa, encontramos que, en el artículo 6, literal b) de la Ley Orgánica de Educación Intercultural se establece que es obligación del Estado, “...*garantizar que las instituciones educativas sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica*”; así mismo, el artículo 18, literal a) del precitado cuerpo legal determina que, “...*los miembros de la comunidad educativa tienen como obligaciones, el propiciar la convivencia armónica y la resolución pacífica de los conflictos en la comunidad educativa*”.¹⁷

Por su parte, en el Art. 15 del Código de la Niñez y Adolescencia se determina que “*Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos y garantías y, como tales, gozan de todos aquellos que las leyes contemplan en favor de las personas, además de aquellos específicos de su edad.*”¹⁸.

El mecanismo que propone la legislación para la solución de conflictos es la mediación, que consiste en “un método para resolver conflictos y que supone un tercer actor neutral, que pueda ayudar a los disputantes de forma cooperativa de manera tal que puedan resolver el problema que los enfrenta”¹⁹.

Este actor, es el mediador encargado de crear un clima de colaboración orientando la discusión de tal modo que el acuerdo entre las partes sea posible.

¹⁷ <http://nadienuncamas.educacion.gob.ec/images/descargas/1.Ley-Organica-de-educacion-Intercultural-LOEI.Pdf>.

¹⁸ http://www.oei.es/quipu/ecuador/Cod_ninez.pdf “Código de la Niñez y la Adolescencia” Enero del 2013

¹⁹ <http://www.ugr.es/~recfpro/rev102COL2.pdf> . Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado, 10, 2 (2006)

Ante esta situación y conociendo las realidades evidenciadas en los establecimientos educativos, es necesario realizar un estudio sobre los beneficios que ofrece la mediación escolar en las relaciones interpersonales de los miembros de la comunidad educativa.

Para efectos de la presente tesis se tomará como referencia los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas de la provincia de El Oro, anteriormente mencionados: colegio Remigio Geo Gómez Guerrero, y Colegio de Bachillerato Sara Serrano de Maridueña en los que se registra una población de 1800 y 400 estudiantes, respectivamente.

b. Pregunta central

La pregunta central que servirá de guía de investigación del presente trabajo de investigación es la siguiente: *¿Cómo ha contribuido la mediación escolar en la solución de los conflictos, en los establecimientos educativos del nivel medio en el cantón Huaquillas, a partir de la vigencia del Código de la Niñez y Adolescencia en el Ecuador?*

c. Objetivo Central

Determinar la incidencia de la mediación escolar en la solución de los conflictos interpersonales en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas de la provincia de El Oro.

d. Objetivos específicos

Los objetivos específicos que orientaran el desarrollo del presente proyecto son:

- Definir la mediación en el contexto del sistema escolar.
- Establecer los tipos de conflictos que se presentan entre los miembros de una comunidad educativa.
- Proponer mecanismos de acción que garanticen un clima escolar apropiado en la institución educativa.

c) Justificación de la investigación

Los conflictos en las relaciones docentes-estudiantes-padres de familia son comunes y recurrentes en la mayoría de centros escolares de los diferentes niveles del sistema educativo del país, por lo que encontrar una forma de atender esta problemática es imperante.

La norma legal del sistema educativo insta a garantizar espacios de convivencia pacífica, donde se atiendan las diferencias con empatía y colaboración mutua, con la finalidad de ofrecer una educación de calidez en el desarrollo formativo de los estudiantes.

Desde el punto de vista sociocultural, la teoría de la mediación escolar establece que es fundamental la interacción entre los organismos vivos y el ambiente. Lev Vygotsky señala que el docente debe mediar toda situación de aprendizaje, por lo que analizar la aplicabilidad de su postulado nos ayudará a encaminar un sistema de mediación en los espacios escolares.^{20,}

20

http://www.afaan.org/docs/VYGOSTSKY_06_BECCO_Vygotsky_y_teorias_sobre_el_aprendizaje.pdf

Así mismo es importante señalar que de manera frecuente evidenciar en el entorno institucional situaciones que impiden una sana convivencia como: la falta de confianza entre las partes, o cuando no tienen suficiente habilidad de escucha para resolver una disputa por sí mismas.

Es precisamente bajo este contexto que resulta importante analizar, hasta qué punto esta teoría de la mediación, puede ofrecer un modo eficaz para organizar a los individuos a través de intereses comunes, sin que se alteren las relaciones de convivencia, desarrollando así espacios donde se puedan crear vínculos y estructuras afines que sean mucho más sólidas.

La presente investigación nos llevará a identificar cuando se presenta un conflicto, la naturaleza que caracteriza a cada conflicto y los tipos de conflictos que se presentan en los centros escolares, así como también cuales podrían ser las estrategias que tanto docentes como directivos, debemos adoptar para abordar los conflictos dentro y fuera del aula.

La realización del presente proyecto se justifica por cuanto, hasta la presente fecha, no se conocen trabajos en el Ecuador que aborden la problemática de la mediación, como un sistema jurídico de resolución de conflictos, con la finalidad de generar un ambiente de convivencia pacífica en los establecimientos educativos.

2. ENFOQUE Y MARCO CONCEPTUAL

a. Identificación de la literatura académica relevante

Los aspectos que constituyen el punto de partida para el análisis de la teoría de la mediación son los relacionados al acto comunicacional, como análisis fenomenológico.

El trabajo será abordado bajo la perspectiva de Armando Castañedo Abay, con su obra en “Mediación como alternativa para la solución de conflictos”, en la que plantea, la importancia de la comunicación en el tiempo y espacio de coexistencia, para tratar la problemática desde el enfoque de compromiso, entendiendo así a la mediación como un alcance facilitado, es decir, que abra una puerta para establecer acuerdos y compromisos entre sus actores.²¹

El tema de los conflictos escolares se abordará con José Antonio Binaburo Iturralde que junto a Beatriz Muñoz en el texto “Educar bajo el conflicto, nos ofrecen una guía para la Mediación Escolar”, ellos proponen una estrategia para analizar el conflicto escolar.

Esta perspectiva consiste en atender las relaciones interpersonales que de una u otra manera afectan a los grupos sociales. Ellos suponen que se debe mirar al conflicto no como un aspecto negativo, sino más bien como una oportunidad para cimentar la convivencia que constituye un potencial educativo al que hay que encausarlo.

Un aporte fundamental también es el de Juan Carlos Torrego en la “Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas”, quien afirma que: “Si

²¹ Torrego Juan, mediación de Conflictos en Instituciones Educativas, Narcea SA ediciones Madrid 2003

uno de los fines de la educación es la socialización y los conflictos. Y si las diferencias entre las personas forman parte de nuestras relaciones sociales, el Sistema educativo debe asumir que en ese proceso de socialización, se incluya al hacer frente a los problemas de convivencia el resolver los conflictos: sobre todo cuando parte de la sociedad señala a la juventud como foco potencial de violencia”²²

Otro aporte que será observado en el presente trabajo es el referente a la “Educación en Valores para la Ciudadanía” de Martina Tust y Luz Martínez, quienes enfatizan la importancia de enmarcar la labor docente en el ejercicio efectivo de la práctica de valores, ellos señalan que si educamos en valores podemos desarrollar verdaderos ciudadanos que amen a sus semejantes y procuren un ambiente mucho más agradable.

Otro referente bibliográfico que plantea una serie de técnicas didácticas para conseguir una formación integral de los estudiantes, es la propuesta del gobierno argentino “Programa Nacional de mediación Escolar” que servirá para ser considerada en la elaboración de la propuesta como parte concluyente, luego del análisis textual y contextual de las relaciones entre los actores de las comunidades educativas.

El tema de los derechos de los niños y adolescentes será analizado desde la perspectiva de la doctrina de la protección integral consignada en la Declaración de los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas; la Constitución de la República, el Código de la Niñez y

²² Torrego, Juan Carlos “Educar des el conflicto”
http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/convivencia/contenidos/Materiales/PublicacionesdeConsejeriadeEducacion/Binaburo/1180434404974_educardesdeelconflicto_reg_2x1x1x.jose.abinaburo.pdf

Adolescencia y, la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su respectivo Reglamento; Así como, los acuerdos ministeriales existentes relacionados con el tema en estudio. A fin de analizar si los comportamientos que generan el conflicto y que han sido analizados de acuerdo a la normativa, es decir evidenciar si las denuncias o quejas obedecen a la violación de derechos o al desconocimiento de deberes por parte de las y los denunciantes.

Serán considerados los planteamientos de Jean Piaget, David Ausubel y Lev Vygotsky, que señalan la importancia del ejercicio docente, desarrollo del aprendizaje mediado que generan alternativas de atención al desarrollo de aprendizajes significativos; razón por la cual, la acción de la mediación debe contemplar cada uno de estos factores pues su pertinencia radica en ser abordada desde y hacia los fines de la educación

Según nos dicen Vygotsky, Bruner y David Ausubel, las escuelas o centros educativos no deben ser únicamente espacios donde se impartan aprendizajes académicos, sino vivenciales que desarrollen desempeños auténticos para aprender a convivir y resolver conflictos mediante el diálogo y desde actitudes básicas como la empatía y la escucha activa.

Jean Piaget, en sus postulados sobre los proceso de asimilación y adaptación hace relación a la importancia de la mediación en el desarrollo de la personalidad del educando y señala que “la inteligencia consiste en mantener una constante adaptación de los esquemas del sujeto al mundo en el que se desenvuelve donde el medio cumple un papel preponderante²³”. Dicha adaptación conduce al desarrollo cognoscitivo y al aprendizaje del individuo,

²³ De Zubiría Samper, Julián. Los Modelos Pedagógicos: Hacia una Pedagogía dialogante. 2da Edición. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá, Colombia, 2006

lo que facilita el desarrollo de las habilidades que se necesitan para interactuar de manera positiva en la sociedad.

David Ausubel nos dice que la información se constituye según las creencias y conceptos del individuo que el docente deberá tomar en cuenta en el momento de planear un curso que tomarán el rol de "anclaje" de los nuevos conocimientos, se codifican como un proceso denominado "cambio conceptual". Toma como esencia del proceso del aprendizaje en el aula en donde el docente identificará lo que el alumno ya sabe y a partir de ahí enseñar²⁴.

Así mismo Lev Vygotsky, que propone la mediación semiótica como parte fundamental en el desarrollo de aprendizajes significativos hace hincapié en la transcendencia del medio en el que se desenvuelve el educando, el cual debe ser considerado en el ambiente del centro escolar.

En la revista Dimes, Rafael Durán Rodríguez cita a Espiro, con aporte en el análisis del aporte de Piaget y Vygotsky a la Educación, subrayando el papel del contexto el estudiante. "Piaget nos acerca a un concepto de aprendizaje crítico, donde la persona resuelve problemas y no reproduce respuestas. (...) afirma que el principal problema de la educación es considerar cuál es su objetivo: estamos formando niños (en nuestros jóvenes que solo serán capaces de aprender lo ya conocido, de repetir lo que les transmite la generación anterior, o estamos formando personas creativas, innovadoras, capaces de descubrir a lo largo de la vida?()...Vygotsky como Piaget

²⁴ González, Samuel "Ausubel y el proceso de aprendizaje" <http://portal.educar.org/foros/ausubel-y-el-proceso-del-aprendizaje>

se oponen al conductismo, pero conciben a conocimiento como un producto social contextualizado en el tiempo histórico ²⁵

Los postulados de estos grandes escritores permitirán desarrollar el marco conceptual del presente trabajo, así como también ofrecer una visión más clara del papel del mediador en el clima escolar y de manera particular en el aula.

b. Relación entre el problema de investigación y la literatura académica

Para analizar la importancia de la mediación en los conflictos escolares y su incidencia en las relaciones de convivencia en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas de la provincia de El Oro realizaremos una observación bibliográfica tanto de la teoría de la mediación escolar como de las tipologías de los conflictos.

Puesto que la variable “solución de los conflictos” depende de la calidad de la mediación, es indispensable establecer qué es un conflicto en el contexto de la relación docente-estudiante-padres, para lo cual aplicaremos el concepto de conflicto “a la dificultad y entendimiento a la parte inherente de la comunicación entre las personas, en la medida de que somos diferente y tenemos intereses, actitudes y preferencias distintas los unos de los otros”.

Podemos señalar además que el conflicto obedece a una serie de factores que imposibilitan las relaciones interpersonales, por lo que se debe establecer

²⁵ Dimens. empres. - Vol. 7 No. 2, Diciembre de 2009, págs. 8 -
11file:///C:/Users/Amor/Downloads/Dialnet-
AportesDePiagetALaEducacionHaciaUnaDidacticaSocioc-3990224.pdf revisado julio 2014

una tipología de los conflictos caracterizada por la importancia de las relaciones en el interaprendizaje.

Se requiere señalar a aquellas relaciones de discrepancia que en los centros escolares han impedido el desarrollo de una convivencia efectiva y atenderlas de manera positiva. Para descubrir así el verdadero sentido de la mediación en la realización de un clima escolar mucho más productivo.

c. Marco disciplinario de la investigación

La investigación es de tipo exploratoria puesto que constituye un análisis de campo para determinar la problemática planteada en las instituciones educativas y su incidencia en los aprendizajes.

Así mismo es de carácter descriptiva porque nos va a permitir observar las características o patrones de conflicto, a través de encuestas, entrevistas realizadas a los centros escolares implicados en este análisis.

3. ACOPIO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

a. Tipo de evidencia para configurar el objeto de investigación

Para encontrar la relación entre la efectividad de la mediación con relación a los conflictos escolares se efectuará una revisión documental de los casos que han sido objeto de denuncia en las instituciones educativas motivo de análisis, así como aquellos que versan en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, en los que se observará el tipo de conflicto y el papel que ha desempeñado la mediación escolar para su atención.

Puesto que una investigación descriptiva se apoya en la visualización de patrones de carácter estadístico pretendemos descubrir la dificultad más frecuente que afecta las relaciones de los miembros de la comunidad educativa, diferenciando los tipos de conflictos ya sean de carácter económico, social, o formativo, información que será recabada a través del estudio de casos registrados en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, así como a los archivos de denuncias en tres instituciones que ofertan el Bachillerato en el cantón Huaquillas: Colegio Remigio Geo Gómez Guerrero, Colegio Municipal Monseñor Leonidas Proaño, Colegio Sara Serrano de Maridueña.

La contribución de la mediación en la solución de conflictos, requiere primero, establecer cómo se va a determinar que un conflicto se haya “solucionado” satisfactoriamente para las partes afectadas en las que luego, para establecer la contribución, se propone una serie de alternativas que se pueden establecer como indicadores del proceso y que consiste en la comunicación efectiva y el respeto a las diferencias e intereses individuales, la predisposición de una cultura de paz que fomente la empatía y tolerancia.

Los resultados se procesarán de la siguiente manera: a través de estudio de casos presentados en la Junta Cantonal de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, así como de la ejecución de encuestas y entrevistas.

Para establecer la incidencia en las relaciones de inter-aprendizaje, que se medirá a través de las encuestas realizadas tanto a docentes como a directivos y a estudiantes, para confrontar los puntos de vista de los diferentes actores y

elaborar una conclusión que nos ayude a identificar la realidad de convivencia de los centros.

Además a través de las encuestas y entrevistas a los directivos nos ayudarán a identificar, de manera cuantitativa, la tipología de conflictos presentes en los centros así como la predisposición de ellos como autoridades para establecer mecanismos de atención y solución.

Con los aportes recabados de las entrevistas realizadas en los centros educativos seleccionados se efectuará una descripción del ambiente que caracteriza a estos centros, lo que nos puede guiar a una propuesta que contempla una serie de sugerencias de mediación con alternativas que promueven la atención, el desarrollo de la convivencia más armónica y la solución oportuna a los conflictos que limitan y retroceden el proceso de enseñanza aprendizaje en las aulas.

4. ÍNDICE PROVISIONAL

Resumen
Dedicatoria
Agradecimiento
Introducción

CAPITULO I

1. La Mediación

- 1.1. Definición de la mediación.
- 1.2. Principios básicos de la mediación
- 1.3. Características de la mediación
- 1.4. El proceso de la mediación en el conflicto escolar
- 1.5. Estrategias de prevención e intervención en el conflicto escolar.

2. Los Conflictos Escolares.

- 2.1. Definición sobre el conflicto
- 2.2. Tipología de los conflictos escolares
 - a. El conflicto positivo
 - b. El conflicto negativo
- 2.3. La comunicación en el conflicto
- 2.4. El conflicto escolar
- 2.5. Delimitación conceptual entre conflicto y violencia escolar
- 2.6. Naturaleza de los conflictos escolares

3. Los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

- 3.1. La Doctrina de la Protección Integral
- 3.2. Los Niños, Niñas y Adolescentes como sujetos de derechos.
- 3.3. El Código de la Niñez y Adolescencia y los derechos y obligaciones de los niños, jóvenes y adolescentes.
 - 3.3.1. Deberes de los niños y adolescentes
 - 3.3.2. Distinción entre sujeto de derechos y sujeto de deberes
 - 3.3.3. De la represión y autoritarismo a la disciplina formativa

CAPITULO II

2. Acopio y Procesamiento de la Información

- 2.1. Estudio de casos sobre conflictos escolares
 - 2.1.1. Violencia entre iguales
 - 2.1.2. Maltrato verbal
 - 2.1.3. Maltrato físico
 - 2.1.4. Maltrato psicológico
 - 2.1.5. Maltrato verbal entre docentes

2.2. Percepciones de los estudiantes, padres de familia, docentes y autoridades.

- 2.2.1. Resultados de la aplicación de encuestas a estudiantes
- 2.2.2. Resultados de la aplicación de encuestas a docentes y autoridades
- 2.2.3. Resultados de la aplicación de encuestas a padres y madres de familia

CAPITULO III

DISCUSION

3.1. Verificación de Objetivos

3.2. Conclusiones

3.3. Recomendaciones

3.4. Propuesta

Bibliografía

Anexos

BIBLIOGRAFÍA

Armando, C. A. (Abril 2013). *MEDIACION. GLOBALIZACION Y CULTURA DE PAZ EN EL SIGLO XXI*. Guayaquil- Ecuador: Universidad Ecotec.

Asamblea Nacional. (2009). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA*. Quito: Corporacion de Estudios y Publicaciones.

Binaburo Iturralde, M. M. (2006). *Educando desde el conflicto*". Barcelona: Planeta.

Cabanellas, G. (CABANELLAS, Guillermo, *DICCIONARIO Enciclopédico Usual*, Tomo III; editorial Heliasta). *diccionario Enciclopédico Usual*.

DELORS, 1977, *La Educación encierra un Tesoro*, UNESCO.

Derechos, M. d. (2010). *Mediacion*. Obtenido de <http://www.justicia.gob.ec/>: http://www.derechoecuador.com/images/stories/2010-22/20100603_Directorio%20de%20Centros%20de%20Mediaci%C3%83%C2%B3n%202010_5.pdf.

Hernández Manuel, "La Mediación de en la Resolución de Conflictos". Universidad de Barcelona. MIDE, Educar 32, 2003.

Hernández, M. (2003). La mediación . En H. Manuel, *La mediación en la resolucion de conflictos* (pág. 126). Barcelona: Universitat de Barcelona. Departament MIDE.

http://181.198.3.74/wps/wcm/connect/13ab1128-b080-4b2f-8338-f487a7e90da5/guia_mediacion.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=13ab1128-b080-4b2f-8338-f487a7e90da5. (s.f.).

<http://www.educastur.princast.es/proyectos/mediaci%C3%B3n/mediaci%C3%B3n.html>.16-II-2008. (s.f.).

<http://concienciaeducativaatorred.blogspot.com/2011/11/reuven-feuerstein-teoria-de-la.html>

Juan, T. (2007). *Torrego Juan, "Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas"*. Madrid 2001,; Narcea S:A. 2º Edición, pág 37.

Leong., B. E. (Bodrova Elena y Debora J. Leong. "La teoría de Vygotsky: principios de la psicología y la educación 2005, pag. 48.). *Bodrova Elena y Debora J. Leong. "La teoría de Vygotsky: principios de la psicología y la educación"*. México.

LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN, A. (1997). http://www.ftaa-alca.org/busfac/comarb/Ecuador/larbymed_s.asp. Obtenido de http://www.ftaa-alca.org/busfac/comarb/Ecuador/larbymed_s.asp

MEDIACIÓN, C. D. (2012). *GUIA DE MEDIACION. Guia de Mediacion* . Guayaquil, Guayas, Ecuador: Superintendencia De Seguros Y Compañías.

Méndez, Emilio. Documento Derechos del Niño, Políticas Sociales para la Infancia Adolescencia. Centro de Formación y Estudios. Quito – Ecuador. 1995.

Nacional, A. (2011). *Ley Orgánica de Educación Intercultural Bilingüe*. Quito.

Ordeñana Sierra, Tatiana. La Doctrina de la Protección Integral y las Normas Jurídicas vigentes en la relación de Familia. Corporación Fragua. Guayaquil – Ecuador. 2000.

Palacios Morillo, V. (2014 de agosto de 2014). *la Mediación*. Obtenido de derechoecuador.com:

<http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/arbitrajeymediacion/2014/08/19/la-mediacion>.

Proyecto de Desarrollo Municipal y participación Ciudadana San Salvador 1997 <http://www.diariooficial.gob.sv/diarios/do-2000/05-mayo/09-05-2000.pdf> Revisado, 12/10/2013

Reuven Feuerstein, “Teoría de la modificabilidad estructural cognitiva y el papel del mediador” http://www.utemvirtual.cl/plataforma/aulavirtual/assets/asigid_745/contenidos_arc/39250_c_feuerstein.pdf

Rodríguez Rosa y Luca Tena. “Disciplina Democrática”. Málaga, Aljibe 2001.

Rodriguez, Rosabel. (s.f.). “*Los Planes de Convivencia como herramientas para prevenir los conflictos escolares*”.

SISTEMA NACIONAL DE INFANCIA. Instituto Interamericano del Niño. Marzo 2003.

Uranga, M. (1998). Transformación de conflictos y mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco. “*Revista de Mediación, negociación y habilidades para atender el conflicto*”.

Velarde Consoli, Esther “La Teoría De La Modificabilidad Estructural Cognitiva De Reuven Feuerstein Investigación Educativa, vol. 12 N° 22, 203 – 221, Julio-Diciembre 2008, págs. 210 – 2013.

Anexo N° 2: Encuestas aplicadas a estudiantes, docentes y padres de familia

CUESTIONARIO DE ENCUESTAS A ESTUDIANTES

Objetivo: Conocer el criterio de los estudiantes de los colegios, sobre el rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas.

1. ¿Entre qué miembros de la comunidad educativa de su colegio, se da algún tipo de maltrato verbal, físico o psicológico, en sus relaciones interpersonales?
 Estudiantes-estudiantes
 Estudiantes-docentes
 Docentes-estudiantes
 Docentes-padres de familia
 Padres de familia-docentes
 Autoridades-estudiantes
 Autoridades-docentes
 Autoridades-padres de familia
2. Según su criterio, ¿Cuáles son los tipos de conflicto que con mayor frecuencia se presentan en su institución educativa?
 - Maltrato verbal
 - Maltrato físico
 - Maltrato físico-verbal
 - Maltrato psicológico
 - Exclusión
 - No se presenta ningún caso
3. ¿Las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel?

SI NO
4. *¿En su institución educativa existe algún mecanismo de mediación que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa?*

SI NO
5. ¿Cuáles de las acciones que a continuación se detallan, usted recomendaría para evitar algún tipo de conflicto en su institución educativa?
 Diálogos
 Acuerdos / Compromisos
 Formación en valores
 Talleres de sensibilización
 Sanciones

CUESTIONARIO DE ENCUESTAS A DOCENTES-AUTORIDADES

Objetivo: Conocer el criterio de los docentes-autoridades de los colegios, sobre el rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas.

1. ¿Entre qué miembros de la comunidad educativa de su colegio, se da algún tipo de maltrato verbal, físico o psicológico, en sus relaciones interpersonales?
 - Estudiantes-estudiantes
 - Estudiantes-docentes
 - Docentes-estudiantes
 - Docentes-padres de familia
 - Padres de familia-docentes
 - Autoridades-estudiantes
 - Autoridades-docentes
 - Autoridades-padres de familia

2. Según su criterio, ¿Cuáles son los tipos de conflicto que con mayor frecuencia se presentan en su institución educativa?
 - Maltrato verbal
 - Maltrato físico
 - Maltrato físico-verbal
 - Maltrato psicológico
 - Exclusión
 - No se presenta ningún caso

4. ¿Las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel?

SI NO

4. ¿En su colegio existe algún mecanismo de solución que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa?

SI NO

5. ¿Cuáles de las acciones que a continuación se detallan, usted recomendaría para evitar algún tipo de conflicto en su institución educativa?
 - Diálogos
 - Acuerdos / Compromisos
 - Formación en valores
 - Talleres de sensibilización
 - Sanciones

CUESTIONARIO DE ENCUESTAS A PADRES Y MADRES DE FAMILIAS

Objetivo: Conocer el criterio de los padres y madres de familia de los colegios, sobre el rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio del cantón Huaquillas.

1. ¿Entre qué miembros de la comunidad educativa donde estudian sus hijos(as), se da algún tipo de maltrato verbal, físico o psicológico, en sus relaciones interpersonales?
 - Estudiantes-estudiantes
 - Estudiantes-docentes
 - Docentes-estudiantes
 - Docentes-padres de familia
 - Padres de familia-docentes
 - Autoridades-estudiantes
 - Autoridades-docentes
 - Autoridades-padres de familia

2. Según su criterio, ¿Cuáles son los tipos de conflicto que con mayor frecuencia se presentan en su institución educativa?
 - Maltrato verbal
 - Maltrato físico
 - Maltrato físico-verbal
 - Maltrato psicológico
 - Exclusión
 - No se presenta ningún caso

3. ¿Las situaciones de conflicto que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, donde estudian sus hijos, son atendidas oportunamente por las autoridades del plantel?

SI NO

4. ¿En la institución educativa, donde estudian sus hijos, existe algún mecanismo de mediación que garantice un clima escolar apropiado entre los miembros de la comunidad educativa?

SI NO

5. ¿Cuáles de las acciones que a continuación se detallan, usted recomendaría para evitar algún tipo de conflicto en su institución educativa?
 - Diálogos
 - Acuerdos / Compromisos
 - Formación en valores
 - Talleres de sensibilización
 - Sanciones