



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
PEDRO RUIZ GALLO**



**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN  
UNIDAD DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**Programa de mediación para la resolución de conflictos  
interpersonales en la Institución Educativa Pedro Ruiz Gallo del  
Distrito de Ciudad Eten, Región Lambayeque 2017**

Tesis Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la  
Educación con mención en Psicopedagogía Cognitiva

**AUTORA: Gladys Susana Arraiza Castillo**

**ASESORA: Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez**

**LAMBAYEQUE – PERÚ**

**2017**

**Programa de mediación para la resolución de conflictos interpersonales  
en la Institución Educativa Pedro Ruiz Gallo del Distrito de Ciudad Eten,  
Región Lambayeque 2017**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la  
Educación con mención en Psicopedagogía Cognitiva



---

Gladys Susana Arraiza Castillo

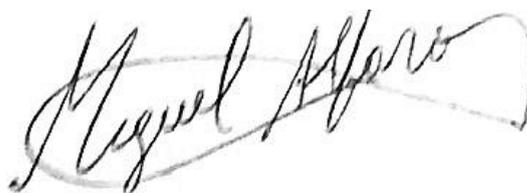
AUTORA



---

Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez

ASESORA



---

Msc. Miguel Alfaro Barrantes  
PRESIDENTE DEL JURADO



---

Msc. Martha Rios Rodriguez  
SECRETARIA DEL JURADO



---

Dra. Gloria Betzabet Puicón Cruzalegui  
VOCAL DEL JURADO



Nº 000144



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



*[Handwritten signature]*

Siendo las 9:30 horas del día 22 de marzo del año dos mil dieciocho, en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque, se reunieron los miembros del jurado, designados mediante Resolución N° 1083-2017-D-FACHSE, de fecha 14/08/2017 conformado por:

- MSc. Miguel Alfaro Barrantes PRESIDENTE(A)
- MSc. Martha Ríos Rodríguez SECRETARIO(A)
- Dr. Maximiliano Plaza Quevedo VOCAL
- Dr. José Maguen Castro ASESOR(A)

con la finalidad de evaluar la tesis titulada Programa de mediación para la resolución de conflictos interpersonales en la institución educativa Pedro Ruiz Gallo del distrito de Ciudad Eten, Región Lambayeque 2017.

presentado por el(la) / los(las) tesista(s) Gládis Susana Arroiza Castillo

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 1212-2018 -D-FACHSE de fecha 13/03/2018

El Presidente del jurado autorizó el inicio del acto académico; producido y concluido el acto de sustentación de tesis, de conformidad con el Reglamento de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Artículos 97°, 98°, 99°, 100°, 101°, 102°, y 103°; los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a la sustentante(s), quien — procedieron a dar respuesta a las interrogantes y observaciones; quien(es) obtuvo (obtuvieron) 88 puntos que equivale al calificativo de MUY BUENO.

En consecuencia el(la) / los(las) sustentante(s) queda(n) apto (s) para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Psicopedagogía Cognitiva

Siendo las 10:40 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

[Handwritten signature]  
PRESIDENTE

[Handwritten signature]  
VOCAL

[Handwritten signature]  
SECRETARIO

[Handwritten signature]  
ASESOR

Observaciones: \_\_\_\_\_

## DEDICATORIA

*“A mi hijo Camilo, que me llena de motivos y razones para luchar y lograr cada una de las metas propuestas.*

*A mis padres Luisa y Artemio, que a su paso por este mundo; dejaron un legado de esfuerzo, sacrificio y dedicación en cada uno de sus propósitos de vida.*

*Mis hermanos que me brindan su apoyo invaluable e incondicional en cada uno de mis emprendimientos y me conectan con la esencia de mis grandiosos padres.”*

**Susana**

## **AGRADECIMIENTO**

*“Mi más profundo agradecimiento a cada uno de los catedráticos de la Universidad Pedro Ruiz Gallo, quien con dedicación y esmero me condujeron a la culminación de este logro. De manera especial al Doctor José Maquen Castro que con su apoyo y estímulo permitió la culminación de este trabajo.”*

**Susana**

## ÍNDICE

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I**

#### ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Ubicación geográfica	14
1.2. Evolución histórica y tendencial del proceso formativo	19
1.3. Características del problema	28
1.4. Metodología de la Investigación	33
1.4.1. Tipo de investigación	34
1.4.2. Población y muestra	34
1.4.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos	34
1.4.4. Análisis de recolección de datos	34

### **CAPÍTULO II**

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	35
2.2. Base teórico conceptual	37
2.2.1. Teoría de la pedagogía de la paz	37
2.2.2. Paradigmas con respecto al conflicto escolar	38
2.2.3. Modelo ecosistémico	38
2.2.4. Breve historia de la resolución de conflictos y la mediación	40
2.2.5. Educación para la resolución de conflictos: una necesidad actual del sistema educativo	44
2.2.6. Los conflictos	46
2.2.6.1. Tipología de conflictos en la convivencia escolar	48
2.2.6.2. Tipos de los conflictos escolares	48

2.2.6.3. El conflicto como una posibilidad para el cambio	49
2.2.6.4. Conflictos en el ámbito escolar	50
2.2.6.5. Conflicto en el centro escolar y en el aula	52
2.2.6.6. Causas de los conflictos escolares	53
2.2.6.7. Conflictos interpersonales en la dinámica del aula	56
2.2.6.8. Roles de actuación del profesor en la intervención de los conflictos	58
2.2.6.9. Tipos de modelos de gestión de conflictos escolares	59
2.2.7. Enfoques en la práctica de la resolución de los conflictos en la escuela	60
2.2.8. La mediación	61
2.2.8.1. Mediación escolar	63
2.2.8.2. Técnicas y habilidades de mediación	63
2.2.8.3. Papel del profesor mediador	68
2.2.8.4. Ventajas de la mediación	70
2.2.9. Modelos de mediación: fundamentos y métodos	71

### **CAPÍTULO III**

#### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTA**

3.1. Análisis y discusión de resultados de instrumentos utilizados	78
3.2. Propuesta del programa	85
3.3. Modelo teórico	91

CONSIDERACIONES

RECOMENDACIONES

ANEXOS

## **RESUMEN**

Mediante la presente investigación, se diseñó un programa de desarrollo de habilidades de mediación en docentes para la resolución de conflictos interpersonales dentro del aula, en la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo” del distrito de Ciudad Eten, región Lambayeque.

Este trabajo, fue de corte descriptivo, ya que dio a conocer el fenómeno en estudio; para el caso, se diagnosticó las características y manejo de los conflictos de los estudiantes y docentes; y propositivo porque al haber conocido la realidad anterior se diseñará un programa de formación para docentes en servicio para el desarrollo de capacidades de mediación para el manejo de conflictos dentro de aula. La investigación realizada tuvo como objetivo diseñar un programa de formación para docentes en servicio para el desarrollo de capacidades de mediación en el manejo de conflictos dentro de aula, situación que se ha logrado.

El trabajo desarrollado se orientó en el enfoque transformador como forma de abordar los conflictos; y desarrollar habilidades y competencias en los docentes para resolverlos; donde hemos hecho uso de los métodos científicos tales como: inductivo – empírico; introspectivo, democrático, entre otros; así mismo las técnicas empleadas han sido la encuesta y la observación; que han permitido realizar el diagnóstico.

Palabras Claves: Resolución de conflictos; habilidades de mediación; conflictos interpersonales

## **ABSTRACT**

Through the present investigation, a program for the development of teacher mediation skills was designed for the resolution of interpersonal conflicts within

the classroom, at the "Pedro Ruiz Gallo" Educational Institution of the Ciudad Eten district, Lambayeque region.

This work was descriptive, since it revealed the phenomenon under study; for the case, the characteristics and the handling of the conflicts of the students and teachers were diagnosed; and proactive because having known the previous reality, a training program for teachers in service was designed for the development of mediation skills for the management of conflicts within the classroom. The objective of the research was to design a training program for teachers in service for the development of mediation skills in the management of conflicts within a situation that has been achieved.

The work developed focused on the transformative approach as a way of dealing with conflicts; and develop skills and competencies in teachers to solve them; where we have made use of scientific methods such as: inductive - empirical; introspective, democratic, among others; Likewise, the techniques used have been survey and observation; that allowed the diagnosis to be made.

Keywords: Conflict resolution; mediation skills; interpersonal conflicts

## **INTRODUCCIÓN**

La sociedad contemporánea se caracteriza por episodios de violencia, documentados tanto por investigaciones como por los medios de comunicación y experiencias personales. Este escenario genera un impacto significativo en la población, suscitando conmoción y una sensación de desesperanza frente a la aparente incapacidad de lograr una convivencia pacífica. La situación se complica al observar un sistema educativo arraigado en estructuras convencionales, aparentemente inmovilizado ante este fenómeno y limitado en la formación de ciudadanos capaces de dialogar y colaborar en entornos guiados por una cultura de paz. El desafío radica en cultivar individuos que reflexionen y actúen considerando el bienestar común y la vida en comunidad.

Por tanto, es imperativo instaurar modificaciones orientadas a la educación de un ciudadano imbuido de valores cívicos como la autonomía, solidaridad y

equidad. Este individuo debe comprometerse activamente en la resolución constructiva de diversas situaciones conflictivas, abogando por la negociación en lugar de recurrir a la violencia. Además, es esencial que asuma el compromiso de participar de manera activa en la construcción de una sociedad fundamentada en principios democráticos. En este contexto, cada individuo compartiría la responsabilidad y el derecho de contribuir a la edificación de una sociedad exenta de odios, divisiones y violencia.

La evolución del planteamiento educativo en los últimos años, ha llevado a un cambio progresivo en las relaciones entre el estudiante y el profesor, ahora llamado facilitador, el fin de la educación también se ha modificado, pasando de la filosofía “aprender”, a “dejar aprender” y en la actualidad **“Aprender a Convivir y Participar”**.

Sostenemos la convicción de que los educadores deben desarrollar habilidades que les permitan aprender, en primer lugar, a ser oyentes efectivos. Deben contar con herramientas prácticas de negociación y mediación de conflictos. En el entorno educativo, abogamos por fomentar la enseñanza que estimule el pensamiento crítico y la acción considerando siempre los derechos de los demás. Creemos firmemente que esta aproximación puede constituir una manera efectiva de intervenir, participar y poseer la capacidad para resolver las discrepancias que puedan surgir en el ámbito escolar.

En este contexto, la función del guía se enfoca en permitir el adecuado progreso del aprendizaje, creando un entorno que fomente relaciones interpersonales positivas entre todos los participantes del proceso educativo, con el objetivo de prevenir conflictos.

La escuela, más allá de ser un lugar donde se adquieren conocimientos académicos, funciona como una institución que promueve el desarrollo de habilidades sociales y la convivencia entre los estudiantes. Esta dualidad la convierte en un entorno propicio para cultivar interacciones positivas y

constructivas, enriqueciendo la experiencia educativa y brindando lecciones valiosas para la vida.

Siguiendo la premisa anterior, es posible que en las instituciones educativas surjan diversas situaciones conflictivas entre individuos y grupos que comparten ese espacio. Además, estos centros pueden estar influenciados por la estructura social que los rodea, siendo particularmente receptivos a las transformaciones que afectan a otros contextos de socialización de sus integrantes, como las familias, grupos domésticos, sectores residenciales, entre otros.

Cabe destacar, que entre las situaciones conflictivas en las instituciones educativas podemos encontrar: conflictos entre profesores, entre profesor y estudiante, entre profesor y padre del estudiante, entre profesor y directivo del centro educativo, entre estudiantes, entre padres, entre centros, entre otros.

En relación a este tema, varios autores como Uranga, Slyck, Stern, Torrego y Funes, citados por Crespo (2002), destacan que en las últimas tres décadas ha habido un aumento significativo de proyectos en el ámbito educativo destinados a abordar los conflictos personales en las instituciones. Estos proyectos tienen un doble propósito: sensibilizar y formar a la comunidad educativa sobre el uso de métodos pacíficos para manejar enfrentamientos o controversias, con el objetivo de mejorar el ambiente escolar. Los mismos autores señalan que muchos de estos programas se centran en la Mediación como un enfoque alternativo para resolver conflictos, sugiriendo que este método podría ofrecer soluciones teóricas y prácticas en contextos familiares, empresariales, institucionales y comunitarios.

Por esta razón, se destaca la necesidad de contar con docentes que sean agentes de cambio en la educación, mejorando y proporcionando una enseñanza de calidad. En este contexto, la investigación resalta la importancia de capacitar a los docentes en métodos alternativos, como la Mediación, para abordar divergencias y conflictos.

En consonancia con lo anterior, el docente que trabaja con la mediación debe ser un modelo de resolución de conflictos, a través de sus acciones. Además, de ser capaz de escuchar a las partes involucradas, comprender sus necesidades y encontrar soluciones justas y equitativas que satisfagan a todos. De esta manera, los alumnos podrán aprender a resolver los conflictos de manera pacífica y constructiva.

Como institución educativa, nos enfrentamos a problemas relacionados con los conflictos escolares. Estos se clasifican según Iturbide y Muñoz (2007) en abiertos, que se manifiestan de manera visible, como agresiones físicas o verbales que permiten la identificación de las partes y las causas; y cerrados, caracterizados por un ambiente tenso en el centro o el aula, donde las personas reprimen sus sentimientos sin expresarse directamente.

Un acto personal de apropiación de lo positivo de la situación implica convertir una incompatibilidad de intereses entre dos o más personas en una experiencia constructiva y una oportunidad de aprendizaje. La habilidad de manejar situaciones conflictivas con otras personas sin recurrir a la agresión ni a la sumisión es un aprendizaje fundamental.

Por lo tanto, es indispensable que se desarrollen programas de formación docente que enseñen a abordar de forma respetuosa las diferencias y desacuerdos que existen en una sociedad diversa. Solo a través de estos programas se podrá aprender a gestionar la agresividad y resolver los conflictos de forma constructiva, buscando soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

Por lo anterior y en el caso particular de la institución educativa “Pedro Ruiz Gallo”, se consideró de vital importancia desarrollar y potenciar las capacidades de los docentes para responder de manera adecuada y oportuna ante los conflictos que se pueden suscitar en el aula y de esta manera contribuir a propiciar un clima escolar favorable. En este contexto, surge el siguiente problema de investigación **¿Cómo contribuir a la resolución de conflictos**

## **interpersonales dentro del aula en la I.E.S. Pedro Ruiz Gallo del distrito de Ciudad Eten?**

El objetivo general de la investigación fue: diseñar un programa de habilidades de mediación en docentes para la resolución de conflictos interpersonales dentro del aula, que permita gestionar de forma positiva y pacífica las situaciones de conflicto que puedan surgir entre los estudiantes.

Para la concreción de este macro objetivo se formularon los siguientes objetivos específicos: Desarrollar el diagnóstico situacional acerca de los conflictos interpersonales entre los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria “Pedro Ruiz Gallo”; estudiar y explicar a través de la teoría las diversas interrelaciones conceptuales, las dimensiones y categorías propias de la investigación; y diseñar un programa de habilidades de mediación docente, para la resolución de conflictos interpersonales en el contexto escolar de la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo”.

Dentro de este contexto, la mediación escolar se ve como un recurso que ayuda a evitar el desarrollo de situaciones violentas y, al mismo tiempo, ofrece una ocasión para educar a los jóvenes en los valores de la democracia, la paz y los derechos humanos.

El objeto de estudio fue el proceso formativo y el campo de acción las relaciones interpersonales entre los estudiantes de la Institución Educativa Secundaria “Pedro Ruiz Gallo”. Además, proponiendo la siguiente hipótesis:: Si se implementa un programa de habilidades de mediación en los docentes de la I.E.S. Pedro Ruiz Gallo, se logrará la resolución de conflictos interpersonales en los estudiantes dentro del aula.

El trabajo se encuentra dividido en tres capítulos:

- Capítulo I, aborda la ubicación y evolución histórica del objeto de estudio, detalles y características de la problemática y la metodología del presente trabajo de investigación.

- Capítulo II está orientado a la sistematización de fundamento teórico en la cual se basa nuestro trabajo; se ha realizado un análisis profundo de cómo han venido evolucionando los estudios sobre la mediación para la resolución de conflictos.
- Capítulo III; está dirigido a mostrar los resultados y análisis de estos, luego de haber aplicado el instrumento de recolección de datos; además la estructura del programa propuesto; su modelo teórico y una planificación sobre la aplicación del proceso.

# **CAPÍTULO I**

## **ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

### **1.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.**

El distrito de Eten, se ubica al Sur Oeste de la provincia de Chiclayo, capital del departamento de Lambayeque, en el valle del río Chancay Reque, sobre un área topográfica plana. Tiene una superficie de 84,78 kilómetros cuadrados, con un territorio llano. Limita por el norte con el Distrito de Monsefú, por el sur con Puerto Eten y el distrito de Lagunas, por el este con el distrito de Reque y por el oeste con Puerto Eten y el mar del Perú. Durante el verano su clima es fresco, sin embargo en invierno es temperado, debido a la proximidad del mar en la que se encuentra.

Las distancias de Ciudad Eten - Chiclayo son: La ruta de Ciudad Eten por Puerto Eten a Chiclayo es de 20 kilómetros y la ruta de Ciudad Eten por Monsefú a Chiclayo es de 15 kilómetros.



*Mapa del distrito de Eten*

El distrito de Eten, es uno de los veinte distritos de la provincia de Chiclayo. Este distrito fue creado durante el proceso de la Independencia. Tiene como capital a la Ciudad de Eten. Este distrito, antiguamente podría haber sido un asentamiento de pescadores, agricultores y artesanos; el 20 de octubre de 1888 fue elevada a la categoría de Villa (Villa de la Magdalena de Eten) y obtuvo la categoría de Ciudad el 19 de noviembre de 1954. Además, es conocido como la tercera ciudad eucarística del mundo y capital del sombrero, ya que aquí confeccionaron el sombrero más grande del mundo, hecho de paja.

En el distrito de Ciudad Eten, un enclave Mochica con una población sencilla, amable y trabajadora, la comunidad ha enfrentado constantes desafíos debido a la naturaleza. Este lugar, expuesto a la crecida del río, agravada por intensas lluvias, ha sufrido graves daños en su infraestructura socioeconómica.

La principal actividad tradicional de la población es la fabricación de sombreros de palma, reconocidos por su calidad, aunque su venta no genera beneficios significativos, especialmente para las mujeres artesanas. En la zona, la comercialización de insumos y la compra de productos sin terminar ocurren de manera desorganizada e informal.

La confección de sombreros de paja involucra casi por completo a los hogares, principalmente con la participación de mujeres. Ciudad Eten se ha ganado la reputación de ser la "Capital del sombrero", destacándose por la aceptación de sus productos debido a la calidad de los acabados y los materiales utilizados. Cabe resaltar que en los últimos 10 años ha surgido un interés especial en la producción de gorros de tela, que se comercializan tanto a nivel regional como en la capital del país. Según información del ex MITINCI, en el año 2000, Ciudad Eten contaba con 40 fabricantes de gorros.

La actividad turística en este distrito, se basa en las tradiciones religiosas y culturales locales, especialmente durante las fiestas patronales y la celebración del Divino Niño del Milagro. Este evento conmemora la aparición de la imagen del Niño Jesús en una hostia, lo que convirtió a Eten en la tercera Ciudad Eucarística del mundo. El potencial turístico religioso de Eten podría aprovecharse para atraer a más visitantes en el futuro.

Sí bien Eten recibe un gran número de turistas en las fiestas tradicionales de la Feria Del Niño del Milagro, desafortunadamente no cuenta con los servicios de alimentación y hospedaje suficientes para atender a los visitantes.

Debido a que la mayoría de sus suelos son desérticos y salitrosos, sus tierras son poco aptas para la agricultura. La flora natural que presenta son especies como sauce, pájaro bobo, carrizos, totora, inea, grama salada, chopos, entre otros. Por otro lado, su fauna es rica en especies marítimas.

En la dimensión social, se ha notado en los últimos años el incremento desmesurado del consumo de bebidas alcohólicas, entre adultos y jóvenes; lo

cual genera violencia intrafamiliar, afectan la economía familiar, y es mal ejemplo para los hijos.

El distrito es considerado como zona de alta pobreza por el INEI, en donde la mayor parte de los estudiantes no llegan a realizar estudios superiores, pero si, estudios superiores técnicos, quizá sea por sus economías precarias. La población estudiantil proviene en su mayoría de Ciudad Eten; Cascajales, Villa el Milagro; así mismo de Puerto Eten y Reque, Las Delicias, la mayoría de ellos acceden caminando, en mototaxi y/o transporte urbano.

Es en este distrito de Chiclayo, donde se encuentra la Institución Educativa Secundaria “Pedro Ruiz Gallo “; la que viene funcionando desde el 09 de mayo del año 1974, con Resolución Directoral zonal N° 001101; asimismo cuenta con 60 docentes, 03 auxiliares de educación, 03 servidores administrativos y 01 personal de servicio, con un promedio de 800 estudiantes distribuidos de primero a quinto grado de educación secundaria, funcionando en dos turnos: mañana y tarde.

La Institución Educativa Secundaria “Pedro Ruiz Gallo”, de Ciudad Eten, cuenta con infraestructura moderna, con 23 ambientes distribuidos de la siguiente manera: 15 aulas, 1 aula de innovación pedagógica, 1 aula multimedia, 1 biblioteca, 1 museo escolar, 1 aula múltiple, 1 oratorio, 1 cafetín y 1 sala de profesores. Además cuenta con tres ambientes para baños distribuidos de la siguiente manera: uno para señoritas; uno para varones; y un último para los docentes.

A nivel de equipamiento contamos con computadoras personales y XO, proyectores multimedia, televisores y DVD. Además de una pizarra digital que fue un premio otorgado por Telefónica del Perú por ocupar el primer lugar en experiencias de innovación pedagógica. Recursos que permiten mejorar la calidad del proceso enseñanza aprendizaje; corresponde a los docentes implementar estrategias y actividades pertinentes a cada área curricular.

En cuanto al contexto familiar de nuestros estudiantes la mayoría vienen de hogares disfuncionales, con marcados problemas ya sea infidelidad, separación, abandono, machismo, autoritarismo, violencia intrafamiliar, entre otros. Además, los padres de familia no participan en el proceso de enseñanza aprendizaje, son indiferentes y brindan escaso apoyo a los quehaceres educativos de sus menores hijos, dado el escaso nivel de instrucción, muchos con solo primaria completa.

También se observa que los estudiantes están adoptando conductas agresivas y autodestructivas, participación activa en fiestas juveniles, con expendio de alcohol y droga. Al mismo tiempo, se observa un aumento notable en el desarrollo de dependencias en los adolescentes, ya sea hacia sustancias psicoactivas, el uso excesivo de internet, la participación en juegos virtuales o el consumo de pornografía.

Esta situación en la población escolar genera mucha preocupación, ya que los factores antes mencionados se encuentran influyendo negativamente en su formación. Los cuatro problemas más álgidos y latentes que se observan en la institución son: presencia de violencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes, prácticas inadecuadas en relación a su salud sexual reproductiva, limitado desarrollo de competencias comunicativas, débil identidad cultural y conciencia ambientalista en relación a su entorno.

Con respecto a la presencia de violencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes, las principales causas son: limitada capacidad para resolver conflictos de forma pacífica, manejo inadecuado de habilidades socioemocionales, no realizar adecuadas sesiones de tutoría y desconocimiento por parte de los docentes de estrategias y recursos para actuar como mediador ante los conflictos que se puedan dar entre pares.

En cuanto a la gestión institucional la capacitación docente juega un rol preponderante para alcanzar los objetivos educativos institucionales, regionales y nacionales, por lo que el personal docente cuenta con las facilidades para que participe activamente en jornadas de capacitación, sin

embargo, falta implementar el proyecto de capacitación docente continua institucional.

## **1.2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y TENDENCIAL DEL PROCESO FORMATIVO**

Basándose en la idea de que cada individuo está inmerso en un entorno externo que genera estímulos, los cuales influyen el comportamiento humano a través de leyes, Skinner logró introducir los principios de sus teorías en el contexto antropológico y en el ámbito de la práctica pedagógica.

A pesar de que en ciertas investigaciones concedió relevancia al autocontrol humano, la influencia del entorno en el individuo destaca, permitiendo percibir la introducción del concepto de la acción educativa.

La premisa fundamental en la propuesta de Skinner, que puede extrapolarse al concepto de formación, es la intervención externa, es decir, la aceptación de que es factible influir en los individuos desde su entorno y la capacidad humana de responder a estas influencias.

La concepción de formación que se desprende de las conceptualizaciones derivadas de la perspectiva educativa de Skinner proporciona evidencia que respalda la idea de que, a partir de un enfoque de cambio en el comportamiento mediado por el entorno, existe un núcleo sustentado en la noción de la acción externa formativa del entorno, esencial para asociarlo con el concepto de formación.

La noción de "formación" implica una intervención profunda en el individuo con el objetivo de transformar integralmente su ser, afectando simultáneamente su habilidad práctica, su conducta y su pensamiento. Este concepto ocupa una posición intermedia entre la educación y la instrucción, centrándose en la relación entre el conocimiento y la práctica. Además, considera la transformación de las representaciones e identificaciones en el sujeto que se está formando en los niveles cognitivos, afectivos y sociales, guiando el proceso mediante una lógica de estructuración en lugar de acumulación.

Según González y sus colegas (1995), "[...] la formación está relacionada con normas y demandas sociales, buscando modelar un tipo de individuo considerado ideal; en este sentido, la formación tiene como objetivo el desarrollo completo de la personalidad". Por lo tanto, la categoría de formación se define como el proceso de desarrollo personal y social de una persona. Implica cambios y transformaciones en la personalidad, que se producen a lo largo de la vida. La formación está estrechamente relacionada con el desarrollo, ya que ambos procesos se refieren a la evolución de la persona.

Para Álvarez de Zayas (2005) "la formación es el proceso cuya función es la de dar respuesta a la necesidad de la preparación del hombre y que tiene como objetivo a la educación; es decir, a la formación del hombre en todos los aspectos de su personalidad".

En relación a este procedimiento, Álvarez de Zayas (1999) sostiene que el "proceso de formación" es el medio a través del cual el ser humano alcanza su plenitud, abordando los aspectos educativos, instructivos y de desarrollo.

Para estos educadores, la capacitación es un proceso continuo que busca desarrollar al estudiante en todas sus dimensiones. En este sentido, la capacitación se entiende como una categoría integral que abarca la formación intelectual, emocional, moral y social del ser humano. Este enfoque holístico de la capacitación es fundamental para la integración social exitosa.

En este sentido, se comparte la perspectiva de Álvarez de Zayas, quien argumenta que el proceso de formación es integral, constituyendo la preparación del individuo como miembro de la sociedad. Este proceso amalgama, de manera dialéctica, las dimensiones educativa, desarrolladora e instructiva, siendo consideradas como funciones distintas. "Las tres funciones del proceso formativo se relacionan dialécticamente entre sí como consecuencia, en primer lugar, de lo que tienen en común, son propiedades que se manifiestan en procesos formativos; y en segundo lugar se diferencian, ante todo, en su intención, en lo que persiguen: el educativo, la formación del hombre

para la vida; el instructivo, la formación del hombre como trabajador, para vivir; el desarrollador, la formación de sus potencialidades funcionales o facultades”<sup>1</sup>.

En primer lugar, es necesario que los seres humanos reciban educación y adquieran conocimientos teóricos y prácticos para poder desarrollar completamente todas sus habilidades y capacidades físicas y espirituales. La instrucción y el desarrollo son procesos complementarios que se retroalimentan. La interacción del individuo con su entorno social facilita la asimilación del conocimiento y los valores, lo que contribuye a su educación.

Por lo tanto, el proceso de formación se caracteriza por tener tres dimensiones: instructiva, desarrolladora y educativa, y cada una de ellas está asociada y vinculada a un tipo específico de contenido. La dimensión instructiva se relaciona con el contenido cognitivo o conocimiento, la dimensión desarrolladora aborda el contenido procedimental o habilidades prácticas, y la dimensión educativa se refiere a los valores y actitudes que se transmiten a través de la educación.

Esta visión considera que la educación es fundamental y debe ser un enfoque prioritario en el proceso de formación escolar. Dado que la educación es un proceso complejo, se concentra en el desarrollo integral de las personas, abarcando todos sus aspectos, tanto cognitivos como emocionales y sociales.

El enfoque humanista, representado por Carl Rogers, sostiene que la educación debe promover el desarrollo integral de la persona, incluyendo su dimensión cognitiva y emocional. En el pasado, la educación se ha centrado en el aprendizaje de conocimientos y habilidades, descuidando el desarrollo de las emociones. La educación emocional busca corregir este desequilibrio, otorgando el valor que le corresponde al desarrollo emocional.

La educación es un proceso que se desarrolla en el contexto de las relaciones interpersonales, las cuales están influenciadas por los aspectos emocionales de las personas. Por ello, es importante que la educación aborde las necesidades individuales, ofreciendo oportunidades para que los

estudiantes se conozcan a sí mismos, se desarrollen como personas y tomen sus propias decisiones. La meta principal de la educación es preparar a los estudiantes para ser personas autónomas e independientes, capaces de trabajar con otros de forma colaborativa sin dejar de ser ellos mismos. Para alcanzar este objetivo, la educación debe tener en cuenta los aspectos intelectuales, emocionales e interpersonales.

El enfoque humanista pone de relieve la importancia de los aspectos socioafectivos, las relaciones interpersonales y los valores en la educación. Estos factores son fundamentales para el aprendizaje relevante de los estudiantes. Las perspectivas educativas modernas deben incorporar estos aspectos para lograr un desarrollo integral de la persona. Las modalidades tradicionales de enseñanza no permiten alcanzar este objetivo de manera efectiva.

En contraposición a la educación convencional, que se distingue por ser directiva, inflexible, autoritaria y basada en planes de estudio rígidos, con un enfoque centrado en el rol del educador, surge la educación humanista como una opción que pone énfasis en el crecimiento personal del individuo. Desde la perspectiva humanista, la educación tiene la responsabilidad de asistir a los estudiantes en el proceso de definir su identidad y establecer sus metas futuras.

La educación, según Walter Peñaloza, es un proceso integral que tiene como objetivo el desarrollo pleno del ser humano en sus dimensiones individual, social y cultural. Para lograr esto, la educación debe desempeñar tres funciones esenciales: ayudar a las personas a desarrollar sus capacidades cognitivas, emocionales, físicas y de autonomía, preparar a las personas para que participen en la sociedad, colaboren con los demás y contribuyan al bienestar general y transmitir la cultura, sus valores y tradiciones a las nuevas generaciones.

En resumen, Peñaloza afirma que la educación tiene como objetivo educar a las personas para que sean conscientes de su condición humana,

para que puedan vivir en sociedad y contribuir a la construcción de una sociedad más justa.

Desde ese mismo punto de vista, Peñaloza indicó que la educación es “el moverse o fluir que brota de las personas; es un desenvolverse de sus potencialidades físicas, anímicas y espirituales”. Es un crecimiento que se desarrolla desde lo interno hacia lo externo y se refiere principalmente a “la expansión de la propia individualidad para que la persona educada pueda alcanzar su plenitud como persona”. Se trata del despliegue de las habilidades humanas en un proceso de interacción social donde se integra la diversidad cultural de su comunidad y los aspectos valiosos de la cultura universal.

Uno de los desafíos cruciales de la educación contemporánea consiste en proporcionar una formación integral que atienda a las dimensiones tanto individuales como sociales de las personas. Para lograrlo, es imperativo fusionar la formación humanística, que potencia las capacidades cognitivas, emocionales y espirituales, con la formación científico-tecnológica, que provee las herramientas necesarias para desenvolverse en el mundo actual. En este contexto, se aboga por la formación en saberes fundamentales, los cuales posibilitan el pleno desarrollo individual y la integración social. Estos saberes abarcan: el conocimiento, fomentando el pensamiento crítico y reflexivo; el hacer, promoviendo habilidades y destrezas para la vida; el ser, facilitando el desarrollo de la identidad y autonomía personal; el sentir, cultivando la sensibilidad y empatía; y el convivir, fortaleciendo habilidades sociales y la capacidad para trabajar en equipo. La adquisición de estos saberes resulta crucial para que las personas afronten los desafíos del siglo XXI y contribuyan a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

El Informe Delors de la UNESCO recomienda que la educación se centre en cuatro aprendizajes básicos que serán la base del conocimiento, esenciales para el desarrollo de las personas durante toda su vida. Estos aprendizajes son los siguientes: aprender a conocer, adquiriendo herramientas de comprensión; aprender a hacer, para tener un impacto en su entorno; aprender a vivir juntos,

desarrollando la comprensión del otro y la percepción de la interdependencia, preparándose para enfrentar conflictos y respetando el pluralismo y la paz; y aprender a ser, un proceso fundamental que integra elementos de los tres anteriores.

Esta perspectiva educativa reconoce la necesidad de ciudadanos capaces de convivir democráticamente y responder a las demandas sociales y personales. Sin embargo, hay momentos en los que el sistema educativo oficial prioriza la adquisición de conocimientos, ignorando la parte emocional de la persona. Hoy en día, se busca el desarrollo holístico de los estudiantes, promoviendo tanto el aprendizaje académico como una educación centrada en el bienestar personal, el éxito profesional y social. En este sentido, la educación implica el desarrollo emocional y cognitivo.

La teoría de la inteligencia emocional, presentada por Mayer y Salovey en la década de 1990, es la base de este desarrollo emocional. Según Goleman, la inteligencia emocional engloba las habilidades que permiten manejarse en una variedad de situaciones sociales y laborales. La teoría de las inteligencias múltiples de Gardner enfatiza la importancia de reconocer y desarrollar una variedad de inteligencias, incluidas las inteligencias intrapersonales e interpersonales.

El enfoque de la inteligencia emocional en la inteligencia interpersonal e intrapersonal tiene implicaciones psicopedagógicas significativas y desafía al sistema educativo a considerar aspectos educativos que se han pasado por alto. Para un desarrollo personal y social equilibrado, es esencial prestar atención a las emociones propias y ajenas.

La inteligencia social, que se refiere a la capacidad de comprender y actuar en contextos interpersonales, es otra dimensión crucial que el sistema educativo debe abordar. La educación en inteligencia social significa aprender a comprender los sentimientos, pensamientos y comportamientos de los demás y actuar de acuerdo con esto (Marlow, 1985).

Es necesario abordar el desarrollo integral de la persona, haciendo énfasis en los aspectos emocionales y afectivos de las relaciones interpersonales de los estudiantes, dado el aumento de las situaciones conflictivas en las escuelas. La educación debe enseñar no solo a conocer, sino también a ser y convivir. En consecuencia, los docentes deben desarrollar habilidades para escuchar, negociar y mediar en conflictos, promover la resolución pacífica y contribuir a la construcción de una sociedad democrática.

Programas implementados en países latinoamericanos, como Argentina y Colombia, buscan resolver disputas y reducir conflictos en las escuelas mediante la aplicación de procedimientos de resolución alternativa de disputas (RAD), educación en valores, comunicación mediadora y estrategias de negociación y consenso.

En nuestro país, el Ministerio de educación con la finalidad de promover el desarrollo del aprendizaje fundamental “Convivir, participar y deliberar para ejercer una ciudadanía democrática e intercultural”; ha publicado la Directiva N° 138-2016-MINEDU/VMGP “Normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar 2016 en la Educación Básica”, aprobado por R.M. N°0111-2012 – ED, que establece que en todas las instituciones educativas de EBR se organicen actividades que promueven la convivencia democrática y la Semana de la democracia.

En este marco, proponen la implementación de un conjunto de estrategias pedagógicas que permitan el tratamiento y la puesta en práctica de este aprendizaje fundamental en diversos espacios de la escuela: Durante la hora de tutoría, transversalmente en todos los grados y las áreas curriculares, tratamiento específico en el área curricular Formación Ciudadana y Cívica, y tratamiento institucional (en la IIEE) a través de “Semana de la democracia”.

De acuerdo a lo expresado, es viable implementar programas de capacitación para docentes que faciliten la gestión de conflictos a través del diálogo, el consenso y el respeto por las divergencias. Estos programas buscan fomentar un reconocimiento enriquecedor del crecimiento personal, actuando

como una fuerza motivadora para instigar cambios en el entorno social del individuo. De este modo, se aspira a que la escuela se transforme en un espacio propicio para el respeto a la diversidad, el diálogo, la negociación de beneficio mutuo y la obtención de consensos; elementos que, en conjunto, generen entornos democráticos propicios para la construcción de una convivencia armoniosa.

Para lograrlo, resulta esencial promover la formación continua del profesorado, proporcionándoles herramientas y métodos que les permitan abordar de manera más humanizada las discrepancias y diferencias inherentes a una sociedad plural. Únicamente a través de esta formación, se podrán potenciar las capacidades necesarias para gestionar la agresividad y resolver los conflictos de forma constructiva, promoviendo relaciones en las que ambas partes se beneficien mutuamente.

### **CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA:**

Según Deutsch (1974), el conflicto se produce cuando las acciones de una persona o grupo interfieren o impiden las acciones de otra persona o grupo. Esta interferencia puede deberse a diferencias en el conocimiento, las creencias, los valores, los intereses o los deseos, o a la escasez de recursos.

La definición de Deutsch es amplia y abarca una variedad de situaciones conflictivas. En particular, destaca la importancia de la interferencia o la obstrucción de las acciones de una parte por parte de otra. Esto significa que el conflicto no se limita a las situaciones en las que las partes tienen objetivos incompatibles, sino que también puede ocurrir cuando las partes tienen objetivos compatibles pero sus acciones interfieren entre sí.

Por otro lado, Schmuck y Schmuck (1983), manifiestan que los conflictos interpersonales se caracterizan por la incompatibilidad de las necesidades y los estilos personales de las personas implicadas. Estos conflictos son complicados de resolver, especialmente si se prolongan en el tiempo.

No obstante, cuando se dan los conflictos, genera en uno de los involucrados sentimientos negativos; entre ellos, la envidia y los celos, a manera de respuesta, ya que se sienten inferiores, incapaces y con el fin de que la otra persona se baje a su misma condición, dan pase libre a la violencia, ya sea de tipo psicológica y/o física.

Según Fernández, la violencia es una expresión generalizada que surge de un vacío que debe ser atendido para poder vivir en paz. Los docentes tienen un papel fundamental en la prevención y resolución de la violencia, ya que son agentes socializadores que pueden influir en el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes. Además, plantea que la violencia es un problema social que debe ser abordado desde diferentes ámbitos, incluyendo la educación. Los docentes tienen la responsabilidad de crear un clima de aula seguro y positivo, donde los estudiantes puedan aprender y desarrollarse de manera sana.

A pesar de que una de las metas fundamentales de las instituciones educativas consiste en fomentar un ambiente de convivencia pacífica que propicie el proceso educativo y el desarrollo integral del alumnado en aspectos sociales y afectivos, en ocasiones este ambiente se ve perturbado por la manifestación de conductas violentas. La violencia se define como cualquier acción u omisión que cause daño de manera intencionada. Los incidentes aparentemente menores, como esconder pertenencias a un compañero, poner apodos o molestar en el aula, pueden ser considerados violencia porque causan daño a la víctima, ya sea física, emocional o psicológicamente. Estos incidentes pueden tener un impacto negativo en el aprendizaje y el desarrollo de la víctima, y pueden crear un clima de miedo y desconfianza en el aula. Los hechos más graves, como amenazas con armas, robos, vandalismo o agresiones físicas, son claramente actos de violencia. Estos hechos pueden causar lesiones graves o incluso la muerte a la víctima, y pueden tener un impacto devastador en la víctima, su familia y la comunidad educativa.

Estos incidentes, aparecen en diversa medida en todas las instituciones educativas; pero muchas veces no se toman en cuenta, cuando estos

problemas no revisten mayor gravedad, hasta que llegan a dificultar el correcto desarrollo de las clases, e incluso convertirse en un verdadero calvario para el alumnado o el profesorado que los padece.

Ante toda esta situación, el docente debe saber que la aparición de conductas violentas en el ámbito educativo no puede ser atribuida a una única causa. A continuación, veremos las características de los factores que intervienen en el proceso:

Factores referidos a la I.E.: (Félix, Soriano, Godoy y Martínez, 2008)

- Organización del centro: Institución educativa autoritaria, rígida, con reglas difíciles de cumplir, donde el estudiante no es escuchado ante injusticia, entre otros.
- La forma de impartir las clases: muchas veces los docentes colocan sobre nombres a los estudiantes, insultan, utilizan malos ejemplos, generan comparaciones o disputa entre compañeros, etc.
- La presión de los compañeros: en este caso, el entorno estudiantil instiga a la competencia, pelea, chacota, etc.

Factores externos: (Estévez, Murgui, Moreno y Musitu, 2007).

- Educación de los padres: analfabetismo, crianza machista, repiten o dan lo mismo que recibieron de sus padres, uso de insultos o mano dura para corregir.
- Condiciones socioeconómicas: abandono del padre o madre, responsabilidades a temprana edad, exigencia de trabajar para apoyar en casa, dificultades para cumplir con las tareas o materiales que solicitan.
- Valores: práctica de antivalores por parte de los padres del estudiante en la casa, imposición del machismo en el hogar, considerar la práctica de lo malo como lo bueno.
- Los medios de comunicación y otras formas de entretenimiento ofrecen una variedad de modelos a los que las personas pueden

aspirar o identificarse: influencia negativa en los programas televisivos, redes sociales, prensa; sin guía de un adulto.

Factores individuales: (De la Fuente, Peralta y Sánchez, 2009).

- Tipos de trastornos: enfermedades psicológicas como delirios de grandeza, superioridad, persecución. Estos delirios crean en la mente de quienes lo padecen, hechos, historias o sucesos que no acontecen en la realidad.
- Carencia de habilidades sociales: dificultad para socializar, comunicarse, amar la soledad, independiente, etc.
- Problemas de autoestima: creerse menos que el resto, desvalorizarse, rechazarse.
- Autorregulación de la propia conducta: incapacidad de controlar emociones como la ira.

Debido a que la violencia escolar es compleja y tiene múltiples causas, su solución requiere el compromiso de todos los sectores de la sociedad (familia, legisladores, medios de comunicación,..). Por ello, el docente debe ser la persona que detecte el entorno afectante del estudiante desde aparición de la primera conducta alarmante de violencia que presente, para lograr una adecuada intervención ante dicha situación.

En la actualidad, los docentes resuelven conflictos entre estudiantes de forma intuitiva e improvisada; muchas veces recurren a la aplicación de las sanciones ceñidas a un reglamento, soluciones que aluden al carácter punitivo y en otros casos optan por eludir el problema, creando un escenario en el que los actos de desprecio, las intimidaciones, los conflictos, la exclusión, la marginación, entre otros, están adquiriendo un carácter frecuente y ordinario.

A partir de las observaciones previas, se puede deducir como estrategias para abordar los conflictos:

- a) Expulsar a los alumnos de la institución, en ocasiones, sin brindar una oportunidad adicional.

- b) Convocar a los involucrados junto con sus representantes correspondientes,
- c) Formalizar acuerdos mediante la firma de actas o compromisos.
- d) En algunos casos, los estudiantes optan por no regresar.

Estos procesos administrativos carecen de un enfoque conciliador, y los estudiantes, en su mayoría, no los aprecian como tales, ya que sienten que no se les brinda una oportunidad, siendo la deserción en ocasiones la única alternativa disponible.

En medio de este escenario de creciente conflictividad, indisciplina y violencia escolar, particularmente en los niveles de educación secundaria, la experiencia escolar se torna incómoda para todos los miembros de la comunidad educativa, resultando nada propicia para el adecuado desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Esta realidad no es ajena a la Institución Educativa Secundaria “Pedro Ruiz Gallo” del distrito de Ciudad Eten; debido a que la mayoría de nuestros estudiantes vienen de hogares disfuncionales, con marcados problemas ya sea infidelidad, separación, abandono, machismo, autoritarismo, violencia intrafamiliar, entre otros. Los padres de familia no participan en el proceso de enseñanza aprendizaje, son indiferentes y brindan escaso apoyo a los quehaceres educativos de sus menores hijos, dado el escaso nivel de instrucción y socioeconómico. A esto se le suma el entorno social, sociedad que los incentiva a la participación activa en fiestas juveniles, con expendio de alcohol y droga; además de influir a realizar prácticas inadecuadas, incrementando las adicciones a las drogas, internet, juegos virtuales y pornografía entre los adolescentes.

Los mencionados, son factores que están influyendo de manera directa en los estudiantes, quienes están adoptando conductas agresivas y autodestructivas dentro de los salones de clase, impidiendo el convivir diario con sus compañeros e imposibilitando un lugar pacífico de enseñanza – aprendizaje. Los problemas más álgidos y latentes que se observan en la

institución son: presencia de violencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes, prácticas inadecuadas en relación a su salud sexual reproductiva, débil identidad cultural y conciencia ambientalista en relación a su entorno.

Sobre los conflictos interpersonales en los estudiantes; los docentes manifiestan que, desde antes que ellos ingresen a los salones ya escuchan que los estudiantes se están golpeando o insultando, y cuando preguntan qué es lo que está pasando solo optan por quedarse callados. También, manifiestan que durante la clase evitan generar competitividad de conocimientos entre los estudiantes, debido a que los grupos o estudiantes enfrentados se vuelven rivales dentro y fuera de los salones de clase, pactando y generando en algunas ocasiones peleas callejeras. Esto es, sin mencionar la hora de receso, donde el patio de la institución se vuelve en recurridas veces en un ring de box o en un callejón de insultos. Ante estas situaciones los docentes o autoridades del plantel optan por hacer llamar a sus padres para suspenderlos ya sea de manera definitiva o temporal.

Por consiguiente, podemos sostener que los docentes presentan limitada capacidad para resolver conflictos de forma pacífica dentro del aula, que los estudiantes presentan un manejo inadecuado de sus habilidades socioemocionales, mala organización para realizar sesiones de tutoría y desconocimiento por parte de los docentes, a cerca de estrategias y recursos para actuar como mediador ante los conflictos que se puedan dar entre pares.

La escuela es un reflejo de la sociedad, y en ella se manifiestan los mismos problemas que en el mundo exterior. Uno de estos problemas es la violencia, que puede manifestarse en diferentes formas.

Ante esta realidad, los docentes deben estar preparados para prevenir e intervenir en los conflictos de manera pacífica. Para ello, necesitan desarrollar competencias en el conocer, el ser y el convivir. En el conocer, los docentes deben tener conocimientos sobre los factores que causan la violencia, así como sobre las estrategias de prevención y resolución pacífica de conflictos. En el ser, los docentes deben ser personas empáticas, capaces de ponerse en el

lugar del otro y comprender sus emociones. También deben ser personas asertivas, capaces de expresar sus ideas y sentimientos de manera respetuosa. En el convivir, los docentes deben promover una cultura de paz y respeto en el aula. Deben enseñar a los estudiantes a resolver sus diferencias de manera pacífica, a aceptar al otro como diferente y portador de derechos.

#### **1.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:**

##### **1.4.1. Tipo de Investigación:**

La investigación llevada a cabo adoptó un enfoque descriptivo-explicativopropositivo. Se considera descriptivo, dado que no está vinculado directamente a la aplicación en el entorno educativo real; en cambio, surge de un análisis diagnóstico del contexto educativo, identificando la necesidad de desarrollar una estrategia de intervención para transformar la realidad. Este enfoque también es propositivo, ya que propone una solución al problema identificado y analizado. Asimismo, es explicativo, ya que se fundamenta en teorías, estableciendo una comparación entre la realidad observable y el marco conceptual.

##### **1.4.2. Población y muestra**

La población objeto de estudio estuvo conformada por los estudiantes matriculados en la Institución Educativa Secundaria "Pedro Ruiz Gallo" de Ciudad Eten, ubicada en la región de Lambayeque. La selección de la muestra se realizó de manera directa, optando por trabajar con los 84 estudiantes que están cursando el quinto grado de educación secundaria.

##### **1.4.3. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Las estrategias de recopilación de datos adoptadas en este estudio se clasifican en dos categorías principales: las de tipo documental y las de tipo empírico. En el ámbito de las estrategias documentales, se emplearon fichas bibliográficas y hemerográficas con el propósito de reunir información para la construcción del marco teórico y la revisión de los antecedentes. En cuanto a

las estrategias empíricas, se optó por la encuesta como método de recolección de datos en la fase diagnóstica, marcando el inicio de la investigación. El instrumento utilizado fue un cuestionario diseñado específicamente para docentes y estudiantes, orientado a recopilar información para el diagnóstico situacional basado en la revisión de teorías y la operacionalización de variables, tomando como referencia otros cuestionarios existentes.

#### **1.4.4. Análisis de recolección de datos**

En la realización de este estudio, se han aplicado los enfoques descriptivo e inductivo-deductivo. El método descriptivo ha facilitado la exploración detallada de las características de nuestro objeto de investigación. Por otro lado, el método inductivo-deductivo se ha empleado para comprender la realidad social del grupo, con el propósito de identificar las características, causas y posibles soluciones que contribuyan a abordar los conflictos interpersonales que afectan a los estudiantes.

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

## **2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.**

A continuación, se expone algunos antecedentes de estudio que nos permiten analizar otras experiencias desarrolladas en el contexto internacional y nacional:

Narejo y Salazar (2002), realizaron la investigación titulada: "Vías para abordar los conflictos en el aula" resaltan que "La violencia, el rechazo y la exclusión representan fenómenos que en los últimos años se han ido extendiendo en nuestras sociedades, cada vez de forma más creciente... No se debe luchar contra el conflicto, sino que se debe luchar contra la intolerancia, que constituye el factor que impide que el conflicto se resuelva "concluyendo que "Esta realidad sitúa al docente ante nuevos conflictos planteados por los alumnos y frente a los cuales debe forzosamente asumir un nuevo rol, se trata

de una enseñanza dirigida hacia la resolución adecuada de conflictos. El educador como tal, debe fomentar la capacidad de elección y generar un clima de convivencia en el grupo.”

Hernández Prados, María Angeles (2003) En un estudio acerca de los conflictos dentro del aula, cita lo siguiente: “la convivencia en las escuelas no es todo lo deseable que se quisiera y así lo ponen de manifiesto los datos derivados de las investigaciones sobre violencia escolar concluyendo que “la nueva alfabetización en las escuelas además de la preparación en los avances de la ciencia, en el conocimiento de otras lenguas, en el dominio de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información, reclama también la mejora de las relaciones interpersonales entre alumnos, entre profesores, entre profesores- alumno y entre padres-profesores , la mejora del clima del centro, la intervención que nos permita garantizar una sana convivencia ; en definitiva una nueva educación que pasa necesariamente por la educación en valores”.

Isabel Calderón(2011) en la tesis titulada “La Mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares” concluye que la mediación va más allá de la simple intervención para superar los conflictos; significa aproximarse hacia la denominada cohesión social, puesto que implica la inclusión de los distintos participantes en un conflicto, reconocimiento y respeto a la diversidad, apertura a la pluralidad; toma de decisiones y compromisos, que si bien es cierto no erradicarán en su totalidad los problemas de violencia, en gran medida evitarán que se incrementen. Además que ningún programa o proyecto es exitoso si se asume de manera arbitraria. Se precisa de un colectivo docente comprometido, dispuesto a formarse permanentemente en las diferentes estrategias que conduzcan a la resolución de conflicto con mayor sensibilidad hacia los problemas afectivo-emocionales del estudiante.

Carlos María Alcover de la Hera (2010) en su trabajo titulado “La mediación como estrategia para la resolución de Conflictos: una perspectiva psicosocial” concluye que fomentar una cultura de mediación, es decir, unos valores y creencias que permitan a las partes responsabilizarse y contar con

capacidad para afrontar y resolver sus conflictos, desacuerdos y problemas, puede resultar un mecanismo sumamente eficaz para incrementar los niveles de convivencia, de respeto y de armonía en las sociedades actuales caracterizadas por una elevada, y deseable, diversidad en los miembros que las componen.

Arellano (2004), en su investigación titulada: “Comunicación en la Prevención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional”, tuvo como objetivo indagar las manifestaciones del conflicto escolar en las instituciones educativas objeto de estudio. Llega a la conclusión que existen manifestaciones de violencia escolar como: agresión física a docentes por parte de alumnos, disputas entre alumnos que culminan en enfrentamientos físicos, agresión verbal a docentes, agresión a docentes a través de escritos (graffitis, periódicos, anónimos), hechos de violencia con deterioro de bienes materiales de los docentes, deterioro de la infraestructura y mobiliario; siendo estos hechos de violencia resueltos de manera punitiva a través de levantamiento de actas y suspensiones de clases. Lo cual permite afirmar que en las instituciones objeto de estudio se atacan los conflictos de una manera adversaria.

Lucicleide De Souza Barcelar (2010) en su Tesis Doctoral titulada: “Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula”, llega a la conclusión que el profesorado cuando interviene un conflicto interpersonal del alumnado, pone en juego sus competencias emocionales y a la vez pone en práctica sus conocimientos sobre intervención de conflictos; no obstante gran parte del profesorado trabaja de manera asistemática la prevención de los conflictos interpersonales del alumnado y hace poco uso de los programas de desarrollo emocional y de la mediación.

Reyna Vázquez Gutiérrez (2012), en su tesis doctoral titulada “La mediación escolar como herramienta de educación para la paz”, obtuvo los siguientes resultados: El uso de la mediación potencia las habilidades de

comunicación y empatía, además que refuerza la participación activa en la resolución de conflictos.

## **2.2. BASE TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. TEORIA DE LA PEDAGOGÍA DE LA PAZ**

La visión de la pedagogía de la paz en la mediación de conflictos, destaca la necesidad de fortalecer algunos valores como son: el respeto a la diversidad, el reconocimiento al otro, la solidaridad, la tolerancia, la cooperación, la equidad, la justicia, la no-violencia y la armonía. Por otra parte, destaca que un elemento vital en la pedagogía de la paz corresponde a la comunicación a través del diálogo sincero y oportuno.

La posibilidad de comunicarse manteniendo un nivel crítico y con base en los valores expuestos conllevan al ejercicio de una pedagogía de la paz que, enmarcada en la organización, permite la mediación en la solución de conflictos producto del disenso, las diferencias y controversias.

### **2.2.2. PARADIGMAS CON RESPECTO AL CONFLICTO ESCOLAR**

De acuerdo con Foucault (1976) en la obra "Vigilar y Castigar" hace presente la existencia de dos paradigmas diferentes a la hora de erradicar el conflicto escolar: Uno, el llamado normativo, individualista y punitivo (NIP), cuya principal idea es el castigo o la sanción, cuando un alumno o grupo de alumnos viola alguna norma, se pone el acento en la necesidad de identificación y castigo a los culpables; y el otro, la posibilidad de prevenir los conflictos tratando de comprender la lógica de su funcionamiento, el llamado comprensivo, humanista e integrativo (CHI), este último se intenta aplicar en la situación conflictiva pero depende de la predisposición, toma de

decisiones e ideología que actúa el docente y las autoridades de la institución.

### **2.2.3. MODELO ECOSISTÉMICO**

El Informe Mundial sobre la Violencia, (OMS, 2002) dice que ningún factor por sí solo explica por qué algunos individuos tienen comportamientos violentos hacia otros o por qué la violencia es más prevalente en algunas comunidades que en otras. La violencia es el resultado de la acción recíproca y compleja de factores individuales, relacionales, sociales, culturales y ambientales. Comprender la forma en que estos factores están vinculados con la violencia es uno de los pasos importantes en el enfoque de salud pública para prevenir la violencia.

Es necesario pues, que la búsqueda de soluciones comience con un análisis tanto de los factores que la promueven (factores de riesgo), como de los factores que la inhiben (factores de protección). Las acciones de control y de prevención, por tanto, deben orientarse a estos dos tipos de factores y centrarse en los ámbitos o niveles en los que operan: individual, familiar y social. (Tuvilla, 2004).

Es así, que nació el modelo ecológico, introducido a finales de los años setenta, inicialmente aplicado al maltrato de los menores y posteriormente a la violencia juvenil (Garbarino, 1985 y Tolán, 1994). El modelo explora la relación entre los factores individuales y contextuales y considera la violencia como el producto de muchos niveles de influencia sobre el comportamiento.

Según Tuvilla (2004) toda acción preventiva debe fundarse en una perspectiva ecológica, que sea a la vez global y sistémica. Comenzar en la familia, continuar en los centros docentes y estar apoyada por acciones en el ámbito socio-comunitario. Es evidente la influencia entre el individuo y la colectividad, lo que exige y permite abordar la violencia desde varios ámbitos al mismo tiempo y en un mismo contexto.

Por lo tanto y siguiendo con el modelo propuesto por Tuvilla (2004) existe acuerdo en considerar como básicos tres ámbitos de actuación:

- ✚ Individual: los jóvenes necesitan apoyo y muestra de interés por su desarrollo personal por parte de los adultos y del personal de las instituciones, así como posibilidades de participación en la vida social.
- ✚ Familiar: en el seno de la familia es donde los jóvenes aprenden la violencia, y se requiere, por consiguiente, un refuerzo educativo dirigido especialmente a los progenitores.
- ✚ Escolar: la creación de un ambiente escolar seguro que favorezca el respeto y un grado óptimo de confianza, basada en la comunicación y en la responsabilidad mutua hacia todos los miembros de la comunidad educativa, es una exigencia que debe ir acompañada de medidas que faciliten a los jóvenes las herramientas necesarias para manejar los conflictos de manera positiva, a través de programas específicos y de la incorporación de figuras como el mediador escolar. Por otro lado, es muy importante que las normas de convivencia sean conocidas por todos los miembros de la comunidad educativa y que las medidas adoptadas para sancionar un acto violento cumplan todas las garantías de derecho y se ejecuten de manera consistente, firme y justa.

Por lo tanto, no existe un factor que, por sí solo, explique por qué una persona se comporta de manera violenta y otra no. La violencia es un problema complejo, enraizado en la interacción de muchos factores biológicos, sociales, culturales, etc. El modelo ecológico favorece la comprensión de las causas y los ámbitos de intervención y auspicia un conjunto diversificado de acciones y estrategias educativas (Tuvilla, 2004).

#### **2.2.4. BREVE HISTORIA DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA**

## **MEDIACIÓN**

La mediación seguramente ha existido desde que el ser humano es tal, aunque de un modo informal y no como un conjunto de técnicas y sus fundamentos teóricos. Actualmente, la mediación es considerada como un conjunto de técnicas sistematizadas y los conocimientos teóricos en los que se fundamenta y la dotan de sentido es reciente. Surge hace cincuenta años y ha de englobarse en un campo más amplio de estudios que es la Resolución de Conflictos.

Las prácticas de mediación y de resolución de conflictos empiezan a ser utilizadas en EEUU y, desde allí, se extienden a otros países:

La mediación ha recibido importantes aportaciones de la dinámica de grupos, la educación en valores, los estudios por la paz, la antropología, la psicología humanista y la pedagogía.

Actualmente se dan en mediación cinco grandes tendencias:

1. La mediación entendida como sistema que reduce los costes de la práctica judicial.
2. La mediación entendida como sistema que procura una mejor satisfacción de las partes en conflicto y facilita acuerdos directamente.
3. La mediación entendida como sistema de reivindicación de cotas más altas de justicia social.
4. La mediación entendida como proceso que permite a las personas transformar sus actitudes violentas y agresivas.
5. La mediación como saber y conjunto de técnicas que forma parte de la conflictología y engloba todas las anteriores tendencias.

Centrándonos en el ámbito escolar podemos decir que la historia de la resolución de conflictos en este ámbito es relativamente corta. Sus raíces se remontan a no más de tres décadas, pero se ha producido un notable

incremento de los programas de Resolución de Conflictos y una gran expansión de los mismos en diferentes países.

En los años setenta la administración del presidente Jimmy Carter impulsó la creación de los primeros centros de justicia vecinal. El objetivo de dichos centros, pronto conocidos como “programas de mediación comunitaria”, era ofrecer una alternativa a los juzgados, que permitiera a los ciudadanos reunirse y solucionar sus disputas. (Cohen, 1995)

A principios de los años ochenta, algunos programas de mediación comunitaria intentaron replicar el éxito obtenido en la comunidad, en la escuela, enseñando a los estudiantes a mediar los conflictos de sus compañeros. Esta transferencia de la comunidad a la escuela se realizó sobre cuatro supuestos (Cohen, 1995):

1. El conflicto es una parte de la vida que puede usarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes.
2. Debido a que el conflicto es inevitable, el aprendizaje de las habilidades para resolver conflictos es tan “educativo” y esencial para el éxito a largo plazo de los jóvenes como el aprendizaje de la geometría y de la historia.
3. En la mayoría de las ocasiones, los estudiantes pueden resolver sus conflictos con la ayuda de otros estudiantes, de manera, por lo menos, tan adecuada como con la ayuda de los adultos.
4. Animar a los estudiantes en disputa a resolver las causas del conflicto que en un momento determinado les enfrenta, de manera cooperativa, es, por lo general, un método más efectivo de prevenir futuros conflictos (y desarrollar la responsabilidad estudiantil) que administrar castigos por las acciones pasadas.

Siguiendo básicamente estos principios, se propone ofrecer un panorama de los diversos esfuerzos que vienen siendo llevados a cabo en las escuelas para la gestión positiva de los conflictos.

A continuación, describiremos algunos de estos trabajos desarrollados en el ámbito internacional.

### **Children's Creative Response to Conflict Program**

Los objetivos generales de dicho programa son: desarrollar una comunidad en la que los niños deseen y sean capaces de una comunicación abierta, ayudar a desarrollar una mejor comprensión de la naturaleza de los sentimientos, capacidades y fortalezas humanas, ayudar a compartir sus sentimientos y ser conscientes de sus propias cualidades, desarrollar autoconfianza en sus propias habilidades, y a pensar creativamente sobre los problemas y comenzar a prevenir y solucionar los conflictos.

### **Conflict Resolution Resources for School and Youth:**

Programa famoso de resolución de conflictos de todo Estados Unidos; el cual ha desarrollado tanto curriculums de resolución de conflictos adaptados a las distintas edades, como programas muy detallados de implementación y formación de "managers de conflicto" en las escuelas. Finalmente, conviene resaltar que consideran las habilidades para manejar los conflictos como parte esencial de una sociedad democrática.

### **Teaching Students to Be Peacemakers Program**

Desarrollado a principios de los setenta (1972) en la Universidad de Minnesota. Este programa es parte de un enfoque más amplio que usa el contexto cooperativo y la controversia académica para entrenar a todos los estudiantes a negociar sus conflictos y mediar los conflictos de sus compañeros.

## **ESR (Educators for Social Responsibility)**

Algo similar, en la misma línea, se produjo en 1981, cuando un grupo de padres y profesores que pretendían prevenir el riesgo de una guerra nuclear a través de la educación fundaron el ESR. Desde entonces han dedicado una parte muy importante de sus esfuerzos a ofrecer y promover el entrenamiento de muchos profesores en las técnicas de resolución de conflictos.

Como podemos constatar, los programas dirigidos a la resolución de los conflictos han tenido su inicio en la década de 70, en los EEUU. La resolución de los conflictos ha tenido inicialmente su difusión en el medio de la mediación comunitaria, y en pocos años se extendió a los medios escolares. A la raíz de estos trabajos se desarrollaron muchos otros. Los conflictos escolares son un tema de relevancia social, además preocupantes por el impacto de la violencia que estos acarrearán. Saber resolver los conflictos de manera pacífica, y verlos como una oportunidad para el crecimiento personal, es sin duda un gran reto, tanto para un niño, un adolescente o hasta un adulto.

La corriente de resolución de conflictos en la escuela se ha ido extendiendo por todo el mundo, en países como Nueva Zelanda, Canadá y, más recientemente, en Polonia, Alemania, Sudáfrica, Argentina, España, Chile, Venezuela, Costa Rica, etc...”.

### **2.2.5. EDUCACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: UNA NECESIDAD ACTUAL DEL SISTEMA EDUCATIVO.**

Causa preocupación la ocurrencia de incidentes esporádicos de expresiones violentas en entornos escolares, dado que impactan las relaciones interpersonales dentro de la comunidad educativa y afectan los procesos de enseñanza-aprendizaje. Estas conductas violentas evidencian

la necesidad de una respuesta educativa. En el ámbito educativo, hay una creciente conciencia de que la convivencia no se desarrolla de manera natural, sino que requiere esfuerzo, dedicación y la participación activa de toda la comunidad de aprendizaje.

La educación tiene como función primordial contribuir al desarrollo humano de nuestros estudiantes, promoviendo una humanidad cada vez más avanzada. La Resolución de Conflictos se presenta como una vía esencial y crucial en este propósito. En un mundo afectado por diversas amenazas, incluyendo armas de destrucción masiva con el potencial de poner en peligro la existencia de la especie humana, es imperativo educar en pro de la paz, basándose en la convicción y la difusión de dicho principio.

Los profesionales de la educación estamos incrementando nuestra conciencia respecto a las disfunciones en la convivencia dentro de las instituciones escolares. Reconocemos la importancia de abordar este tema desde una perspectiva positiva. La cuestión no radica tanto en cómo enfrentamos los episodios de violencia, sino en cómo trabajamos para transformar la escuela en un entorno propicio para la convivencia democrática y el proceso de aprendizaje.

Los centros educativos han experimentado una notable transformación en los últimos años, convirtiéndose en una fuente primordial de socialización. Las conductas respetuosas hacia el entorno escolar, que anteriormente se inculcaban en el seno familiar, no son necesariamente internalizadas por gran parte de nuestra población estudiantil en la actualidad. Este cambio exige una adaptación en las prácticas educativas, así como la preparación para enfrentar una realidad docente significativamente distinta a la de épocas pasadas.

La manifestación de violencia en algunos centros escolares debe analizarse en el contexto en el que se desarrolla, ya que diversas variables externas al ámbito educativo pueden explicar comportamientos antisociales. Entre estas variables se encuentran la violencia estructural arraigada en

nuestra sociedad, la presencia omnipresente de la violencia en los medios de comunicación, a los cuales los estudiantes están expuestos durante muchas horas al día, así como los modelos violentos que aprenden, observan o experimentan en sus entornos familiares o entre sus pares. El alumnado está siendo socializado en valores negativos, tales como la injusticia, la falta de solidaridad y el maltrato físico y psicológico, basando sus relaciones en la intolerancia.

Es imperativo fomentar desde los centros educativos una perspectiva creativa ante el conflicto, reconociendo que la convivencia no es inherente a los seres humanos, sino que se adquiere a lo largo de la vida y que el manejo adecuado de los conflictos representa una vía educativa valiosa. Así, cuando surge un conflicto, es crucial considerarlo como una oportunidad y un recurso educativo potencial. La escuela no solo debe proporcionar conocimientos académicos, sino también enseñanzas vitales que permitan a los estudiantes aprender a convivir y resolver conflictos mediante el diálogo, cultivando actitudes fundamentales como la empatía y la escucha activa.

En este contexto, se torna esencial la formación del profesorado en la Resolución de Conflictos, acompañada de la asimilación de nuevos roles. El entrenamiento en la práctica de la resolución de conflictos no debería limitarse a situaciones conflictivas puntuales, sino más bien impregnar de manera transversal todas las actividades del centro educativo. De esta manera, las habilidades y técnicas adquiridas para la mediación podrían aplicarse en diversos ámbitos y contribuir al fomento de una convivencia más armoniosa.

#### **2.2.6. LOS CONFLICTOS**

Los conflictos se manifiestan con una dualidad; en un aspecto, se vislumbran las implicaciones negativas (emocionales, relacionales, destructivas), mientras que en el otro se revelan las oportunidades (creatividad, estímulos, desarrollo personal). En otras palabras, el conflicto es una parte inevitable de la vida en sociedad. Puede ser una fuerza positiva,

que nos lleva a mejorar nuestra comunicación, a encontrar soluciones más creativas y a fortalecer nuestras relaciones personales. Sin embargo, también puede ser una fuerza negativa, que nos lleve a la confrontación, al resentimiento y al distanciamiento.

A continuación, Se expondrán algunas definiciones de conflicto propuestas por diferentes autores:

CROSS, NAMES, Y BEEK. 1979	“Discrepancia entre dos o más personas”
THOMAS,1976	“Proceso que se origina cuando una persona percibe que otra u otras personas han frustrado o están a punto de frustrar sus objetivos o intereses.”
RAMÓN ALZATE,1998	“Divergencia percibida de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente.”
JUAN CARLOS TORREGO.2001	“Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales.”
PACO CASCÓN. 2000	“Hablaemos de conflicto en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna”.
C. BOQUÉ . 2002	“Los conflictos son un hecho natural de la vida. No son ni positivos ni negativos, sino que depende de cómo respondamos ante ellos.”

Si analizamos minuciosamente estas definiciones, en la mayoría identificamos:

- Divergencia en los propósitos, juicios, convicciones, deseos, actuaciones, valores, etc.
- Desavenencias y disputas.
- Dificultad o imposibilidad de conciliar.
- Sentimientos de insatisfacción, impotencia o rabia por no haber logrado lo deseado, que pueden conducir a la violencia.

- Relaciones entre dos o más partes en las que cada una necesita de la otra para alcanzar sus objetivos.

No obstante, la concordancia mayoritaria radica en que poseen un elemento conductor que es comprensible cuando nos enfrentamos a una situación conflictiva, una confrontación con alguien o algo. Los autores referidos utilizan la palabra "conflicto" para hacer referencia a la idea de lucha o desacuerdo. De esta manera, interpretamos que el término "conflicto" alude a las fuerzas o posiciones opuestas que se encuentran y chocan en un momento determinado, ya sea por intereses comunes o discrepancias.

Entendemos que el conflicto es una situación en la que dos o más partes tienen intereses o necesidades incompatibles. Este conflicto puede desencadenar cambios, ya sean positivos o negativos. Cuando alguien se ve inmerso en un conflicto, es porque se siente expuesto y vulnerado en sus valores, creencias o intereses. Un conflicto interpersonal surge cuando dos o más personas tienen posiciones o acciones incompatibles. Es importante tener en cuenta que el conflicto no siempre es negativo. En algunos casos, el conflicto puede ser una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento.

Por lo tanto, el conflicto se define como una desavenencia producida entre dos o más personas por diferencias de ideas o acciones que ponen en riesgo lo que quieren, tienen o creen. Estas diferencias pueden generar desacuerdos, enfrentamientos o incluso violencia.

#### **2.2.6.1. TIPOLOGÍA DE CONFLICTOS EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR**

##### **a) Conflictos entre individuos**

- Desarmonización en las relaciones personales.
- Conflictos de naturaleza psicosocial.
- Campo relacionado con métodos para resolver disputas.

##### **b) Conflictos que surgen en el entorno escolar**

- Malentendidos en las expectativas que provocan incomodidad y desorden.

- Disputas de naturaleza pedagógica.
  - Ámbito específico: la introducción de innovaciones educativas.
- c) Conflictos relacionados con el propósito de la educación
- Brecha inabordable entre la institución educativa y los estudiantes.
  - Disputas de índole socio-política.
  - Contexto propio de una pedagogía que busca la inclusión.

### 2.2.6.2. TIPOS DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES

Según Viñas (2004), la diversidad de conflictos en los establecimientos educativos no se limita a una única clase; más bien, se pueden clasificar en cuatro categorías principales según las personas involucradas: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y conflictos interpersonales.

- ✚ Conflicto de poder: son todos aquellos conflictos que se dan con las normas (cuando un alumno reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad generando un conflicto en el cual únicamente el sujeto puede adaptarse, ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema).
- ✚ Conflictos de relación: son aquellos en los que uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso se incluyen los casos de “bullying”, ya que se dan entre iguales y son factores psicológicos y/o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.
- ✚ Conflictos de rendimiento: son todos aquellos relacionados con el currículum en los que el sujeto puede experimentar desafíos para armonizar sus necesidades educativas con lo que la escuela o profesorado le proporciona.
- ✚ Conflictos interpersonales: van más allá del hecho educativo y se dan en el centro ya que éste es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo el uno del otro.

### **2.2.6.3. EL CONFLICTO COMO UNA POSIBILIDAD PARA EL CAMBIO**

Las situaciones conflictivas, por lo general, suelen ser percibidas como negativas debido a la carga de valores complicados de resolver o intervenir. No obstante, preferimos adoptar una perspectiva positiva ante este fenómeno.

“El conflicto nos priva de la ilusión que controlamos nuestras vidas. Conlleva la pérdida, la separación y la dependencia no deseada. Nos obliga a desarrollar aptitudes y emplear recursos que no pensábamos que teníamos. El conflicto nos empuja más allá de nuestros límites. Con todo, interrumpe nuestros sueños, sacude nuestras vidas, nos saca del nido, nos priva de la comodidad y nos obliga a valernos por nosotros mismos” (Muldoon,1998).

En el presente, hay un consenso en considerar los conflictos como una oportunidad para la renovación. Es lógico pensar que cuando surge un conflicto, es porque algo está ocurriendo, y desde algunas perspectivas, esto se interpreta como algo positivo. En este contexto, el conflicto saca a la luz eventos que podrían haber permanecido ocultos o silenciados. Sin embargo, la verdadera diferencia radica en cómo se aborda y resuelve dicho conflicto.

Considerando las investigaciones realizadas sobre la gestión de conflictos, se puede afirmar que París (2005) identifica tres modelos diferentes:

- La resolución de conflictos Se aborda el conflicto desde un enfoque desfavorable, centrándose en su desarrollo y resultado final, resaltando principalmente sus impactos negativos.
- La gestión de los conflictos: Se reconoce el conflicto como una faceta inherente a las relaciones humanas, si bien se destaca su componente negativo, principalmente en términos destructivos.

- La metamorfosis de los conflictos: Se visualiza el conflicto como una oportunidad para adquirir nuevas interacciones. Un escenario conflictivo tiene el potencial de producir cambios positivos, tanto en las relaciones, como en los participantes del conflicto. La comunicación se erige como esencial para explorar opciones pacíficas.

Considerando todo lo expuesto, las diversas definiciones sobre el conflicto llevan consigo una carga ideológica. Sin embargo, nuestro enfoque no se limita a una definición particular; más bien, nuestro objetivo es realizar un análisis desde un enfoque positivo, aunque utilicemos ocasionalmente el término "resolución". Teniendo como base, que el conflicto representa una ocasión para una evolución, siempre y cuando las partes involucradas empleen estrategias pacíficas. Más allá del término utilizado, concebimos el conflicto como una alternativa constructiva de renovación.

#### **2.2.6.4. CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR**

El entorno educativo emerge como un escenario propenso a diversos conflictos, ya que los individuos que lo conforman traen consigo un bagaje personal de vivencias y conocimientos, que pueden diferir de los del grupo y generar tensiones. debido a sus perspectivas particulares. De este escenario surgen los conflictos interpersonales, manifestándose de diversas maneras en los entornos escolares.

En este contexto, Ibarra (2002) aborda el crecimiento de los conflictos en la escuela, reconociendo las múltiples causas del fenómeno y resaltando una mezcla de variables endógenas y exógenas al entorno escolar, incluyendo:

- El aumento de la asistencia a la educación es un logro importante para la mayoría de los países. Sin embargo, la extensión de la

escolaridad obligatoria también conlleva a un número mayor de estudiantes descontentos, desanimados y disruptivos.

- El aumento de la población estudiantil es un factor que puede tener un impacto negativo en el ambiente escolar. Cuando hay un número excesivo de estudiantes en un aula, puede ser difícil para el docente brindar una atención individualizada a cada estudiante; además de la escasez de espacios destinados a la recreación y esparcimiento. Asimismo, el hacinamiento puede generar malestar y estrés en los estudiantes, lo que puede afectar su rendimiento académico y su comportamiento.
- Los docentes sienten que su poder sobre los estudiantes está disminuyendo, pero siguen manteniendo relaciones jerárquicas con ellos, asumiendo un enfoque de disciplina punitiva del comportamiento.
- Disminución de la voluntad de cumplir con ciertas normas, directrices y pautas, lo que genera un clima de desobediencia en los estudiantes.

#### **2.2.6.5. CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR Y EN EL AULA**

Una controversia en el contexto educativo, a nivel de la institución educativa o el aula, tiene la capacidad de originar desórdenes en la coexistencia y tensiones dentro de la comunidad educativa. Sin embargo, también puede ser considerada como un reto para los docentes y estudiantes. Por lo tanto, es esencial asumir las controversias desde una mirada distinta y estar preparados para resolver de forma creativa y constructiva los conflictos. Por lo tanto, es importante considerar los siguientes aspectos:

1. Reconocer con precisión los conflictos presentes en el entorno escolar.

2. Distinguir entre los conflictos relacionados con la indisciplina y aquellos vinculados con comportamientos disruptivos.
3. Concentrarse en los hechos en lugar de centrarse en las personas al enfrentar conflictos.
4. Al identificar un conflicto en la escuela, dirigir la atención hacia las causas en lugar de buscar soluciones inmediatas.
5. Comunicar siempre los problemas en términos de intereses compartidos.

Dependiendo de las situaciones, los conflictos en las instituciones educativas pueden manifestarse de forma abierta o cerrada.

- a) Conflicto abierto: Se presenta de manera evidente, como podría ser una agresión física o verbal, lo que facilita la identificación de las partes involucradas y las razones del conflicto.
- b) Conflicto cerrado: permanece oculto detrás de un ambiente tenso en la institución o en el aula, donde las personas que comparten esos espacios escolares evitan el contacto verbal o visual, reprimiendo sus emociones.

La presencia del conflicto es constante cuando se dan tensiones opuestas entre las partes, aunque no se haga evidente hasta que una de ellas ejerza su poder sobre la otra. Es importante señalar que la naturaleza del conflicto no siempre es perjudicial; su impacto positivo o negativo en el entorno escolar dependerá de cómo se aborda y del método empleado para resolverlo.

En la tabla que sigue, se presentan las diversas estrategias para abordar y resolver los conflictos:

EVITACIÓN	El conflicto no se manifiesta abiertamente; en cambio, se silencia o se adopta una actitud de sumisión.
ELIMINACIÓN	Retiro o abandono de una de las partes.

OPRESIÓN	Separación en grupos mayoritarios y minoritarios. Ejercicio del poder. Situaciones de tensión.
CONSENTIMIENTO	Las minorías se acomodan.
ALIANZA	Se detiene temporalmente el conflicto mediante un acuerdo basado en metas compartidas.
NEGOCIACIÓN	Ambas partes experimentan ganancias y pérdidas, en proporciones cercanas al 50%.
CONSENSO	Ambas partes obtienen beneficios completos, implica buscar una solución innovadora.
ARBITRAJE	Resolución dictada por un árbitro previamente aceptado por las partes involucradas.
MEDIACIÓN	Un mediador facilita el proceso de solución de conflictos.

Por consiguiente, en el entorno educativo, es esencial fomentar una resolución efectiva de los conflictos, ya que una resolución insatisfactoria o inapropiada conlleva a una reducción en la motivación y desempeño de los involucrados, tanto en el personal docente como en los estudiantes, y también conlleva a una mella en las relaciones interpersonales entre los distintos miembros del colectivo implicados en el conflicto.

#### **2.2.6.6. CAUSAS DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES**

J. Xares (2001) considera que los conflictos en la escuela se producen por la interacción entre las políticas educativas generales y los procesos micropolíticos que se desarrollan en cada centro escolar.

En base a esta idea, Xares identifica cuatro tipos de causas de los conflictos escolares:

1. Causas ideológicas: Se originan a partir de discrepancias en las perspectivas sobre la educación, los valores o la cultura.

2. Causas organizativas: Emergen debido a dificultades en la estructura y funcionamiento del centro escolar, como la escasez de recursos, la asignación de tareas o la carga burocrática.
3. Causas relacionales: Surgen por problemas en las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa, como conflictos entre profesores, alumnos o padres.
4. Causas personales: Proceden de las características individuales de las personas, como la personalidad, las emociones o las creencias.

Además, es importante considerar el aspecto del poder en los conflictos escolares. Cuando los profesionales de la educación no tienen acceso a los recursos o no pueden tomar decisiones, pueden sentirse descontentos y frustrados. Esto puede generar conflictos en el centro escolar.

En relación a la estructura, una mala definición de metas puede dificultar el trabajo de los profesionales de la educación. Cuando no saben qué se espera de ellos, pueden sentirse desorientados y confusos. Esto también puede generar conflictos.

Por otra parte, para Burguet Arfelis (1998) identifica cuatro posibles causas de los conflictos escolares:

- Causas familiares: Exceso de protección de los padres, lo que puede generar dependencia y dificultades para relacionarse con los demás.

Vivir la paternidad como una carga, lo que puede generar estrés y frustración. Educación en la agresividad, lo que puede generar conflictos con los demás. Modelos de paternidad posesivos, lo que puede generar conflictos con los hijos.

- Causas profesionales y organizativas: Desautorización de los educadores por los padres o por la administración, lo que puede generar conflictos. Perspectiva crítica de los padres hacia los educadores, lo que puede generar conflictos. Los padres pueden

proyectar su autoridad en los educadores, lo que puede generar conflictos.

- Causas mediáticas: los programas violentos pueden generar agresividad en los niños y adolescentes, lo que puede generar conflictos. Difusión de noticias parcializadas, puede generar conflictos entre los miembros de la comunidad educativa.
- Causas sociales: los valores que se les enseñan en la escuela y que exigen los educadores no coinciden con los valores que observan en su entorno social, esto provocaría divergencias.

Partiendo de estas concepciones, observamos que las raíces de la conflictividad en el entorno escolar están vinculadas tanto a factores ajenos como propios. Ante estos desencadenantes, la familia juega un rol fundamental en la formación de los hijos. Si la familia no proporciona una base sólida para la formación de los hijos, esto puede tener un impacto negativo en el comportamiento de los niños y en sus interacciones con los demás. En concreto, los niños que provienen de familias disfuncionales o conflictivas son más propensos a presentar problemas de interacción, como la violencia, el acoso escolar o la delincuencia. Esto se debe a que los niños aprenden de sus padres y, si los padres tienen comportamientos problemáticos, los niños son más propensos a reproducirlos, como lo ha indicado Berkowitz (1996).

En lo que respecta, a los medios de comunicación, la sociedad y la familia desempeñan roles clave en la generación de conflictos en el ámbito escolar. En primer lugar, los medios, especialmente aquellos que exhiben violencia, pueden influir en la percepción de los niños, normalizando la violencia como una solución aceptable para los conflictos. En segundo lugar, la discrepancia entre los valores sociales y los exigidos en la educación, generando confusión en los niños. Finalmente, la importancia de la credibilidad del educador, ya que la falta de respeto hacia ellos y la desaprobación de los padres, puede incrementar la conflictividad en el aula.

## CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LA DINÁMICA DEL AULA

En este sentido, Barreiro (1999) afirma que las situaciones conflictivas en el aula son abundantes y variadas. Estas situaciones pueden ser agrupadas según diferentes criterios, como el grado de gravedad, la naturaleza de los participantes, la forma en que se manifiestan, la dirección de la agresión, o su duración.

Los conflictos en el aula pueden ser de muchos tipos. Barreiro (1999) presenta algunos ejemplos comunes, basados en relatos de profesores:

- Grupos de adolescentes de la enseñanza media, que se caracterizan por la falta de compromiso con el aprendizaje, la actitud agresiva y desafiante hacia el profesor, y la tendencia a humillar a quienes se destacan. En ocasiones, estos grupos también pueden llegar a ser violentos.
- Conflictos que se producen entre dos o tres compañeros, y pueden manifestarse de diversas formas, desde las agresiones verbales hasta la violencia física. Las peleas entre compañeros pueden ser causadas por diversos factores, como las diferencias personales, los celos, o la discriminación. Se pueden dar en los diferentes niveles educativos.
- Grupos que no atienden al profesor, no participan en las actividades, y parecen no valorar el aprendizaje. La falta de motivación puede estar causada por diversos factores, como la falta de interés en la materia, problemas personales o familiares, o dificultades de aprendizaje.

Los conflictos interpersonales en el aula pueden manifestarse de diversas maneras. Un ejemplo común es el comportamiento de los alumnos con un comportamiento inadecuado que molestan a sus compañeros. Estos

alumnos pueden llegar a agredir verbalmente a sus compañeros, e incluso a la violencia física.

Así como estudiantes que asumen comportamientos problemáticos, con actitudes amenazantes y peleas frecuentes, especialmente durante la adolescencia. Que se involucran en situaciones de agresividad, discriminación y conductas destructivas, incluso con presencia de objetos peligrosos. Estos casos muestran una agresividad vinculada a la ausencia de autocontrol y una actuación desproporcionada.

#### **2.2.6.7. ROLES DE ACTUACIÓN DEL PROFESOR EN LA INTERVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS**

Los educadores tienen que intervenir con frecuencia en conflictos interpersonales. En estos casos, pueden desempeñar diferentes roles. El docente, como líder transformador y gestor de conflictos, cumple un rol preponderante para usar los conflictos y ayudar a los alumnos a gestionar sus emociones de forma positiva.

Abarca, Marzo y Sala (2002) identifican siete formas en que los profesores pueden actuar para gestionar los conflictos en el aula:

- Rol sumiso: El docente carece de autoridad y se deja dominar por los alumnos.
- Rol pasivo: El profesor evita intervenir en los conflictos, esperando que se resuelvan por sí solos.
- Rol autoritario: El docente implanta su autoridad a los alumnos, sin tener en cuenta sus opiniones.
- Rol juez: El profesor decide quién tiene la razón en un conflicto, sin escuchar a ambas partes.
- Rol moralizante: El profesor dicta normas de conducta a los alumnos, sin explicar el porqué de estas normas.

- Rol mediador: El profesor ayuda a los alumnos a resolver los conflictos de manera pacífica, promoviendo la comunicación y el entendimiento mutuo.

Dentro de este contexto, comprendemos que el docente que interviene en los conflictos en el salón de clases asumiendo la función mediadora contribuye a que los alumnos desarrollen sus habilidades emocionales. Esto les permite interactuar de forma adecuada con los demás, lo que ayuda a prevenir y resolver los conflictos.

#### **2.2.6.8. TIPOS DE MODELOS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES**

En el modelo educativo clásico, se concibe el conflicto como un componente perturbador y dañino que se debe evitar a toda costa. Por esta razón, el sistema educativo busca regularlo. De hecho, una de las principales pendientes de las escuelas, junto con cuestiones puramente educativas, se centra en la manera de prevenir los conflictos y, por ende, en cómo mantener el control disciplinario de los estudiantes, ya que comúnmente se asocian con la falta de disciplina.

En última instancia, ambos fines pretenden ejercer el poder para controlar la conducta de los alumnos y fomentar la convivencia pacífica.

Torrego Seijo clasifica los modelos de gestión de conflictos en normativo, relacional e integrado (citado en San Martín, 2003).

##### **A. Modelo normativo**

También conocido como modelo punitivo o sancionador, este enfoque busca corregir la conducta considerada indeseable a través de la imposición de sanciones, con el objetivo de prevenir su repetición. Las penalidades aplicadas tienen la intención de servir como advertencia a otros, desalentando comportamientos similares. Este modelo se caracteriza por una visión reglamentaria de la convivencia escolar, donde se establecen normas y reglas que detallan diversos tipos de infracciones y sus correspondientes sanciones. La finalidad es mantener

un ambiente escolar ordenado y disciplinado para prevenir conflictos y fomentar el proceso de aprendizaje.

### **B. Modelo relacional**

Identificado como modelo relacional, este enfoque confiere el poder de resolver conflictos a la relación entre las partes involucradas. Este modelo se fundamenta principalmente en el diálogo y en la disposición positiva de las partes. En este contexto, la gestión del conflicto se lleva a cabo a través de la comunicación directa, con el propósito de prevenir que el conflicto evolucione hacia una crisis y, en consecuencia, evitar su escalada hacia la violencia.

### **C. Modelo integrador**

Este enfoque pretende combinar los aspectos positivos de los modelos normativo y relacional, al crear un ambiente escolar en el que los alumnos puedan convivir de manera pacífica y respetuosa, a través de la combinación de normas claras y justas, y de la promoción de la comunicación y el entendimiento mutuo.

## **2.2.7. ENFOQUES EN LA PRÁCTICA DE LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS EN LA ESCUELA**

En cuanto a la gestión de conflictos en el entorno escolar, Bodine y Crawford (1998) identifican cuatro categorías de enfoques:

**Enfoque curricular:**

El enfoque curricular es un conjunto de actividades instructivas con objetivos y metas diseñadas para cambiar el conocimiento, las actitudes y los comportamientos de los estudiantes en relación con su comprensión del conflicto, sus actitudes hacia la resolución de conflictos interpersonales y su capacidad para utilizar la comunicación. y las habilidades de resolución de conflictos de manera constructiva, promoviendo soluciones pacíficas, equitativas y cooperativas.

(Carruthers y Sweeney, 1996).

**Enfoque de programas de mediación entre compañeros:**

La mediación entre estudiantes, es una herramienta que permite a los alumnos resolver sus conflictos de manera pacífica y constructiva. Un alumno mediador ayuda a los alumnos en conflicto a escucharse mutuamente, a expresar sus sentimientos y necesidades, y a encontrar una solución que sea satisfactoria para ambos.

(Alzate, 1999)

**Enfoque del aula pacífica:**

Se trata de una metodología que incorpora la resolución de conflictos tanto en el plan de estudios principal como en las estrategias de gestión y relación en el aula. Además, incluye una pedagogía centrada en el aprendizaje cooperativo y el debate académico.

(Jonhson yJonhson, 1992)

Los fundamentos que caracterizan el aula pacífica incluyen: la colaboración, donde los estudiantes adquieren la capacidad de trabajar de manera conjunta; la comunicación, que implica desarrollar habilidades de expresión y escucha activa; el respeto hacia los demás y la diversidad; la expresión emocional, abordando tanto emociones negativas como la autorregulación.

**Enfoque de la escuela pacífica:**

La escuela pacífica se basa en la creación de un aula pacífica. Esto implica promover un ambiente de aprendizaje cooperativo, en el que los alumnos se respeten y se ayuden mutuamente. También requiere la enseñanza práctica de

las habilidades para resolver conflictos, de manera que los alumnos puedan gestionar sus diferencias de forma pacífica. Asimismo, es importante establecer en la escuela, sistemas no represivos, que promuevan la resolución pacífica de conflictos. Por último, es necesario integrar los conceptos y habilidades de resolución de conflictos en el currículo académico, para que los alumnos puedan desarrollarlas de forma integral.

### **2.2.8. LA MEDIACIÓN**

La mediación es una forma de resolver conflictos de manera pacífica y constructiva. Un mediador ayuda a las partes a escucharse mutuamente, a expresar sus sentimientos y necesidades, y a encontrar una solución que sea satisfactoria para ambas.

La mediación supone aprender a gestionar los conflictos de manera no violenta y constructiva. El mediador ayuda a las partes a crear un espacio en el que puedan comunicarse de manera efectiva y encontrar una solución al conflicto.

El mediador es una figura importante en el proceso de mediación, pero su papel es secundario. El protagonismo recae en las partes, que son las que deben encontrar una solución al conflicto. Eduard Vinyamata, (2003) señala que: “El mediador ni juzga, ni sanciona las actitudes y comportamientos de las partes en conflicto; procura simplemente, que éstas puedan encontrar por sí mismas soluciones adaptadas a sus conveniencias y expectativas a través del mejoramiento de la comunicación. No pretende solucionar nada, ni su actuación puede confundirse con la de un terapeuta ni con las prestaciones propias de maestros, trabajadores sociales o abogados, aunque muchos de estos incorporen a su labor las funciones de mediación”.

El mediador es un garante de la privacidad de las partes. Lo que se dice en la mediación no debe salir de ese espacio. Las partes son las que deben resolver el conflicto, el mediador sólo ayuda. La mediación supone

aprender a resolver los conflictos de manera pacífica y respetuosa. La mediación es más que una técnica, es una filosofía de vida, que promueve la paz y el respeto mutuo. Por ello, Vinyamata nos dice: “Si una técnica o un método de intervención carece de los conocimientos que le permiten comprender lo que está sucediendo, difícilmente podrá llegar a desarrollar, desde la ignorancia o la superficialidad, una labor responsable y eficaz”.

#### **2.2.8.1. MEDIACIÓN ESCOLAR**

La violencia en las escuelas es un problema serio que debe abordarse de manera efectiva. La mediación es una herramienta que puede ayudar a prevenir y resolver conflictos de manera pacífica y constructiva. Los docentes que están capacitados en mediación pueden ser un recurso valioso para ayudar a los alumnos a resolver sus conflictos

A continuación, algunos componentes que surgieron y posibilitaron la comprensión e interpretación de los profesores ante el conflicto y de qué forma resuelven las situaciones.

#### **2.2.8.2. TÉCNICAS Y HABILIDADES DE MEDIACIÓN**

el mediador debe ser una persona capaz de comunicarse de manera efectiva, escuchar a las partes con atención, comprender sus emociones, resolver problemas y gestionar conflictos.

Estas habilidades y técnicas son esenciales para que el mediador pueda desempeñar su función de manera efectiva y ayudar a las partes a resolver su conflicto de manera satisfactoria.

Conforme a González-Capitel (2001), las destrezas y métodos más esenciales que el mediador debe poseer son las siguientes:

##### **1. Escucha activa empática:**

El proceso comúnmente conocido como "parafrasear", en su esencia, consiste en que el mediador recopile la información de los involucrados,

la transmita usando su propio lenguaje y la transfiera a los emisores, abarcando tanto el contenido como las emociones.

## **2. Remarcación de frases negativas.**

Se conoce también como “reformulación” y consiste en que el mediador interpreta las expresiones de los involucrados y repite con sus propias palabras lo que han dicho las partes, pero eliminando los comentarios dañinos, desagradables o negativos. El objetivo de esta técnica es fomentar el control de la ira de las partes. Cuando las partes están en conflicto, es normal que experimenten emociones negativas como la ira, la frustración o el miedo. Estas emociones pueden dificultar la comunicación y la resolución del conflicto.

## **3. Realizar preguntas.**

Es muy importante que el mediador sea un buen explorador. Las partes en conflicto a menudo tienen sentimientos y emociones que no expresan abiertamente. El mediador debe ser capaz de hacer preguntas que ayuden a las partes a explorar sus sentimientos y emociones.

Las clases de preguntas que se hacen con más frecuencia en mediación son las que ayudan a las partes a avanzar en el proceso de mediación.:

- De clarificación: El mediador debe escuchar con atención y hacer preguntas para comprobar que comprende lo que las partes están diciendo. Las preguntas deben ser relevantes, pero no deben ser amenazantes u opresivas.
- Preguntas cerradas. Usadas para clarificar y comprobar, suelen tener un carácter dicotómico, es decir, sólo se puede responder “sí/no”, “de acuerdo/en desacuerdo”, etc.
- Preguntas abiertas. Formuladas de manera que se permita la respuesta libre y mediante los términos “por qué”, “qué”, “dónde”, “quién”, “cómo” o “cuándo”.

#### **4. Equilibrar el poder.**

El mediador debe facilitar un espacio en el que todas las partes se sientan cómodas y seguras para expresar sus opiniones y deseos. Esto es importante porque el desequilibrio de poder puede dificultar la resolución del conflicto. El mediador también puede ofrecer apoyo y aliento a la parte más débil. Esto puede hacerse haciendo preguntas que ayuden a la parte más débil a expresarse, o simplemente escuchando con atención.

En última instancia, el objetivo del mediador es facilitar un proceso en el que todas las partes tengan la oportunidad de participar de manera equitativa.

#### **5. Intercambiar roles.**

El mediador invita a las partes a ponerse en los zapatos de la otra parte. Esto significa imaginar cómo se sentiría la otra parte, cómo vería el conflicto y qué le gustaría que pasara. El intercambio de roles puede ser una técnica muy eficaz para ayudar a las partes a resolver sus conflictos. Sin embargo, requiere un esfuerzo de imaginación por parte de las partes.

#### **6. Proyectar hacia el futuro.**

El mediador invita a las partes a imaginar cómo sería el futuro si se adoptan determinadas soluciones al conflicto. Esto significa pensar en las consecuencias positivas y negativas de esas soluciones, tanto para las partes como para sus relaciones.

La proyección hacia el futuro puede ser una técnica muy eficaz para ayudar a las partes a tomar decisiones informadas. Sin embargo, requiere que las partes sean capaces de pensar de manera abstracta y imaginar escenarios posibles.

## **7. Gestionar la ira y las emociones fuertes.**

El mediador debe crear un ambiente seguro en el que las partes se sientan cómodas para expresar sus emociones, incluso las emociones fuertes. También debe ayudar a las partes a comprender sus propias emociones y a encontrar formas saludables de expresarlas. Es importante que el mediador mantenga la serenidad, incluso cuando la tensión del proceso se incremente, pues debe ser un modelo para las partes.

## **8. Resolver los estancamientos con intervenciones.**

El mediador debe ser creativo y adaptable para encontrar formas de resolver los estancamientos. Puede utilizar técnicas como; cambios de temas, cambios de espacio físico, invitación a participar a terceros o expertos y uso del humor.

## **9. Velar por la eficacia de los resultados del proceso.**

El papel del mediador es cuidar la eficacia de los resultados del proceso de mediación, lo que implica no solo alcanzar un acuerdo, sino también mejorar las relaciones entre los involucrados. Además, debe procurar que las partes se sientan satisfechas con el proceso de mediación, incluso si no se llega a un acuerdo. Esto significa que las partes deben sentir que han sido escuchadas y que se ha tratado de forma justa e imparcial.

Si las partes no se sienten satisfechas con el proceso, es menos probable que cumplan con el acuerdo final, o incluso que abandonen la mediación antes de que se haya llegado a un acuerdo.

## **10. Intervenir de modo neutral con el contenido y asertivo con el proceso.**

El mediador ha de mantener la mayor neutralidad con los temas en disputa, sin inclinarse hacia una u otra parte o hacia soluciones propias. Del mismo modo, debe ser asertivo (no agresivo) con el proceso de

mediación: cumplir con las pautas, respeto entre las partes, posibilitar la comunicación y expresión de los intereses de las partes, etc.

#### **11. Otras habilidades:**

- Capacidad de escucha atenta para comprender y paciencia para manejar los momentos de tensión.
- Capacidad de síntesis para identificar los puntos clave del conflicto y generar soluciones viables.
- El mediador debe ser imparcial y neutral para ganarse la confianza de las partes.
- El optimismo del mediador puede ayudar a las partes a creer en la posibilidad de resolver el conflicto.
- Habilidad para transmitir serenidad y confianza para crear un ambiente propicio.
- Explicar de manera sencilla y clara a las partes lo que es la mediación y cuáles son sus objetivos.
- Sensibilidad ante las emociones de las partes involucradas.
- Garantizar la privacidad del proceso.
- La actitud pragmática puede ayudar al mediador a centrarse en los resultados del proceso y a encontrar soluciones que satisfagan a las partes.
- Los conocimientos de los procesos psicosociales de los conflictos, de las relaciones interpersonales y de la comunicación (verbal y no verbal) pueden ayudar al mediador a comprender cómo se desarrollan los conflictos y cómo pueden resolverse, y a facilitar la comunicación entre las partes.

#### **2.2.8.3. PAPEL DEL PROFESOR MEDIADOR**

El profesorado puede adoptar diferentes roles en la resolución de conflictos. El papel del profesorado más favorable en la resolución de conflictos es el rol de mediador. El mediador es una persona imparcial que ayuda a las partes en conflicto a encontrar una solución mutuamente

aceptable. La teoría del aprendizaje social sostiene que los alumnos aprenden a través de la observación e imitación de los adultos que les rodean. En el caso de la resolución de conflictos, los alumnos pueden aprender a resolver conflictos de manera constructiva observando cómo lo hace su profesorado.

El papel del mediador es definido por Touzard (1981) como una persona imparcial que ayuda a las partes en conflicto a comunicarse y a encontrar una solución mutuamente aceptable. El mediador facilita el diálogo entre las partes, ayuda a identificar sus intereses y a generar soluciones creativas.

Conforme a Jares (2001) los objetivos primordiales del mediador son:

Facilitar la comunicación entre las partes en conflicto

Promover la comprensión mutua.

Identificar los intereses de las partes.

Generar soluciones creativas.

Reparar las relaciones dañadas.

Según Peters (1955), un mediador eficaz debe poseer tres cualidades esenciales:

1. Experiencia: debe ser capaz de comprender rápidamente que es lo que caracteriza a cada caso.
2. Objetividad: debe ponerse en su lugar, para comprender las perspectivas y necesidades de las partes.
3. Imparcialidad: es esencial para ganarse la confianza de ambas partes y no inclinarse por ninguno de los involucrados.

Para que el profesor pueda desempeñar su rol de mediador de manera eficaz, es necesario que tenga las habilidades de negociación, objetividad e imparcialidad. Estas habilidades le permitirán crear un entorno de seguridad

para que las partes en conflicto puedan superar sus divergencias de manera constructiva.

Tébar Belmonte (2003) sostiene que el perfil del profesor mediador es fundamental para la educación. La pedagogía de la mediación, que se basa en el diálogo y la cooperación, requiere un profesor que sea capaz de generar motivación e implicación en los estudiantes.

El profesor mediador es un facilitador del aprendizaje. Su función es crear un ambiente de aprendizaje positivo y estimulante, donde los estudiantes se sientan motivados para aprender y participar activamente. El profesor mediador también ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades de pensamiento crítico y reflexivo, que les permitan aprender de forma autónoma y continua. Aspectos preconizados por Feuerstein (1980).

Los autores citados consideran que el profesor mediador es un ser social que se relaciona con su entorno y que, como consecuencia de estas relaciones, se modifica.

#### **2.2.8.4. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN**

Las ventajas de la mediación se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Colaboración: Las partes trabajan para arribar a soluciones que satisfagan a ambas.
- Flexibilidad: Las soluciones se adaptan a las necesidades y deseos específicos de las partes.
- Participación: Las partes participan activamente en el proceso de resolución de conflictos.
- Confidencialidad: La información compartida es privada y se mantiene en reserva.
- Igualdad: El proceso es imparcial y respeta la igualdad de las partes.

## 2.2.9. MODELOS DE MEDIACIÓN: FUNDAMENTOS y METODOS

La mediación ha progresado lo suficiente como para identificar varios modelos en su práctica, y las particularidades de los tres más destacados se resumen en el cuadro siguiente. Para obtener una comprensión más detallada de cada modelo, se recomienda consultar el libro "Mediación, conducción de disputas, comunicaciones y técnicas" de Marinés Suárez (Editorial Paidós, 1999).

LOS MODELOS DE MEDIACION: FUNDAMENTOS y METODOS

ELEMENTOS	TRADICIONAL Harvard	TRANSFORMATIVO Bush y Folger	CIRCULAR- NARRATIVO Sara Cobb
La mediación	Negociación colaborativa asistida por un tercero para resolver un problema	Oportunidad para desarrollar el potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades	Proceso para llegar a acuerdos transformando la narrativa de confrontación, por una historia alternativa que posibilite el cambio
La comunicación	Se centra en contenidos verbales Diálogo= "comunicación bilateral efectiva"	Se centra en el proceso relacional	Es un proceso complejo que incluye el contenido y la relación que se dice, cómo se dice y dentro de qué contexto
El mediador	Es un facilitador de la comunicación, experto en dirigir la discusión	Facilita la transformación de la relación	Busca transformar la historia y la relación
El conflicto	Un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades	Oportunidad de transformación	Historia interpersonal de malestar y confrontación donde mi identidad y mi yo o self, han quedado mal posicionados
Métodos	Aireación del conflicto= catarsis descarga las emociones asociadas al conflicto Neutralidad: imparcialidad y equidistancia del mediador Ir del caos al orden	"Empoderamiento" " Co-protagonismo" "Preguntas circulares"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reflexión y comprensión</li> <li>- Reconocer y aumentar las diferencias</li> <li>- Legitimar a las personas</li> <li>- Generar nuevos significados</li> <li>- Generar contexto de confianza</li> </ul>

Metas	Lograr el acuerdo	Disminuir diferencias entre las partes Modificar la relación entre las partes, sin importar si llegan o no a un acuerdo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reflexión más que aireación</li> <li>- Cambiar el significado</li> <li>- Transformar la historia</li> <li>- Lograr acuerdo, si es posible</li> </ul>
-------	-------------------	--	---

En el enfoque transformador, se basa en la idea de que los conflictos pueden ser experiencias positivas que nos ayudan a crecer como personas. Al enfrentar un conflicto, podemos aprender a comunicarnos mejor, a resolver problemas de manera creativa y a desarrollar empatía por los demás.

Es una herramienta valiosa para la educación en valores. Al ayudar a los estudiantes a resolver conflictos de manera positiva, podemos contribuir a su desarrollo moral y prepararlos para ser ciudadanos activos en una sociedad democrática.

### ○ ¿CUÁL ES EL ROL DEL MEDIADOR O MEDIADORA?

El papel de mediador puede ser asumido por un adulto de la institución, un estudiante, o una pareja de ellos. Estos mediadores actúan como oyentes imparciales, facilitando a las partes involucradas en el conflicto la generación de un acuerdo o su resolución. Similar a la negociación, el propósito de esta técnica es que la solución emane de las propias partes, convirtiéndolos en participantes activos que resuelven sus conflictos y fomentando su participación en la búsqueda de soluciones.

El rol del mediador o mediadora debe asumirse desde las siguientes características:

- Reconocer que la responsabilidad de transformar el conflicto recae en las partes involucradas, desempeñando el papel de facilitador en este proceso.
- Asistir a las partes en la identificación y satisfacción de sus intereses.

- Facilitar la comprensión mutua y la ponderación de los planteamientos de las partes.
- Contribuir al establecimiento de confianza entre las partes y en el proceso en sí.
- Mantener una postura no juzgadora hacia las partes, prestando atención a los valores que orientan sus acciones o declaraciones.

Dado lo expuesto, es esencial que los participantes busquen activamente una solución y que participen de manera voluntaria en el proceso de mediación. Para lograr una aceptación voluntaria y despertar interés en los involucrados en el conflicto, se requiere invitarlos de manera asertiva, es decir, de manera clara, amable y segura. Esto es especialmente relevante considerando que la técnica de mediación puede ser desconocida para ellos.

Otro elemento significativo a tener en cuenta es la necesidad de que los participantes sean equivalentes, es decir, que se encuentren en una posición de igualdad, y que tengan la certeza de que la mediación será confidencial. Por lo tanto, una función esencial del mediador es generar credibilidad, ofrecer apoyo y, especialmente, asegurar la confidencialidad del proceso.

Esta consideración es crucial, ya que los involucrados, en busca de una solución a sus conflictos, podrían abordar aspectos que no son de conocimiento público. Por lo tanto, es imperativo preservar la confidencialidad de las conversaciones sobre estos temas, una condición que el mediador debe tener muy presente al desempeñar su papel.

### **¿CÓMO PODEMOS LLEVAR A CABO LA MEDIACIÓN?**

- Para llevar a cabo la Mediación Escolar, se empleará principalmente el diálogo y la escucha activa. Dado que el proceso se concibe como una

conversación dirigida, se detallan los siguientes pasos para comprender el trabajo de resolución de conflictos:

### **PASO 1: PREMEDIACIÓN.**

En esta fase preliminar, el propósito es crear condiciones que faciliten la participación en la mediación y revisar las condiciones mencionadas anteriormente para determinar si es apropiado abordar el conflicto a través de este enfoque. La evaluación es el aspecto central de este paso.

Para lo anterior, el mediador recibe a cada una de las partes en conflicto por separado y escucha su versión de los hechos. Durante este proceso, se presenta una explicación detallada del procedimiento al que están siendo convocados, y el mediador realiza una autoevaluación para determinar si las partes están en condiciones de iniciar un diálogo.

### **PASO 2: PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO.**

Este paso tiene como objetivo establecer confianza en el proceso, promoviendo el diálogo y presentando las reglas fundamentales:

- Mostrar una disposición genuina para resolver el conflicto.
- Actuar con honestidad.
- Escuchar atentamente a la otra persona sin interrupciones.
- Mantener una actitud respetuosa.
- Comprometerse a respetar el acuerdo alcanzado después del proceso de mediación.

### **PASO 3: CUÉNTAME Y TE ESCUCHO.**

Este paso busca que las partes afectadas tengan la oportunidad de exponer su perspectiva del conflicto, expresar sus emociones, desahogarse y sentirse escuchadas, utilizando un lenguaje en primera persona. Dentro del marco de aceptación de las reglas de trabajo, se espera que cada parte comparta sinceramente su interpretación de los hechos, evitando comportamientos agresivos.

El mediador o mediadora, empleando herramientas como el parafraseo y las preguntas abiertas, alienta a los involucrados a reflexionar sobre el conflicto, identificar su trasfondo, explorar las emociones involucradas, así como comprender sus intereses y expectativas de resolución. Además, se presta atención tanto al contenido explícito del conflicto como a la dinámica relacional entre las partes. Durante esta fase, tanto el mediador/a como las partes comienzan a formarse una comprensión más profunda de lo ocurrido.

#### **PASO 4: ACLARAR EL PROBLEMA.**

Este paso tiene como objetivo identificar la naturaleza del conflicto y llegar a un consenso sobre los aspectos más críticos que deben abordarse para las partes involucradas. El mediador o mediadora debe asegurarse de que ambas partes estén de acuerdo con la redefinición del conflicto de manera consensuada, permitiendo así avanzar juntos hacia una solución o transformación positiva del conflicto.

Para llevar a cabo esta tarea, el mediador o mediadora puede emplear el parafraseo, devolviendo a las partes su propia narrativa del conflicto sin tomar una posición. Se sugiere abordar inicialmente los temas que sean comunes y que parezcan más propicios para una solución más sencilla, explorando y guiando el diálogo en relación con los intereses expresados en la fase anterior.

#### **PASO 5: PROPONER SOLUCIONES.**

En este paso, las partes en conflicto, después de haber escuchado sus puntos de vista, trabajan juntas para proponer soluciones. Es importante que las soluciones se planteen como acciones y no como exigencias.

Cada parte debe comprometerse a contribuir a la solución, no solo culpar al otro. El mediador ayuda a que las soluciones sean específicas, factibles y relacionadas con el conflicto. Al final, el mediador pregunta si las partes están de acuerdo con las soluciones propuestas.

En resumen, este paso se centra en la búsqueda de soluciones conjuntas y responsables.

### **PASO 6: LLEGAR A UN ACUERDO.**

En esta etapa final, las partes, junto con el mediador, evalúan las soluciones propuestas, buscando llegar a un acuerdo. El acuerdo debe ser equilibrado, claro, simple, viable, específico, aceptable para ambas partes, evaluable y capaz de restaurar una relación respetuosa.

Al final, se invita a las partes a reflexionar sobre cómo la experiencia les ayudará a prevenir y manejar futuros conflictos. Se les anima a compartir con sus compañeros el conflicto resuelto (sin revelar detalles confidenciales), para evitar rumores y mejorar la convivencia.

En resumen, esta etapa se centra en la formalización del acuerdo, la reflexión sobre la experiencia y la promoción de la convivencia.

**CAPÍTULO**  
**III**  
**DISCUSIÓN DE RESULTADOS Y PROPUESTA**

### 3.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Luego de aplicar el instrumento y la técnica de recolección, se obtuvo información con el propósito de confirmar el problema. Resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de 5to de la IES “Pedro Ruiz Gallo”.

**Cuadro N° 01**

¿Qué método emplea el maestro al dirigirse al estudiante en situaciones conflictivas dentro del aula?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Visual	0	0	2	2	2	2
Corporal	2	2	2	2	4	5
Oral	18	21	21	25	39	46
Consejos	4	5	0	0	4	5
Advertencia	14	17	21	25	35	42
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>45%</b>	<b>46</b>	<b>55%</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5<sup>to</sup> de I.E.S. “Pedro Ruiz Gallo”

**Cuadro N° 02**

¿Cuáles son los conflictos más comunes entre estudiantes?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Comentarios	10	12	10	12	20	24
Agresión verbal	19	23	23	27	42	50
Rivalidades amorosas	3	3	4	5	7	8
Actos discriminatorios	6	7	9	11	15	18
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>45%</b>	<b>46</b>	<b>55%</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5to de I.E.S. “Pedro Ruiz Gallo”

### Cuadro N° 03

¿Cómo sueles responder ante situaciones conflictivas en el aula?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Agresión Física</b>	1	1	2	2	3	4
<b>Agresión verbal</b>	15	18	26	31	41	49
<b>Amenazas</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Indirectas</b>	6	7	2	2	8	9
<b>Indiferente</b>	16	19	16	19	32	38

Fuente: Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5to de I.E.S. "Pedro Ruiz Gallo"

### Cuadro N° 04

¿Actúas con indiferencia cuando se presenta un conflicto entre tus compañeros?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Sí</b>	4	5	17	20	22	26
<b>No</b>	12	14	4	5	14	17
<b>A veces</b>	21	25	19	22	40	47
<b>Siempre</b>	1	1	3	4	5	6
<b>Nunca</b>	0	0	3	4	3	4
<b>TOTAL</b>	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5to de I.E.S. "Pedro Ruiz Gallo"

### Cuadro N° 05

¿La disposición de los espacios en tu aula favorece una convivencia positiva entre los estudiantes?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Sí</b>	20	24	20	24	40	48

<b>No</b>	18	21	26	31	44	52
<b>TOTAL</b>	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5to de I.E.S. "Pedro Ruiz Gallo"

### Cuadro N° 06

¿Has experimentado alguna vez una situación conflictiva en tu aula relacionada con el mobiliario, como por ejemplo las carpetas?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Sí</b>	18	21	15	18	33	39
<b>No</b>	7	8	10	12	17	20
<b>A veces</b>	8	10	16	19	24	29
<b>Siempre</b>	4	5	3	4	7	9
<b>Nunca</b>	1	1	2	2	3	3
<b>TOTAL</b>	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5to de I.E.S. "Pedro Ruiz Gallo"

### Cuadro N° 07

¿El entorno en tu salón de clases favorece un ambiente de convivencia positiva que contribuya a un aprendizaje efectivo?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Sí</b>	13	15	22	26	35	42
<b>No</b>	25	30	24	29	49	58
<b>TOTAL</b>	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5to de I.E.S. "Pedro Ruiz Gallo"

### Cuadro N° 08

Cuando la situación conflictiva se intensifica, ¿a quién acude generalmente el profesor para encontrar una solución?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Delegado de Aula</b>	0	0	1	1	1	1
<b>Psicólogo (o)</b>	1	1	2	2	3	4

<b>Directivos</b>	0	0	3	4	3	4
<b>TOE</b>	37	44	40	48	77	91
<b>Padres de Familia</b>	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	38	45%	46	55%	84	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5to de I.E.S. "Pedro Ruiz Gallo"

### Cuadro N° 09

¿Opinas que el profesor crea un ambiente propicio para llevar a cabo sus sesiones?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Sí</b>	11	13	10	12	21	26
<b>No</b>	2	2	6	7	8	10
<b>A veces</b>	25	30	26	32	51	58
<b>Siempre</b>	0	0	2	2	2	2
<b>Nunca</b>	0	0	2	2	2	4
<b>TOTAL</b>	38	45%	46	55%	84	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5to de I.E.S. "Pedro Ruiz Gallo"

### Cuadro N° 10

¿Cómo colaboras para fomentar una convivencia efectiva mediante tus acciones?

	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Comunicación</b>	11	13	15	18	26	72
<b>Participación</b>	3	3	11	13	14	41
<b>Solidaridad</b>	4	4	1	1	5	11
<b>Respeto</b>	17	20	13	16	30	79
<b>Tolerancia</b>	3	4	6	7	9	26
<b>TOTAL</b>	38	45%	46	55%	84	100%

**Fuente:** Encuesta Aplicada a los Estudiantes de 5to de I.E.S. "Pedro Ruiz Gallo"

## **Análisis de Encuestas a los Estudiantes**

el profesor utiliza principalmente la vía oral para llamar la atención de los estudiantes, según lo indica el 46% de la muestra (Cuadro N° 01). Este enfoque contrasta con los conflictos grupales entre estudiantes, que conllevan agresiones verbales, comentarios o actos de discriminación, como se detalla en el Cuadro N° 02. En el caso de los conflictos que involucran a los estudiantes en conjunto, la reacción más común es de naturaleza verbal, representando un 49% del total (Cuadro N° 03), aunque se reconoce la existencia de un porcentaje de respuestas indiferentes.

En lo que respecta al entorno físico del aula, se observan opiniones variadas. Un 52% de los estudiantes encuestados sostiene que los espacios no están organizados de manera adecuada para garantizar una convivencia adecuada (Cuadro N° 05). En cuanto al mobiliario, el 39% indica que sí existen conflictos (Cuadro N° 06).

Por otro lado, el 58% de los encuestados considera que las aulas no favorecen una convivencia pacífica entre los estudiantes, lo que dificulta el aprendizaje (Cuadro N° 07).

Cuando se agrava un conflicto en el aula el docente suele recurrir a la oficina de TOE para darle una solución, lo dice el 91% (Cuadro N° 08). Los estudiantes señalaron que las principales estrategias que utilizan para promover la convivencia pacífica son el respeto (36%), la comunicación (31%) y la participación (16%) (Cuadro N° 10).

## **Análisis de Entrevistas a los Docentes**

Los profesores de la Institución Educativa Secundaria Pedro Ruiz Gallo identifican conflictos entre los estudiantes al notar cambios de comportamiento, como agresividad o falta de atención en clase, que conllevan a la generación de murmullos. Ante la percepción de estos conflictos, los docentes buscan indagar sobre la causa, identificar a los involucrados y entablar conversaciones con ellos en busca de soluciones. Entre los estudiantes, son comunes las agresiones físicas, como empujones que en algunos casos escalan a puñetazos, y las agresiones verbales, como insultos y apodos, son comunes. Estos conflictos suelen manifestarse con mayor frecuencia al inicio del año o del bimestre, así como durante el recreo, la salida y cercano al fin de semana. La frecuencia de conflictos tiende a ser más pronunciada en los varones que en las mujeres.

En lo que respecta a las normas de convivencia, los propios estudiantes participan en su elaboración a través de un Plan de Desarrollo, destacando valores como la responsabilidad, la puntualidad y la solidaridad entre pares. Además, se resalta la importancia de estos valores para el conjunto de la comunidad educativa.

Cuando existe un conflicto la Institución sanciona primero con llamadas de atención a través de TOE y si existe reincidencia se le hace un llamado a los padres de familia y se les comunica si hay suspensión temporal o separación definitiva de la Institución; precisamente esta es una de las pocas participaciones del padre de familia en la Institución, además de participar en charlas de la Escuela de Padres.

En cuanto a la presentación de estrategias innovadoras por parte de los docentes, estos no proponen iniciativas propias, sino que se limitan a recibir y adoptar las propuestas o capacitaciones proporcionadas por la Institución. Entre estas, se destaca la idea de fortalecer la formación académica y la autoestima de los estudiantes, con el objetivo de ofrecerles una educación integral fundamentada en valores.

## **Análisis de Entrevistas a los Padres de Familia**

Relativamente los padres conocen la situación escolar de sus hijos, pues éstas mantienen contacto con sus profesores y con la auxiliar de TOE.

La Institución Educativa brinda información sobre el comportamiento de sus hijos en el aula, lo hace pero no de una forma especializada y regular, sino a través del dialogo y a veces en forma escrita y vía telefónica.

Los motivos por el cual los hijos se comportan de una forma conflictiva en el aula, es debido al ambiente que se vive en casa. Las discusiones, peleas entre los padres generan que los jóvenes se agobien, además no se puede obviar la influencia de los amigos en estos jóvenes conflictivos. La actitud de estos jóvenes sorprende, en casa no reflejan ser conflictivos.

En cuanto a las sanciones físicas no son las más adecuadas, pero una vez al año, hace que estas sanciones se conviertan en fuertes y firmes y ayudan a frenar la actitud negativa de estos jóvenes, pero sobretodo se les llama la atención verbalmente.

El nivel de confianza que se tiene con los padres no se ve tan afectado, se tratan de padres separados.

A pesar de los conflictos tratan de participar en las experiencias que programa la Institución Educativa y a veces participan con sus hijos en actividades al aire libre. Una de las medidas adoptadas para frenar el comportamiento conflictivo de los hijos es a través del diálogo, también haciendo un pacto para que se superen los errores de los padres e hijos. Cuando el problema se agrava solicitan la ayuda de la psicóloga; pero sobre todo para solucionar estos problemas es necesaria la comunicación constante entre padres e hijos.

Por último, de alguna forma las normas del hogar no tienen relación con las normas del colegio, ya que se orienta en la formación profesional y no en valores; para reforzarlo sería necesario la ayuda de religiosos que ayuden a reforzar los valores que vienen de casa; por otro lado, no se ha llegado a concretar una

organización de padres que velen por los derechos de sus hijos en la Institución Educativa.

### **3.2. PROPUESTA DEL PROGRAMA**

#### **“PROGRAMA DE MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PEDRO RUIZ GALLO DEL DISTRITO DE CIUDAD ETEN, REGIÓN LAMBAYEQUE 2017”**

##### **I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. Institución Educativa	:	Pedro Ruiz Gallo
1.2. Ubicación	:	Ciudad Eten
1.3. Nivel Educativo	:	Secundario
1.4. Número de docentes	:	60
1.5. Inicio	:	Octubre 2016
1.6. Término	:	Diciembre 2016
1.7. Duración	:	50 horas
1.8. Días de aplicación	:	lunes a viernes
1.9. Responsable	:	Susana Arraiza Castillo

##### **II. Objetivos:**

El presente programa pretende alcanzar los siguientes objetivos:

###### **General**

- Desarrollar habilidades para la mediación de conflictos en los docentes de la Institución Educativa “Pedro Ruiz Gallo” de Ciudad Eten, que les permitan abordar de manera pacífica y creativa los conflictos interpersonales en el ámbito escolar, contribuyendo a mejorar la

convivencia, así como también las relaciones interpersonales entre los estudiantes.

### **Específicos**

- Prevenir los conflictos en el aula a través de la aplicación de la mediación escolar, orientada a la resolución pacífica de conflictos.
- Caracterizar al conflicto interpersonal y a la mediación como opción para su manejo.
- Introducir en el procedimiento de mediación en conflictos entre individuos y grupos reducidos.
- Impartir las destrezas y tácticas esenciales para desempeñar el rol de mediador en situaciones conflictivas.
- Promover un ambiente socioafectivo positivo entre los participantes del programa de mediación.

### **III. Fundamentación Teórica**

Para establecer un entorno educativo favorable, es esencial proporcionar a los miembros de la comunidad escolar herramientas que faciliten la consecución de los objetivos diarios y que se reflejen en las interacciones y relaciones entre ellos.

Cuando se aborda la convivencia escolar, es importante considerar la presencia inevitable de conflictos, ya que estos son inherentes a las relaciones humanas. Sin embargo, muchos conflictos pueden evitarse, especialmente si se cuentan con procedimientos claros, reconocidos y aceptados por todos.

Por esta razón, la convivencia escolar debe ser repensada y construida por toda la comunidad educativa, no solo por los estudiantes. Una buena convivencia mejora las relaciones interpersonales y el éxito académico. Para ello, se necesitan herramientas que motiven a todos a participar en este

proceso. En resumen, la convivencia escolar es un factor clave para el éxito de la educación.

La mediación es una herramienta para el diálogo y permite propiciar mejores relaciones e interacciones entre los miembros de la comunidad educativa. El enfoque de la mediación, basado en la búsqueda de soluciones constructivas que beneficien a ambas partes, promueve el respeto mutuo y fomenta relaciones más cooperativas. Este cambio en las dinámicas relacionales contribuye a la reducción de problemas disciplinarios, ya que se privilegia el diálogo sobre el castigo, la imposición, la falta de respeto, los insultos y las agresiones.

Un programa de desarrollo de habilidades de mediación entre los docentes aborda la necesidad de intervenir y facilitar la reconciliación entre los estudiantes en situaciones de conflicto, permitiéndoles resolver de manera constructiva. Este programa se posiciona como una herramienta para respaldar un enfoque de convivencia pacífica fundamentado en la participación, la colaboración y el diálogo.

El objetivo específico de este programa es que los docentes atiendan los conflictos que por algún motivo no han podido ser solucionados por los propios protagonistas.

#### IV. Programación:

<b>MÓDULOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>FINALIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>
MODULO I: EL CONFLICTO Y SUS ELEMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de conflicto.</li> <li>• Causas y tipos de conflicto.</li> <li>• Estilos de enfrentamiento</li> <li>• Dinámica del conflicto.</li> <li>• Modelos de gestión de conflictos</li> </ul>	Este módulo se enfocará en los elementos fundamentales para comprender los conflictos, con el propósito de emplearlos como instrumentos en el análisis de situaciones conflictivas. Esta habilidad resultará útil en futuros estudios sobre mediación de conflictos.	10 horas

MÓDULO II: LA MEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mediación como método alternativo para el manejo de conflictos.</li> <li>• El proceso de mediación. Requisitos de la mediación.</li> <li>• Ventajas de las herramientas para ejercer la mediación (saber negociar, objetividad, imparcialidad)</li> <li>• Actitudes y habilidades de los</li> </ul>	<p>Busca proporcionar información sobre el proceso formal de mediación, detallando las etapas que lo conforman, los objetivos específicos de cada fase y consideraciones importantes para el mediador durante su ejecución.</p> <p>Además, ofrece conocimientos para diferenciar la mediación de otros métodos de resolución de conflictos.</p>	10 horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mediadores.</li> <li>• Ética de la Mediación.</li> </ul>		
MÓDULO III: HABILIDADES PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barreras de la comunicación.</li> <li>• Estilos asertivos de comunicación.</li> <li>• La empatía</li> <li>• La escucha activa.</li> <li>• Mensajes “yo”.</li> <li>• El manejo de la ira.</li> </ul>	<p>Pretende desarrollar y fortalecer las habilidades fundamentales necesarias para aquellos que actuarán como mediadores en situaciones de conflicto en el entorno escolar.</p>	10 horas
MÓDULO IV: EXPERIMENTAR LA MEDIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de casos</li> </ul>	<p>Apunta a capacitar integralmente en el proceso de mediación, integrando las herramientas de comunicación previamente abordadas. Proporciona una guía práctica para aplicar la mediación mediante diversos casos seleccionados.</p>	10 horas

MÓDULO V: LA MEDIACIÓN EN MARCHA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencias y Proyectos de mediación implementados en escuelas.</li> </ul>	Reúne recursos, directrices y recomendaciones para iniciar y ejecutar un proyecto de mediación en la institución educativa.	10 horas
--	--	---	----------

## EJEMPLO DE SESIÓN – MÓDULO I: SESIÓN 1

### TÍTULO: DEFINIENDO EL CONFLICTO

**OBJETIVO:** Reconocer los componentes del conflicto, explorando sus definiciones, orígenes y distinciones con otros términos relacionados.

#### ACTIVIDADES:

- Se presenta un caso de la vida real, que tiene lugar en la institución educativa donde se puede observar un conflicto.
- Analiza el caso con tres o cuatro compañeros y, después de reflexionar, responden a algunos planteamientos.
- Comparan la definición propuesta por los participantes con conceptualizaciones del conflicto generadas por algunos teóricos.
- Para ello, leen las definiciones que se presentan en una ficha de lectura.
- Realizada la lectura de las diferentes definiciones de conflicto, ahora revisa la definición construida por ellos y, después de contrastarla, complementan su construcción para hacer una definición más amplia.

## **V. Metodología**

Se dará prioridad a la participación activa, fomentando un diálogo constante que conecte de manera continua los aspectos teóricos con la experiencia y la realidad laboral de cada participante.

Asimismo, se busca maximizar las actividades colaborativas para compartir vivencias, fortalecer el desarrollo de habilidades sociales y experimentar el respaldo mutuo de los compañeros.

Principio de motivación: Supone partir de los intereses e ideas previas de los participantes. Además se trabaja con activación de ideas previas y actividades lúdicas orientadas a favorecer la relajación y el clima afectivo.

Principio de actividad: que los participantes se sientan protagonistas, por ello se organizan actividades en las que todos se impliquen, ya sea a través de la aportación de ideas y opiniones, como con la acción directa.

Además de incorporar como recurso metodológico dramatizaciones de situaciones y casos de mediación.

Aspecto teórico: El instructor expone los contenidos utilizando una metodología que incluye ejemplos para orientar a los participantes. Se fomenta la interacción al permitir que estos contribuyan con sus aportes, preguntas y experiencias.

Aspecto práctico: Los participantes llevan a cabo actividades diseñadas para conectar y aplicar los contenidos a sus respectivas tareas y entorno laboral. El facilitador brinda apoyo durante este proceso.

## **VI. Evaluación:**

Las evaluaciones se llevarán a cabo teniendo en cuenta la experiencia de los participantes, resaltando los éxitos, logros, y examinando los errores y las inquietudes. Asimismo, se utilizarán la participación, responsabilidad,

cooperación, trabajo en equipo y la capacidad de reflexión crítica ante situaciones problemáticas como criterios de evaluación durante el desarrollo de los contenidos de las sesiones.

Además, como se trata de un programa para docentes en servicio, al final se realizará una observación y acompañamiento en el aula, para verificar la incorporación de la mediación como forma de resolver los conflictos que se puedan presentar durante el desarrollo de las sesiones.

Los instrumentos de evaluación a utilizar serán la escala de estimación y /o lista de cotejo. Se aplicará un instrumento que permitirá medir al inicio y al final de la aplicación del programa el desarrollo de las habilidades de mediación para la resolución de conflictos de parte de los docentes.

### 3.3. MODELO TEÓRICO

**PROGRAMA DE MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PEDRO RUIZ GALLO DEL DISTRITO DE CIUDAD ETEN, REGIÓN LAMBAYEQUE 2017**

**PARADIGMAS EN RELACIÓN AL CONFLICTO ESCOLAR**

**TEORÍA  
PEDAGOGÍA DE  
LA PAZ**

**1° NORMATIVO, INDIVIDUALISTA  
2° COMPRENSIVO, HUMANISTA E INTEGRATIVO**

**MODELO  
ECOSISTÉMICO**

**MÓDULO I  
El conflicto y sus  
elementos**

**ACTIVIDADES**

01. Conflicto: Definición, Causas y tipos.
02. Estilos de enfrentamiento
03. Dinámica del conflicto.
04. Modelos de gestión de conflictos

**MÓDULO II  
La Mediación**

**ACTIVIDADES**

01. Método alternativo para el manejo de conflictos.
02. Mediación: proceso, requisitos, Ventajas y límites de las herramientas, actitudes y habilidades de los mediadores.
03. Ética de la Mediación.

**MÓDULO III  
Habilidades para una  
comunicación eficaz**

**ACTIVIDADES**

01. Barreras de la comunicación.
02. Estilos asertivos de comunicación.
03. La empatía
04. La escucha activa.
05. Manejo de la ira

**MÓDULO IV  
Experimentar la  
mediación**

**ACTIVIDADES**

01. Reunir en grupos de 3 o 4 compañeros.
02. Plantear un caso de la vida real.
03. Realizar planteamientos.
04. Comparar respuestas

**MÓDULO V  
La Mediación en  
Marcha**

**ACTIVIDADES**

01. Intercambiar experiencias
02. Realizar proyectos de mediación implementados en escuelas.

**LOGRO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**



## CONCLUSIONES

- Analizar el conflicto como un fenómeno interpersonal, no como una amenaza a la institución, sino como oportunidad y fuente de creatividad para las organizaciones. Transformar las situaciones conflictivas en espacios de crecimiento y aprendizaje.
- Es necesario que el profesorado esté comprometido con la resolución de conflictos y dispuesto a formarse en diversas estrategias para hacerlo. También es importante que sean sensibles a las necesidades afectivas y emocionales de los estudiantes. Este colectivo docente debe promover una conciencia sobre la importancia de abordar los problemas de violencia de manera adecuada, contextualizada, sistemática y a largo plazo. Es esencial evaluar los logros obtenidos y ajustar las acciones según sea necesario.
- Es fundamental comprender que el conflicto es una parte natural de la existencia humana, ya que las disparidades en percepciones, deseos e intereses son inevitables. La capacidad de abordar esto de manera positiva permite convertir el conflicto en una oportunidad y potencial de transformación.
- Consideramos que es esencial no solo solucionar los conflictos, sino también prevenir su aparición. Esta meta puede alcanzarse al concebir la mediación como un proceso comunicativo y al implementarla como una herramienta pedagógica válida para todos los participantes en la comunidad educativa: profesores, estudiantes y padres.
- Se requiere la formación de profesionales especializados en Mediación Educativa para impulsar transformaciones significativas en el ámbito educativo. Estos cambios deberían reflejarse en logros alineados con los estándares de excelencia deseados, logrando este propósito mediante procesos de capacitación e innovación en la práctica pedagógica.

## RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones y resultados de la investigación surgen las siguientes recomendaciones:

- Las autoridades de la institución educativa deben contemplar dentro de sus políticas la implementación de programas de Mediación Educativa como una reforma orientada hacia la formación docente. Esta formación se basaría en el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para lograr resultados óptimos en la resolución de conflictos en el aula. Tendiendo a generar un ambiente institucional propicio y crear condiciones para una convivencia armoniosa.
- Se insta a los docentes a examinar detalladamente la presencia de conflictos en el aula como parte integral de su labor educativa. La recomendación es no eludir ni eliminar los conflictos, sino aprovechar estas situaciones para transformarlas de momentos incómodos a oportunidades educativas, donde todos los involucrados puedan aprender.
- Considerar este tipo de formación de docentes en servicio, que va a permitir cultivar relaciones interpersonales adecuadas. Estas relaciones pacíficas, que incorporarán alumnos y docentes, posteriormente, se integrarán tanto en el ámbito profesional como en las distintas situaciones de la vida, incluyendo las esferas familiar y social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez de Zayas, C. (2005). Pedagogía: Un Modelo de Formación del Hombre. Perú. Fachse.

Bisquerra, Rafael (2002). Educación Emocional y Bienestar. España.

Cide (1999, Septiembre). Conflictoy Mediación en el Medio Escolar. Chile.

- Crespo, M (2002, Diciembre). La Mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela. los programas de mediación escolar y mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. educación y futuro.
- Coser, L. (S/F). Las Funciones del Conflicto Social. México
- Cuenca, N y Otros (2006). Manual de Mediación Educativa. ¿Cómo formar líderes democráticos para la resolución pacífica de conflictos? Barquisimeto. Venezuela.
- Fernández , I. (2009). Escuela Sin Violencia. Narcea Ediciones. Madrid, España.
- Ibarra, L. (2007). Los Conflictos Escolares: un problema de todos. La Habana, Cuba.
- Johnson, D., Y Johnson, R. (1999). Cómo reducir la violencia en las escuelas. (2ª. Ed.). Buenos Aires: Paidós Educador.
- Navarro, M. (2005). Mediación escolar; como estrategia para la resolución de conflictos y mejora de comunicación entre iguales.
- Pérez, M. (2002). La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela: los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. educación y futuro, 8.
- Prieto, M. (2003). Las Inteligencias Múltiples: diferentes formas de enseñar y aprender. Ediciones Pirámide. Madrid.
- Segovia, Á. (2000). La Acción Tutorial en el Marco Docente. Galicia. España.
- Torrego, J. (2000). Resolución de conflictos en instituciones educativas. manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. (Coord.). (2003). Resolución de conflictos desde la acción tutorial. Madrid:

consejería de educación de la comunidad de Madrid.

Torrego J. (Coord.). (2006). Mediación y tratamiento de conflictos: mejora de la convivencia desde un modelo integrado. Barcelona: Grao.

ANEXOS

## GUIA DE ENCUESTA PARA ESTUDIANTES

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Grado: \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_

Lugar de Nacimiento: \_\_\_\_\_

Traslado Externo: \_\_\_\_\_

De Dónde: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha de esta Encuesta: \_\_\_\_\_

- 
1. ¿Qué método emplea el maestro al dirigirse al estudiante en situaciones conflictivas dentro del aula?
    - a) Mira fijamente
    - b) Expulsa del salón de clase
    - c) Alza la voz
    - d) Orienta y aconseja
    - e) Realiza una advertencia
  2. ¿Cuáles son los conflictos más comunes entre estudiantes?



### **GUIA DE ENTREVISTA AL DOCENTE**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Sección de Tutoría: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Grado Académico: \_\_\_\_\_

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha de esta Entrevista: \_\_\_\_\_

1. ¿De qué manera percibe que hay un conflicto entre los estudiantes?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Cómo reacciona Ud. ante los conflictos que se generan en el aula?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Describa los tipos de conflictos físicos que se presentan entre los estudiantes?

---

---

4. ¿Describa los tipos de conflictos verbales o psicológicos que se presentan entre los estudiantes?

---

---

5. ¿Con qué frecuencia se presentan estos conflictos?

---

---

6. ¿La incidencia de los conflictos en el aula se ven más reflejados en los varones, mujeres o entre ambos sexos?

---

---

7. ¿Conoce Ud. las dimensiones, que según el MINEDU establece para el aula?

---

---

8. ¿Qué accesibilidad tiene para desplazarse en el aula, esto le dificulta para lograr el contacto directo con la mayoría de los estudiantes?

---

---

9. ¿El aula es un ambiente propicio para la realización de dinámicas de integración?

---

---

10. Se cree que los estudiantes que se sientan al último son los más conflictivos ¿Esto es verdad? SI o NO ¿Por qué?

---

---

11. ¿El mobiliario que se utiliza en el aula es adecuado para el desarrollo de sus labores académicas?

---

---

12. ¿Cuál es el número de carpetas por aula, cuál es su opinión al respecto?

---

---

13. ¿A su criterio cuál debe ser el número ideal de estudiantes por aula?

---

---

14. ¿Tiene conocimiento de las normas de convivencia que deben cumplirse en el aula? ¿Qué normas conoce?

---

---

15. ¿Conoce alguna dinámica de integración que suele realizar en el aula?, ¿Cuál es?

---

---

16. ¿Cómo logra la atención de los estudiantes para que atiendan su clase?, ¿Qué métodos emplea?

---

---

17. ¿Al momento de iniciar sus labores en clase conversa con sus estudiantes para entablar un clima de confianza?

---

---

18. ¿Les permite a los estudiantes manifestar sus inquietudes propias de la edad, suele brindarle consejos?

---

---

19. ¿Cómo soluciona un conflicto entre estudiantes y de qué forma contribuye a mejorar sus relaciones sociales?

---

---

20. ¿La Institución de qué modo sanciona los conflictos físicos, verbales o psicológicos?

---

---

21. ¿La Institución da participación a los padres de familia en la solución de estos problemas?

---

---

22. ¿Tiene idea de cómo se elabora una estrategia innovadora que contribuya a mejorar su gestión en el aula?

---

---

23. ¿Qué teorías conoce, a fin de poder elaborar una propuesta de paz áulica?

---

---

24. ¿Qué objetivos debe buscar esta propuesta?

---

---

25. ¿Cree Ud. que la Institución Educativa haría suya esta propuesta?

---

---

**GUIA DE ENTREVISTA A PADRES DE FAMILIA**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_

Nivel De Instrucción: \_\_\_\_\_

Título Profesional: \_\_\_\_\_

Ocupación \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha de esta Entrevista: \_\_\_\_\_

---

1. ¿Conoce de la situación escolar que vive su hijo(a) en la Institución Educativa?

---

---

2. ¿Se encuentra en contacto con los profesores de su hijo(a)?

---

---

3. ¿La Institución Educativa le brinda información personalizada del comportamiento de su hijo(a) en el aula?

---

---

4. ¿Cómo brinda esa información?

---

---

5. ¿Identifica cuáles son los motivos por el cual su hijo(a) se comporta de una forma conflictiva dentro de su aula?

---

---

6. ¿Le sorprende la actitud que tiene su hijo(a) en el aula?

---

- 
7. ¿El comportamiento de su hijo(a) suele ser conflictivo en su hogar?
- 
- 
8. ¿Alguna vez ha optado por sancionar físicamente o psicológicamente a su hijo(a)?
- 
- 
9. ¿Cotidianamente suele conversar con su hijo(a)?, ¿Qué nivel de confianza le tiene el (ella) a Ud.?
- 
- 
10. ¿Suele participar de las actividades que realiza la Institución Educativa donde cursa estudios su hijo(a)?
- 
- 
11. Además ¿Participa con su hijo(a) en actividades sociales o deportivas al aire libre?
- 
- 
12. ¿Qué medidas ha adoptado para frenar el comportamiento conflictivo que tiene su hijo(a) en el aula?
- 
- 
13. Al analizar el problema ¿Ha encontrado una propuesta convincente y viable para solucionar el problema que tiene con su hijo(a)?
- 
- 
14. ¿Ha buscado alguna vez ayuda profesional para solucionar el problema que tiene su hijo(a)?
- 
- 
15. ¿Existe articulación entre las normas que tiene su hogar con las normas que tiene la Institución Educativa?
- 
- 
16. ¿Existe una organización conformada por padres de familia que velen por el bienestar de los estudiantes de esta Institución?
-

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Milagros del Pilar Cabezas Martínez**, Asesora de tesis de la estudiante **Gladys Susana Arraiza Castillo**, identificada con DNI N° 03700463:

Titulada:

**Programa de mediación para la resolución de conflictos interpersonales en la Institución Educativa Pedro Ruiz Gallo Del Distrito De Ciudad Eten, región Lambayeque 2017**, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 03 de febrero de 2024



.....  
**Milagros del Pilar Cabezas Martínez**

**DNI: 16709583**

**ASESORA**

Se adjunta:  
Recibo Digital  
Resumen del Reporte automatizado de similitudes



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Susana Arraiza Castillo  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: Programa de mediación para la resolución de conflictos inte...  
Nombre del archivo: SUSANA\_ARRAIZA\_CASTILLO.docx  
Tamaño del archivo: 1.94M  
Total páginas: 102  
Total de palabras: 23,057  
Total de caracteres: 133,606  
Fecha de entrega: 03-feb.-2024 01:43p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2285346127

Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez



# Programa de mediación para la resolución de conflictos interpersonales en la Institución Educativa Pedro Ruiz Gallo del Distrito de Ciudad Eten, Región Lambayeque 2017

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet		<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>atecex.uexternado.edu.co</b> Fuente de Internet	Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet		<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet		<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet		<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>bibvirtual.ucla.edu.ve</b> Fuente de Internet		<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet		<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet		<b>&lt;1%</b>

9	repositorio.unprg.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
10	es.wikipedia.org	Fuente de Internet	<1 %
11	investigacionaccionaltamirano.blogspot.com	Fuente de Internet	<1 %
12	pt.slideshare.net	Fuente de Internet	<1 %
13	prezi.com	Fuente de Internet	<1 %
14	www.researchgate.net	Mgr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez	<1 %
15	vbook.pub	Fuente de Internet	<1 %
16	www.peacekeepingbestpractices.unlb.org	Fuente de Internet	<1 %
17	elizaaxiologiadotorado.blogspot.com	Fuente de Internet	<1 %
18	dialnet.unirioja.es	Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad Abierta para Adultos		<1 %

21	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to University of Limerick Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="http://uvadoc.uva.es">uvadoc.uva.es</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://boards5.melodysoft.com">boards5.melodysoft.com</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
26	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="http://eprints.uanl.mx">eprints.uanl.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://repositorio.uasb.edu.ec">repositorio.uasb.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad de Nebrija Trabajo del estudiante	<1 %
30	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe:8080">repositorio.unprg.edu.pe:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
31	<a href="http://municipios.msal.gov.ar">municipios.msal.gov.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
32	<a href="http://news.dniproavia.com">news.dniproavia.com</a>	



Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez

	Fuente de Internet		<1 %
33	fr.slideshare.net Fuente de Internet		<1 %
34	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD Trabajo del estudiante		<1 %
35	Submitted to Universidad Del Magdalena Trabajo del estudiante		<1 %
36	de.slideshare.net Fuente de Internet	 Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martinez	<1 %
37	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet		<1 %
38	otosection.com Fuente de Internet		<1 %
39	www.chiclayoguia.com Fuente de Internet		<1 %
40	wwwfs.mineduc.cl Fuente de Internet		<1 %
41	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante		<1 %
42	qdoc.tips Fuente de Internet		<1 %

43	<a href="http://www.grafiati.com">www.grafiati.com</a> Fuente de Internet		<1 %
44	Submitted to Universidad de Salamanca Trabajo del estudiante		<1 %
45	Submitted to University of La Guajira Trabajo del estudiante		<1 %
46	<a href="http://repositorio.unapiquitos.edu.pe">repositorio.unapiquitos.edu.pe</a> Fuente de Internet		<1 %
47	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet		<1 %
48	<a href="http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar">imgbiblio.vaneduc.edu.ar</a> Fuente de Internet		<1 %
49	<a href="http://sju.albizu.edu">sju.albizu.edu</a> Fuente de Internet	Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez	<1 %
50	<a href="http://www.monografias.com">www.monografias.com</a> Fuente de Internet		<1 %
51	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación		<1 %
52	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante		<1 %
	Submitted to Universidad de Málaga - Tii		

53	Trabajo del estudiante	<1 %
54	<a href="http://www.calameo.com">www.calameo.com</a> Fuente de Internet	<1 %
55	Submitted to Universidad Catolica San Antonio de Murcia Trabajo del estudiante	<1 %
56	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Fuente de Internet	<1 %
57	<a href="http://normalista.ilce.edu.mx">normalista.ilce.edu.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
58	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Mgtr. Milagros del Pilar Cabezas Martínez