



POSGRADOS

MAESTRÍA EN --- PSICOLOGÍA

RPC-SE-04-No.022-2018

OPCIÓN DE
TITULACIÓN:

PROYECTO DE DESARROLLO

TEMA:

LA MEDIACIÓN COMO HABILIDAD SOCIAL EN
LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE
ESTUDIANTES ADOLESCENTES DE UNA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

AUTOR:

JUDITH MARIBEL BENITEZ MEDINA

DIRECTOR:

ELIER GONZALEZ MARTINEZ

GUAYAQUIL - ECUADOR
2021

Autora:



Judith Maribel Benítez Medina

Licenciada En Psicología Educativa

Candidata a Magíster en Psicología, Intervención Psicosocial y Comunitaria por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Guayaquil.

jmarybenitez@hotmail.com

Dirigido por:



Elier González Martínez

Lic. en Estudios Socioculturales

Msc. en Desarrollo, Medio Ambiente y Sociedades

Phd. en Información y Comunicación

egonzalez@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

©2021 Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL – ECUADOR – SUDAMÉRICA

BENÍTEZ MEDINA JUDITH MARIBEL

LA MEDIACIÓN COMO HABILIDAD SOCIAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE ESTUDIANTES ADOLESCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Certificado de responsabilidad y autoría del Trabajo de Titulación

Yo, Judith Maribel Benítez Medina, declaro que soy la única autora de este trabajo de titulación titulado “La mediación como habilidad social en la resolución de conflictos de estudiantes adolescentes de una institución educativa de la ciudad de Guayaquil”. Los conceptos aquí desarrollados, análisis realizados y conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora.



Lcda. Judith Maribel Benítez Medina
CI: 0914863543

Certificado de Dirección del Trabajo de Titulación

Quien suscribe, en calidad de director del trabajo de titulación titulado “*La mediación como habilidad social en la resolución de conflictos de estudiantes adolescentes de una institución educativa de la ciudad de Guayaquil*”, desarrollado por la estudiante Judith Maribel Benítez Medina previo a la obtención del Título de Magister en Psicología mención en Intervención Psicosocial y Comunitaria, por medio de la presente certifico que el documento cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente de la Universidad Politécnica Salesiana para el desarrollo de trabajos de titulación de posgrado. En virtud de lo anterior, autorizo su presentación y aceptación como una obra auténtica y de alto valor académico.

Dado en la Ciudad de Cuenca, a los 21 días del mes de abril de 2021.



Lcdo. Elier González Martínez, PhD
Director del trabajo de titulación

Dedicatoria

Le dedico el presente trabajo de investigación a Dios, mi padre, que me ha permitido llegar a este momento de gran valor e importancia en mi vida; sé que hubo una serie de situaciones que hicieron el camino complejo, pero gracias a su amor, recobre las fuerzas para mantenerme firme y seguir adelante.

También, la dedico a mi esposo y mis hijas hermosas y amadas, porque su compañía y cariño, ha sido y es mi fuente de motivación e inspiración primaria para superar cada reto, cada día y ser su ejemplo.

Agradecimiento

Doy gracias a mis padres, mis hermanos, en especial a mi hermana Rosa María Benítez, quienes estuvieron a mi lado, acompañándome con sus sabios consejos, su comprensión infinita y el gran amor, que me han brindado siempre.

Agradezco a las personas que fueron parte de mi formación académica de alguna manera.

Resumen

Los estudiantes adolescentes enfrentan cambios que les exige realizar adaptaciones a su forma de comportarse en los entornos donde se desenvuelven. Dentro de estas interacciones, existen las que se propician en las instituciones educativas, donde siempre es posible la presencia de conflictos por razones comunes. En ocasiones, los estudiantes no resuelven sus situaciones de la mejor manera, causando conflictos mayores que pueden llegar a agresiones verbales y físicas. Por este motivo, es ideal guiarlos en la cultura de paz y métodos de resolución pacíficos de conflicto como la mediación. En los entornos educativos, es importante exponer a los estudiantes a este tipo de experiencias donde se priorice el dialogo y a partir de sus propias ideas, puedan establecer soluciones efectivas y duraderas. La presente investigación propone un programa de capacitación dirigido a estudiantes de Educación General Básica fundamentado en temáticas relacionadas a mediación escolar, que comprende los cambios de la adolescencia, la presencia de conflictos, las habilidades sociales, la mediación y el procedimiento de mediación escolar. Dicho programa fue sometido a una validación mediante el Método Delphi donde doce (12) expertos emplearon un cuestionario dividido en categorías como Fuentes de argumentación, Estructura del Programa de Mediación Escolar, Contenido y Conclusiones. Con resultado, el programa fue modificado de acuerdo con las recomendaciones dadas por los expertos, es decir, se incrementaron las sesiones de siete (7) a diez (10) y, se añadió una lista de enlaces de consulta para que los estudiantes y docentes puedan ampliar su conocimiento acerca de la temática.

Palabras clave:

Mediación escolar, adolescencia, habilidades sociales, cultura de paz

Abstract

Adolescent students face changes that require them to make adaptations to the way they behave in the environments where they operate. Within these interactions, there are those that are fostered in educational institutions, where the presence of conflicts for common reasons is always possible. At times, students do not resolve their situations in the best way, causing major conflicts that can lead to verbal and physical attacks. For this reason, it is ideal to guide them in the culture of peace and methods of peaceful conflict resolution such as mediation. In educational settings, it is important to expose students to this type of experience where dialogue is prioritized and based on their own ideas, they can establish effective and lasting solutions. This research proposes a training program aimed at students of Basic General Education based on issues related to school mediation, which includes the changes of adolescence, the presence of conflicts, social skills, mediation and the school mediation procedure. Said program was submitted to a validation using the Delphi Method where twelve (12) experts used a questionnaire divided into categories such as Sources of argumentation, Structure of the School Mediation Program, Content and Conclusions. As a result, the program was modified according to the recommendations given by the experts, that is, the sessions were increased from seven (7) to ten (10) and a list of consultation links was added so that students and teachers They can expand their knowledge about the subject.

Keywords:

School mediation, adolescence, social skills, culture of peace

Índice General

Certificado de responsabilidad y autoría del Trabajo de Titulación	3
Certificado de Dirección del Trabajo de Titulación	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento	5
Resumen	6
Abstract	7
Índice General	8
Identificación del Problema	10
Problema	10
Justificación, importancia e impacto	12
Objetivos General y Específicos	14
Marco Teórico	15
Antecedentes	15
Reconociendo la adolescencia y los conflictos	17
Adolescencia	17
Conflicto	18
Habilidades sociales en los adolescentes	21
Clasificación de las Habilidades Sociales	23
Ventajas del Desarrollo de las Habilidades Sociales	24
Habilidades Sociales en el Contexto Educativo	25
La mediación en la resolución alternativa de conflictos	26
Mediación	26
Mediación escolar	28
Mediador	30
Procedimiento de mediación	32
Definición de Términos Básicos	35

Conclusiones parciales	36
Metodología	38
Metodología aplicada	38
Diseño de la intervención	38
Población y Muestra a intervenir	39
Instrumentos a utilizar en la intervención	39
Procedimiento de la intervención	40
Procedimiento para la validación del programa de mediación	40
Análisis de Resultados	45
Discusión de Resultados	53
Programa de Capacitación en Mediación Escolar para Estudiantes de Educación General Básica Superior	56
Conclusiones	110
Bibliografía	112
Anexos	118
Anexo 1. Programa de Capacitación en Mediación Escolar para Estudiantes de Educación General Básica Superior	118

Identificación del Problema

Problema

En Ecuador, la mediación se identifica como una alternativa de resolución de conflictos dirigida al contexto escolar que nace como una iniciativa del Centro de Mediación de la Dirección Provincial de Educación del Guayas en colaboración con otros entes involucrados como el Colegio de Psicólogos Educativos, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Centro de Mediación de la Corte Provincial de Justicia de Guayaquil y la Universidad Metropolitana (Aguirre, Alcívar y Domínguez, 2016). En esta publicación, los autores evidencian la mediación en la educación como una opción viable que puede extenderse a la comunidad educativa, sin embargo, para efecto de la investigación, se alinea a los conflictos que se presentan entre estudiantes del subnivel Educación Básica Superior.

La mediación se ha convertido una herramienta efectiva para algunos conflictos de diversa índole como los que se propician en las instituciones escolares entre los actores de la comunidad educativa. El Departamento de Consejería Estudiantil (en adelante DECE) la involucra en situaciones menores que se presentan entre compañeros, en su mayoría, de acuerdo a las rutas del Ministerio de Educación.

Las habilidades sociales de los estudiantes adolescentes, dependiendo del lugar donde se desarrollan, se ven influenciadas por el entorno familiar, escolar y social de manera general. A través de los años han formado relaciones personales con familiares, amigos y compañeros; a esta edad, suelen despertar otro tipo de inquietudes que fomentan su desenvolvimiento en grupos sociales. Como en todas las relaciones humanas se presentan diferencias entre los participantes de una agrupación; no es la excepción que se presenten este tipo de dificultades en el ámbito educativo.

La institución educativa comunitaria, usualmente poseen los niveles de educación Inicial y Educación General Básica; en algunas ocasiones, nivel Bachillerato. En el subnivel Educación Básica Superior se presentan situaciones problemáticas de violencia entre los estudiantes de manera continua por distintos orígenes. Entre los conflictos detectados, en mayor porcentaje, se presentan violencia física y verbal entre compañeros del mismo salón de clases y entre salones de clase; burlas continuas por el aspecto físico, nivel social y económico; uso de palabras ofensivas para propiciar riñas entre compañeros y demás situaciones.

De forma frecuente, este registro es realizado por el DECE, quien informa a la tutora de los estudiantes involucrados en las disputas y a las autoridades; dependiendo del caso, a través de un informe escrito, como lo estipula el Ministerio de Educación nacional. Este organismo estatal y el Consejo Ejecutivo determinan las sanciones relacionadas a las acciones cometidas a partir del art. 330 y 331 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (en adelante LOEI).

La continuidad con el cual se presentan estas dificultades sugiere que las acciones realizadas ante estas circunstancias no están provocando el efecto transformador que se espera, por lo que es pertinente,

una intervención pasiva entre los grupos para dar solución efectiva, es decir, que no se repitan los mismos errores. La mediación aplicada por estudiantes responsables que ejercen un liderazgo positivo sobre el grupo, puede ser acogida de mejor manera. La influencia que ejerce este proceso en las habilidades sociales de los educandos adolescentes motiva el autocontrol y la moral, mejora su comportamiento y fomenta la responsabilidad conjunta para convivir armoniosamente.

La mediación realizada por el profesional de psicología se establece en situaciones que mayor magnitud donde se expone como un guiador a los estudiantes mediadores. Ambas posibilidades ofrecen las mejores condiciones de resolución de conflictos como alternativa a las expuestas por el Ministerio de Educación o las establecidas por la misma institución; que demuestran no mantener un impacto real en la comunidad educativa.

Márquez y De Villa (2016) citan a varios autores para definir a la mediación. A grandes rasgos, exponen a Pachecho (2004) para manifestar que la mediación corresponde a una de las opciones alternas de resolución de conflicto. Además, incluyen a Vado (2006) para conceptualizar a la mediación como el proceso en el que dos posturas asociadas a un conflicto se reúnen con una persona adicional, ajena e imparcial que propicia una mejor comunicación para delimitar la situación y facilitar la búsqueda de una solución; el tercero involucrado no puede realizar propuestas. La inclusión del elemento imparcial es necesaria para velar por el correcto proceso de la mediación, es decir, no interviene para solucionar en conflicto directamente, sino para guiar su adecuada marcha.

Este procedimiento busca tanto la resolución del conflicto como recuperar y conservar la relación previa al conflicto, a espera de subsanar las situaciones relacionadas a la confrontación mediante un dialogo asertivo (Pérez, 2015); por lo que se lo considera pacífico y es empleado alrededor del mundo. Esta característica es importante en el ámbito educativo puesto que los compañeros de clase comparten largas jornadas y mantener la armonía después de un conflicto es significativo.

Otros autores consideraron estas mismas situaciones en distintas instituciones donde la mediación fue una opción positiva a seguir para tratar temas de conflictos escolares y/o familiares. Silva (2015) realizó su tesis doctoral acerca de la medicación como un instrumento que permite dar solución a diversos conflictos. La autora detectó que existen publicaciones acerca del proceso a seguir para realizar mediación y en menos cantidad de evaluación de impacto. Ella evaluó el proceso de mediación desarrollado en una institución educativa secundaria tanto en las habilidades y experiencias logradas por los estudiantes como en la percepción del grupo docente. En conclusión, el estudio determinó que el alumnado demostró que las experiencias de este tipo aportan a engrandecer sus competencias a nivel personal y social y, el profesorado mostró un alto nivel de satisfacción al implementar el programa de mediación en el centro de estudios. Esta intervención muestra un camino a seguir en el desarrollo del presente trabajo de investigación con estudiantes de similares características.

Luna (2018) realizó una investigación acerca de la mediación en las instituciones educativas como estrategia de convivencia. La autora resolvió a partir de la metodología aplicada que la mediación es un acierto en la comunidad del centro de estudios relacionándola a las medidas tomadas ante la resolución de conflictos. En esa misma línea, recomendó que es necesario construir un proyecto de formación ajustado al contexto acerca de la mediación y la sistematización de experiencias. Como conclusión, el estudio señaló que la mediación es favorable para dar tratamiento a la resolución de los conflictos que se presentan y puede establecerse como un punto de inicio para buscar la mejor convivencia. Otros estudios realizados por García, Chiva, Moral y Ramos (2015); Carrasco, Villa y Ponferrada (2016); García, Bonet y Boque (2017), consideran que la mediación en las instituciones educativas es una estrategia oportuna, efectiva y acertada para el manejo de conflictos escolares.

Justificación, importancia e impacto

Esta investigación inicia con la relación directa que existe entre una institución educativa y el reflejo que es de la sociedad, por lo tanto, se presentan conflictos de distinta índole que requieren una solución pacífica (Antúnez, 2000 citado por Aguirre, et al., 2016). Ante estas situaciones inevitables es necesario concebir vías alternativas de solución como la mediación que busca la conciliación de las partes a partir de la reflexión.

Ministerio de Educación de Ecuador (en adelante MINEDUC) (2017) explica que un conflicto entre estudiantes se considera una situación de desacuerdo u oposición que se presenta entre personas, sea por diferencias entre ideas, cosas u otros percances; siendo una cuestión natural que surge en las relaciones sociales. El mismo Ministerio de Educación establece rutas a seguir en este tipo de caso, donde al ser detectados debe notificar por medio del docente tutor al DECE, informar a los representantes legales y aplicar un método opcional de resolución de conflictos para armonizar la situación. En estos casos, también es pertinente realizar un seguimiento del cumplimiento adquirido entre las partes.

A partir de este punto es necesario aplicar la mediación con un instrumento de resolución de conflictos entre pares que pueda ser ejecutado por ellos mismo favoreciendo sus habilidades y relaciones sociales. En la institución educativa, las riñas entre estudiantes del mismo o diferente salón son recurrentes y en ocasiones, salen del entorno escolar volviéndose incontrolables. A pesar de aquello, se ha detectado que en su mayoría están basadas en situaciones simples, pero son entendidas por sus compañeros.

Los conflictos de los estudiantes de Educación Básica Superior suelen ser por discordias por temas banales o de moda como el modelo de celular, las redes sociales, atracción por otras personas, la vestimenta, relaciones sociales fuera de la institución, bullying, la presentación personal, el poder adquisitivo, el apoyo en el rendimiento académico, etc. Este grupo etario se encuentra en la adolescencia por los que los cambios y circunstancias que viven son nuevas e innumerables en distintos ámbitos como físico, emocional, social y cultural (García y Parada, 2018).

La investigación busca capacitar a estudiantes en liderazgo positivo y proceso de mediación para que puedan intervenir de manera oportuna y efectiva con el respectivo registro ante las diferencias de sus compañeros. La intervención del profesional de psicología y los docentes tutores transmite confianza y motivación para que sus roles sean desempeñados de la manera más competente posible.

Estos estudiantes aprenderán a utilizar distintas estrategias para conciliar a las partes en conflicto dominando habilidades sociales que no conocían y siendo un elemento multiplicador en sus salones de clase. La influencia que ellos y el proceso de la mediación tendrá en las habilidades sociales de sus compañeros es una apuesta en positivo que afectará a su futuro, ya que las relaciones humanas siempre estarán presentes.

El DECE de la institución educativa mantendrá su trabajo de prevención en conjunto con la comunidad educativa ya que existen otro tipo de situación de violencia cometidas dentro o fuera del sistema educativo donde se requiere la intervención de profesionales idóneo y para lo cual, el Ministerio de Educación también ofrece protocolos de actuación (MINEDUC, 2017).

Objetivos General y Específicos

Objetivo general

- Establecer la influencia de la mediación en las habilidades sociales de educandos adolescentes para fomentar la convivencia pacífica entre pares a través de su implementación como método alternativo de resolución de conflictos.

Objetivos específicos

- Valorar a la mediación como instrumento de resolución de conflictos en las relaciones sociales adolescentes que conviven en comunidades educativas a través del registro de las intervenciones realizadas.
- Identificar las habilidades sociales de los educandos adolescentes y los cambios que presentan en las edades correspondientes a la Educación Básica Superior.
- Diseñar un programa de mediación educativa para las diferentes situaciones de conflictos que se presentan entre estudiantes adolescentes de comunidades educativas.

Marco Teórico

La revisión teórica es el apartado que combina los conceptos y definiciones académicas que fundamentan la presente investigación, siguiendo un orden secuencial que incrementa la comprensión de las temáticas. Inicia con la descripción de varios antecedentes que demuestran la pertinencia del desarrollo de la investigación de al menos, una variable, desde la perspectiva de otros autores. Agregan fundamentos teóricos que exponen las características de la adolescencia, la tipología del conflicto y las habilidades sociales que se desarrollan y fortalecen en esta etapa. Partiendo de lo anterior, se describe la mediación como una opción pacífica de resolución de conflictos, la mediación escolar y el debido procedimiento para que se implemente en centros de estudios.

Antecedentes

La mediación en el entorno escolar ha sido revisada por varios académicos e instituciones privadas y públicas con el objetivo de implementarla como método de resolución de conflictos y fomentar la cultura de paz. García, Chiva, Moral y Ramos (2016) realizan una publicación acerca de las fortalezas y debilidades de esta alternativa en la educación secundaria en España. Los autores estudiaron la valoración de los estudiantes de cinco centros de estudios donde emplean la mediación de manera formal. Como resultado obtuvieron que, de manera general, los estudiantes consideran muy positiva a la mediación resaltando que ha permitido tanto dar solución a diversos conflictos como a su prevención, lo cual puede representarse como fortalezas. Sin embargo, como debilidades exponen que existe falencias en las capacitaciones a los mediadores y no se encontraron beneficios para el personal docente.

Caycedo y Cocunubo (2016) realizaron una investigación acerca de la mediación como alternativa de solución ante la violencia en centros de estudios públicos de secundaria de la ciudad de Villavicencio en Colombia. Su estudio se fundamentó en el conflicto como reflejo de la sociedad colombiana que incluye a problemas graves como la guerrilla y los desplazamientos forzados, el sicariato, etc. Mediante un muestreo aleatorio, aplicaron un cuestionario a estudiantes de décimo grado para caracterizar la violencia y la solución de conflictos. Al identificar la institución educativa más violenta, aplicaron entrevistas a directivos

y docentes; también, una encuesta acerca de violencia escolar a estudiantes de sexto a once grados. Finalmente, desarrollaron un proceso de cinco capacitaciones al alumnado, la ejecución de un Comité de Convivencia y Mediación Escolar y, una encuesta de seguimientos a los estudiantes mediadores. Esta investigación concluyó con un proceso exitoso de intervención para aplicar este método como una opción efectiva para la resolución de conflictos escolares. Entre las conclusiones generales encontradas, evidenciaron que los conflictos se generan por factores de la calle, del colegio y por drogas, siendo el más relevante el de tipo social seguido del familiar; un alto porcentaje ha tenido un conflicto con otro compañero. Adicional a esto, la comunidad educativa desconocía a la mediación como alternativa de solución y la estableció junto con la observación como intervención efectiva. Finalmente, también se estableció que los estudiantes tienen baja autonomía para el proceso de toma de decisiones, pero reconocieron que la mediación ayudó al manejo de conflictos mas no la convivencia escolar.

Salcedo y Jennings (2016) elaboraron un manual de entrenamiento para mediadores para ser implementado en el sistema educativo para el Ministerio de Educación de República Dominicana. Ellos detallaron conceptos teóricos acerca del conflicto, sus tipos, la trayectoria y la intervención y, de la mediación como sus tipos, los tipos de mediadores, estilos, ventajas y desventajas. En la publicación agregan el proceso de mediación distribuido en tres fases y un plan de capacitación para mediadores entre pares. Esta guía fortalece el recorrido teórico del presente estudio y ejemplifica el procedimiento de intervención, que está orientado al desarrollo de talleres de capacitación en mediación entre pares como opción primaria para la resolución de situaciones de conflicto en el aula de clases.

En la misma línea, el Gobierno del Estado de México mediante su Secretaría de Educación (2018) diseñó un Manual de mediación orientada a sus instituciones educativas. Han realizado un recorrido por fundamentos teóricos como el conflicto, la violencia, la paz, los conflictos escolares y su clasificación; además, acerca de la comunicación, como su definición, componentes, ciclo, niveles, modelos, estilos, problemas. Exponen varios procesos para resolver conflictos, resaltando la mediación, sus modelos y principios, habilidades, técnicas y estrategias. En esta publicación se detalla el proceso de mediación que aplicarían en las organizaciones educativas de este estado, por lo que se puede observar que es, netamente,

educativo, es decir, para capacitar a los docentes y estudiantes en el manejo de la mediación en el ámbito escolar donde se desenvuelven. No obstante, ha sido un excelente referente para la presente investigación por sus objetivos similares, el detalle con el cual abarcan los distintos temas aportó a aclarar conceptos generales.

Suares (2018) actualiza acerca de procesos y técnicas de mediación escolar. La autora exhibe los momentos y las fases del proceso de mediación según su consideración diferenciando la premediación, la mediación y la posmediación. El momento de la mediación la distribuye en introducción, conflicto y cierre. Cada una de estas fases poseen detalles importantes de cómo desarrollarlas y qué hacer ante distintas respuestas tanto del mediador como los participantes. A partir de este recurso, se ha revisado el proceso de manera muy detallada, explicando con claridad las diversas situaciones que convergen en una mediación.

Reconociendo la adolescencia y los conflictos

Adolescencia

La adolescencia corresponde a una fase más de la vida de los seres humanos, siendo una etapa de transformación entre la infancia y la adultez. Es una etapa que empieza con las transformaciones puberales y se identifica por los cambios biológicos, psicológicos y sociales importantes para el ser humano, que generan crisis, contradicciones y conflictos positivos (Pineda y Aliño, 1999).

En esta misma línea, los cambios psicológicos, biológicos y sociales corresponden a características relevantes en esta etapa porque son repentinos y constantes. Las diversas transformaciones aparecen desde los 10 años y afectan integralmente al adolescente; siendo una fase única en el ciclo de la vida e importante para la salud en la edad adulta (Organización Mundial de la Salud, 2014). La Organización Mundial de la Salud recalca la relevancia de esta etapa por su influencia en la vida adulta, por tanto, es vital que este grupo sea protegido y acompañado en estos cambios.

Por otra parte, la Organización de las Naciones Unidas identifica a los adolescentes como las personas entre los 10 a 19 años, es decir, la segunda década de la vida (UNICEF, 2011). De esa misma forma, subdivide esta fase de la siguiente manera:

Tabla 1. Etapas de la adolescencia

Etapa	Rango de edad	Características
Adolescencia temprana	10 – 14 años	<ul style="list-style-type: none">● Manifestación de cambios físicos● Aceleramiento del crecimiento● Desarrollo de los genitales y demás características sexuales● Posibilidad de presencia de ansiedad o entusiasmo por los cambios● Desarrollo eléctrico y fisiológico del cerebro, influyendo en su capacidad emocional, física y mental
Adolescencia tardía	15 - 19 años	<ul style="list-style-type: none">● Desarrolla continuo del cuerpo y el cerebro● Aumento del pensamiento analítico y reflexivo● Disminuye progresivamente la importancia de las opiniones de los grupos sociales● Incremento de confianza, autoestima y claridad en sus opiniones e identidad

Fuente: UNICEF. (2011). *Estado Mundial De La Infancia 2011. La adolescencia. Una época de oportunidades*. Nueva York: UNICEF.

De acuerdo a estas definiciones, la adolescencia es una fase donde se evidencian transformaciones en todos los aspectos del ser humano de forma constante que al pasar el tiempo disminuyen. Este grupo etario requiere acompañamiento para poder superar estos nuevos desafíos y lograr consolidarse como un adulto competente. El término adolescencia como tal, es moderno y fue definido como fase del ciclo de vida humano a finales del siglo pasado por el desarrollo en distintos ámbitos como económicos, políticos, culturales, industriales, educativos, etc. (Pineda y Aliño, 1999).

Como resultado de estos cambios, surgen conflictos en las relaciones sociales entre adolescentes en los entornos donde se desenvuelven. Uno de los ambientes más concurrido de los adolescentes son sus centros de estudios, donde las dificultades de distinta índole se presentan cotidianamente.

Conflicto

Gorjón y Steele (2012) exponen que el conflicto son situaciones diarias que se suelen resolver de manera informal; es así, que al originarse un desacuerdo se resuelve a partir de la complacencia de los intervinientes

o, por el contrario, se abandona por falta de interés por solucionarla. Por su parte Sepúlveda (2015) expresa que el conflicto corresponde a una incompatibilidad de metas, pensamientos, actos, intereses y/o sentimientos, sin embargo, conlleva una carga de aprendizaje alcanzando el desarrollo de habilidades y capacidades que se ajustan al mismo.

El Ministerio de Educación de Ecuador (2017) expone que un conflicto corresponde es una postura opuesta que se presenta entre dos o más individuos por diferencias en sus ideas u otras situaciones, siendo común en las relaciones humanas sociales. Enfrentar el conflicto por métodos pacíficos y adecuados genera aprendizaje, respeto por las individualidades y construcción de soluciones.

Sea por necesidades elementales o situaciones intangibles, el conflicto crea diferencia y se propicia entre todo tipo de relaciones humanas sociales. Es así que, en un ambiente educativo, el conflicto es un elemento normal de la convivencia diaria (García, et al., 2016, p. 205) y, tomarse como una respuesta natural a la convivencia diaria.

Siendo así y debido a los distintos aspectos por los cuales pueden surgir los conflictos, existe la siguiente clasificación:

Tabla 2. Clasificación de los conflictos

Características	Tipos
Aparición (Moore, 2005)	Latentes: Sin tensiones básicas desarrolladas. Emergentes: Se identifican las dos partes que reconocen que existe un conflicto que puede llegar a un mal término. Manifiestos: Las dos partes del conflicto se comprometen mediante el inicio de negociaciones o regulación del mismo, sin que lleguen a una solución, necesariamente.
Razones (Funes de Rioja, 1996)	Intereses: Aparecen ante quejas entre personas que no respetan las reglas acerca de condiciones laborales o económicas previamente conocidas. Derecho: Es la contraposición entre las partes por la aplicación o mala interpretación de reglas.
Magnitud (Fisher, 1990)	Individuales: Aquejan a una sola persona y aparecen por contradicciones con su interior.

		Colectivos: Afectan a dos o más personas y se distinguen los interpersonales, los intergrupales y los intranacionales.
Intensidad (Morales, 1999)		Tratable: Se resuelve por negociación, a pesar de haber existido violencia. Intratable: No se solucionan con facilidad y han afectado a generaciones creando problemas para toda una comunidad.
Jerarquía (Asociación Española de Mediación, s.f.)		Horizontales: Aparecen entre pares o igualdad de nivel. Verticales: Se presentan entre personas que tienen funciones jerárquicas diferentes.
Tipo de Violencia (Vinyamata, 2004)		Directo: Se expresa mediante violencia física o verbal. Estructural: Aparece en la estructura de las organizaciones a partir de sus propias normas. Cultural: Es similar al estructural, y es referente a la cultura organizacional basada en su comportamiento.

Fuente: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). Manual de Mediación Escolar. Toluca: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.

En el contexto escolar, el conflicto se denomina como una acción dañina e intencional que puede ejecutarse mediante violencia física o verbal. Este se ejerce entre las personas que se relacionan en la comunidad educativa y se puede presentar dentro y/o fuera de sus instalaciones (García, 2015). El mismo autor explica que se presentan distintos tipos de conflictos escolares y dependen del tipo de participantes en ellos. De este modo, García (2015) cita a Viñas (2004) para manifestar que las clasificaciones de conflictos en contexto educativo son:

- De poder: Relacionado con las reglas.
- De relación: Uno de las partes es superior al otro jerárquica o emocionalmente; incluye el bullying.
- De rendimiento: Relacionado con las calificaciones del estudiante que presenta dificultades y lo que la institución educativa y/o el docente ofrece.
- Interpersonales: Se presentan por la convivencia.

Estas dificultades en las relaciones interpersonales de los adolescentes resaltan la importancia de mejorar sus habilidades sociales y educarlas para su fortalecimiento. Por lo que es necesario conocer acerca del tema y valorarlas como de gran influencia en la vida adulta.

Habilidades sociales en los adolescentes

La Organización Panamericana de la Salud (2001) incluye dentro de las habilidades para la vida a las denominadas sociales, que se precisan como las actitudes y destrezas necesarias para desenvolverse positivamente y enfrentar los desafíos de manera adecuada. Pueden ser la comunicación, la cooperación, la empatía, la negociación y toma decisiones. Las habilidades sociales alcanzan una mayor importancia para el adolescente, en su desarrollo y en su bienestar, por lo que representan un aspecto clave en cuanto a su maduración (Gutiérrez y López, 2015).

Anteriormente a esta publicación, Del Prette y Del Prette (1999) declararon que la resolución de problemas, el asertividad, la comunicación, la cooperación y la manera de actuar ante diversas situaciones pueden considerarse como habilidades sociales (Citados por Patricio, Maia y Bezerra, 2015). Los mismos autores incluyen que las investigaciones siguientes respecto de este tipo de habilidades se realizaron en base a dichas progresiones.

Miranda, Riquelme, Cifuentes y Riquelme (2014) citan a Gismero (2000) para definir a estas habilidades como el compendio de expresiones verbales y no verbales por medio de las cuales se manifiesta una persona en un contexto, respetando a los demás. Según los autores esta unión de destrezas que el ser humano desarrolla para interactuar con sus semejantes, le permite adquirir elementos positivos para sí mismo.

En la adolescencia, el incremento de estas habilidades es exponencial por la necesidad de guiar el manejo de las mismas para integrarse en grupos y lograr la aceptación; siendo este tipo de relaciones más profundas que las establecidas durante la infancia (Valera, Buil, Rigo, Casero y Aguilar, 2015). Sin embargo, a pesar de la influencia de los pares en un adolescente, la familia constituye un pilar significativo (Organización Panamericana de la Salud, 2011).

El término como tal fue difundido por Argyle y demás autores en el año 1967; no obstante, el nacimiento de las habilidades sociales es atribuido a Salter (1949) ya que estableció técnicas para incrementar la expresividad (Patricio, et al., 2015). A partir de su postulado, se realizaron un sin número de

investigaciones que comprueban la relación de las habilidades sociales en el desenvolvimiento de la persona.

Las habilidades sociales son hábitos que se adquieren por repetición y pueden observarse (Roca, 2014); están influenciados por nuestros pensamientos, sentimientos, emociones y, comprensiblemente, el contexto social (familia, escuela, amigos, etc.). Guiar o desarrollar estas habilidades depende de la práctica y el perfeccionamiento más que de la teoría (Gutiérrez y López, 2015). Éstas favorecen o entorpecen las relaciones interpersonales, ya que a medida que se desarrollan, permiten tener conciencia de los intereses personales, así como también los sentimientos, pensamientos e intereses de las demás personas.

La Organización Panamericana de la Salud (2001) cita a Eccles (1999); Crawford y Bodine (1997) para detallar las etapas del desarrollo social desde la infancia hasta la etapa de la adolescencia:

Tabla 3. Etapas de desarrollo social de la infancia a la adolescencia

Etapa	Rango de edad	Habilidades sociales
Niñez temprana	4 a 6 años	<ul style="list-style-type: none"> ● Se desenvuelven en el contexto del hogar. ● La interacción se lleva a cabo entre el infante y sus cuidadores, que usualmente son su familia.
Niñez media	7 a 10 años	<ul style="list-style-type: none"> ● Se propicia entre el hogar a contextos más amplios. ● Empiezan a ser laboriosos. ● Colabora con sus pares y adultos.
Adolescencia temprana	11 a 14 años	<ul style="list-style-type: none"> ● Incrementa la independencia. ● Aumenta su interés en otros adolescentes. ● Comprende la visión de las personas de su entorno.
Adolescencia media	15 a 17 años	<ul style="list-style-type: none"> ● Autonomía de desenvolvimiento respecto de los padres

Fuente: OPS. (2001). Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes. OPS.

Según Patricio, et al. (2015) que citan a Del Prette y Del Prette (2001), las habilidades sociales en un individuo tienen correspondencia con las características que hereda y aprende de su entorno familiar. Esta afirmación combina la predisposición genética a ciertos comportamientos como las interacciones sociales en otros contextos que dependen del medio en donde se desenvuelvo, incluyendo, por supuesto, el

ambiente educativo y el proceso de aprendizaje; concluyendo que es de gran influencia en el comportamiento social.

En la misma línea, Wadman, Durkin y Conti (2011) añaden que esta clase de habilidades se ajustan al temperamento y la personalidad de una persona y que les aporta a sus manifestaciones en un ambiente social (Citados por Valera, et al., 2015). Esta mezcla compleja es tratable ya que estas destrezas pueden ser guiadas para potenciarse.

En la línea investigativa acerca de este tipo de habilidades en la adolescencia se encuentran estudios actuales como García (2005); Del Prette y Del Prette (2009); Díaz y Mejía (2018); Miranda, et al. (2014); Zych, Ortega, Muñoz y Llorent (2018); Gutiérrez y López (2015). De los cuales, se resalta el de Díaz y Mejía (2018) que concluye que de las habilidades que propone la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, denominadas para la vida, las sociales son las menos desarrolladas porque las instituciones educativas que se enfocan más en la salubridad y la productividad. Agregan que debe aportarse desde el hogar, ya que lo consideran como “el primer espacio socializador del niño” (p. 210).

Gutiérrez y López (2015) enfatizan estas ideas en sus estudios, donde los estudiantes participantes mostraron déficit, principalmente, en habilidades sociales, sugiriendo que intervenciones educativas mediadas por programas específicos actúen sobre dichos aspectos. Es importante que las habilidades sociales sean tratadas desde la infancia y fortalecidas en la adolescencia para preparar a este grupo a su vida futura. Estas destrezas “son esenciales para facilitar interacciones sociales exitosas” (Patricio, et al., p. 34).

El mal manejo de estas habilidades desemboca en dificultades como problemas comunicacionales con los demás, impulsividad, evitar contextos sociales, déficit escolar, problemas de relación con sus pares, agresividad (Patricio, et al, 2015; Valero, et al., 2015; Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavides y Villota, 2017).

Clasificación de las Habilidades Sociales

Realizar una clasificación de las habilidades sociales es complicado por la gama de autores e instituciones que las detallan desde sus puntos de vista y sus investigaciones; además, porque ha sido

observado desde la educación, la sociología, la psiquiatría, la psicología con perspectivas diferentes (Betancourth, et al., 2017). Para efecto de la presente, se toma la elaborada por Morales, Benítez y Agustín (2013):

Tabla 4. Clasificación de habilidades sociales

Clasificación	Descripción
Aprendizaje de habilidades sociales	Capacidad de prestar atención, iniciar y mantener una conversación, consultar alguna situación que le crea duda, agradecer, presentarse ante los demás, presentar a otras personas, necesidad de saludar.
Habilidades sociales avanzadas	Destrezas para solicitar ayuda, participar en actividades, dar y recibir indicaciones, disculparse ante los demás y persuadir.
Habilidades para manejar sentimientos	Es la disposición para comunicar sus sentimientos como reconocer los propios, pronunciarlos, entender lo que sienten las demás personas, afrontar el enojo de alguien, expresarse cariñosamente, dominar el miedo.
Habilidades alternas a la violencia	Corresponde a ciertas habilidades como solicitar espacio, crear algo, colaborar con otras personas, negociar, autocontrolarse, proteger sus derechos, enfrentar la amenaza, intentar no pelear, evitar una ofensiva físico.
Habilidades para el manejo de estrés	Esta relacionada a situaciones como quejarse, solventar una queja, involucrarse en un juego a manera de deporte, enfrentar situaciones vergonzosas, colaborar con un amigo, inspirarse, comunicar el fracaso, denunciar, asimilar una conversación compleja, manejar la presión social.
Habilidades de planificación	Decidir sobre un asunto, determinar la razón de un problema, el poder establecerse un propósito, elegir sobre sus destrezas y habilidades, recolectar información, poner en orden las dificultades que se presentan de acuerdo con su relevancia, tomar decisiones, concentrarse en una tarea.

Fuente: Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013). *Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15 (3), p. 98-113.

Ventajas del Desarrollo de las Habilidades Sociales

Las habilidades sociales tienen importancia a lo largo de la vida; y en la adolescencia, es representativa por la fase de cambios de toda índole que padece el ser humano. Según Tapia y Cubo (2017), diversas investigaciones han reportado que el progreso de las habilidades sociales de una persona facilita su disposición para el aprendizaje e incluso, para la enseñanza; integrarse en su entorno social; participar

de forma activa; crear y sostener relaciones sociales efectivas; ser mentalmente saludable; desempeñarse eficaz y eficientemente en el campo laboral.

Los autores recogieron diferentes investigaciones para declarar estos beneficios. Es fundamental reconocer que implementar intervenciones en el fortalecimiento de las habilidades sociales es factible y positivo, es decir, que el adiestramiento en la adolescencia predice resultados favorables.

Detallando la importancia de estas habilidades, Gutiérrez y López (2015) citan a Roca (2008) para agregar que éstas fomentan relaciones satisfactorias, sentimientos de bienestar a partir de dichas relaciones y facilidades para la comunicación efectiva. Los autores establecen un enlace entre las habilidades sociales y la inteligencia interpersonal ya que les permiten la posibilidad de manifestar sus emociones de manera adecuada, considerando su repercusión en los demás; ayudarles a disfrutar sus emociones positivas y afrontar las negativas que producen la convivencia y el conflicto; y, que aporten a los proyectos personales.

Habilidades Sociales en el Contexto Educativo

La escuela es un ambiente social más al cual se exponen las personas. En este medio, no solo confluyen los estudiantes, sino que también participan los profesores, el área administrativa, de servicios y representantes legales, donde se incluyen los padres de familia. Para la investigación, es pertinente reconocer las habilidades sociales que se desarrollan en el contexto educativo que, según Tapia y Cubo (2017) a partir de la integración de tres autores, se sistematizan de la siguiente manera:

Tabla 5. Sistematización de las habilidades sociales en el contexto educativo

Componente	Conductual/motor	Cognitivo	Emocional-fisiológico
Michelson, Sugai, Wood y Kazdin (1987)	Habilidades prosociales: escuchar, solicitar colaboración. Habilidades facilitadoras de relacionarse y comunicarse: propiciar una conversación, realizar recomendaciones, pedir cambios de comportamiento en otra persona, etc.		Habilidades sociales afectivas: manifestar lo que siente, evitar el enojo, etc. Habilidades para enfrentar el estrés: solicitar explicaciones claras, expresar una

			queja, afrontar a la presión social, etc. Habilidades opcionales a la violencia: confrontar la burla, resolver problemas, etc.
Pérez (2000)	Habilidades conversacionales. Habilidades de cooperación. Habilidades de autoafirmación.	Formas de pensamiento, expectativas, subjetividades y autorregulación.	Habilidades asociadas con las emociones y sentimientos.
Fernández, Palomero y Teruel (2009)	Trabajar en equipo, compartir ideas, coordinarse, dialogar acerca de un propósito común. Asertividad, manifestar aspiraciones y opiniones, defender sus derechos y de los demás. Enfrentar y solucionar conflictos interpersonales y externos.		Autoconocimiento, autorregulación, exteriorizar las emociones y mantener equilibrio emocional, aceptar fracasos y errores. Empatía.

Fuente: Tapia G., C. y Cubo D., S. (2017). *Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos*. *Magis, Revista Internacional De Investigación En Educación*, 9(19), p. 133-148.

Las habilidades sociales citadas permiten una mejor relación entre adolescente en un contexto educativo; sin embargo, siempre se presentan diferencias que se convierten en conflictos. A partir del uso de estas habilidades, los involucrados en la comunidad educativa pueden emplear la mediación como una opción pacífica a la resolución de dichas situaciones, tanto como mediadores como mediados.

La mediación en la resolución alternativa de conflictos

Mediación

Mediación desde el ámbito legal internacional

La mediación concurre en distintas definiciones similares que se ajustan a los contextos en los cuales es aplicada. Es así es que se conceptualiza como un compendio de situaciones que coinciden para transmutar los intereses de las personas de manera individual, las cuales propician los conflictos, en soluciones

constructivas que motiven el establecimiento de acuerdos de beneficio conjunto con la presencia y monitoreo de un mediador (Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México citada por Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de México, 2018).

Otro concepto es el publicado por la Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de México (2018) que explica que es un procedimiento donde una persona neutral que facilita la comunicación entre sus pares que tienen un conflicto, para diseñar un acuerdo; esto se aplica en un ambiente seguro y que permite la libertad; donde comprende la situación que han sufrido y las opciones para resolverlo.

Es una definición genérica donde se puede diferenciar al conflicto, al mediado, a los y al dialogo como elementos de la mediación. Sepúlveda (2015) agrega que son las partes quienes construyen el acuerdo, mediante un facilitador neutral, para solucionar su propia problemática en base al respeto, la empatía y la confianza. Los fines de la mediación promueven, en primera instancia, que la relación entre las partes se mantenga al llegar a un acuerdo; de este modo se realiza una gestión de conflictos eficiente, se logran acuerdos constructivos y, se propicia un ambiente confiable para expresar sentimientos y experiencia. La mediación, desde cualquier contexto, debe tomarse como “la personalización del conflicto” (Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de México, 2018, p. 10).

Mediación desde el ámbito legal nacional

En Ecuador, la mediación como una opción pacífica para dar solución a conflictos, es tratada mediante leyes estatales para su aplicación de manera regulada. De esta manera, la Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce a la mediación como una opción alterna a la solución de conflictos en el Art. 190, junto al arbitraje; siempre que se apliquen en sujeción a la ley.

En esta línea existe la Ley de Arbitraje y Mediación publicada en el 2006 que declara a la mediación en su Art. 43 y desde el punto de vista judicial, como un proceso a aplicar para encontrar solución a conflictos a partir de un tercero ecuánime que aporta a la conciliación para alcanzar un acuerdo voluntario entre las partes que finaliza con el conflicto de manera definitiva. Esta alternativa está incluida en los

métodos para resolver situaciones menores y es provista a los ciudadanos a través de Centros de Mediación aprobados por el Consejo de la Judicatura.

Desde la perspectiva laboral, la mediación es un proceso voluntario donde participa un tercero imparcial y ayuda a los involucrados a encontrar soluciones dentro de un conflicto laboral (Ministerio del Trabajo, s.f.). Este tipo de mediación busca evitar llegar a procesos judiciales por situaciones solucionables o de menor importancia. A partir del 2018, el Ministerio de Trabajo ofrece el Sistema de Mediación Laboral Individual para que este proceso se realice en línea facilitando el dialogo (Enríquez, 2018).

Mediación escolar

Mediación escolar desde una mirada internacional

La mediación en contextos escolares se origina en Estados Unidos en la década de los 70 ya que se presentaban disputas en la población civil en desacuerdo con la guerra de Vietnam como revueltas estudiantiles. Es así que la mediación podría tratar los conflictos de relaciones interpersonales donde se buscaba que las personas intervinientes logren un acuerdo que permite restablecer la convivencia de forma asertiva (Macho, 2014, p. 945). De esta manera, la mediación se impulsó vinculándose al estudio del conflicto e intervenciones que faciliten la búsqueda de solución de conflictos de tipo escolar (García, et al, 2016).

Según la Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de México (2018), la mediación escolar es un procedimiento donde la comunidad educativa de una institución se encuentra en conflicto entre algunos de sus miembros y deben ser guiados por un tercero imparcial (mediador escolar) mediante el uso de herramientas y estrategias que propicien la comunicación efectiva y asertiva entre los involucrados, sin vulnerar el derecho de los menores y para establecer posibles soluciones a partir de la decisión de los intervinientes.

Esta definición es muy completa y dirigida a los participantes de las instituciones educativas, ya que al ser un ente social se propician, de manera natural, conflictos entre su comunidad por el tiempo de convivencia. Siendo los estudiantes el foco principal de la educación, es importante mencionar que la

mediación escolar les provee mayor relevancia y, aporta a su desarrollo en los diferentes niveles formativos, tanto a nivel individual como grupal (Pérez de Guzmán, 2008, citado por García, et al., 2016, p. 205).

La mediación ha sido empleada como una alternativa positiva para tratar conflictos y mejorar la convivencia escolar como afirman estudios como Ibarrola e Iriarte, 2014; García, Martínez y Sahuquillo, 2012; García, et al., 2016, entre otros.

García, et al. (2016) realizaron un estudio acerca de las características fuertes y débiles de la mediación escolar en una institución educativa de Valencia para determinar su valoración. Este estudio fue aplicado a 593 estudiantes de cinco centros de estudios. Los participantes se mostraron muy de acuerdo respecto de la mediación y su utilidad en sus colegios; tanto porque consideran que sí sirve como que sí se aplica. Una característica que resalta el estudio es que los estudiantes mediadores valoran las ventajas de la mediación más que sus mismos roles.

Mediación escolar desde la realidad ecuatoriana

La mediación en Ecuador se considera una opción para la resolución de conflictos dirigida al escenario escolar; se crea como decisión del Centro de Mediación de la Dirección Provincial de Educación del Guayas en colaboración con otros entes involucrados como el Centro de Mediación de la Corte Provincial de Justicia de Guayaquil, el Colegio de Psicólogos Educativos, la Universidad Metropolitana y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Aguirre, Alcívar y Domínguez, 2016).

En esta publicación, los autores evidencian la mediación en la educación como una opción viable que puede extenderse a la comunidad educativa, sin embargo, para efecto de la investigación, se alinea a las situaciones de conflicto suscitadas entre estudiantes del subnivel Educación General Básica Superior.

A la mediación escolar está ligada la cultura de paz y es una definición que se fundamenta en ideas y creencias para manejar los conflictos de manera pacífica; a esto se añade distintas estrategias, técnicas y métodos para lograrla. La cultura de paz es construir paz a través de la educación, siendo un compendio de conceptualizaciones y experiencias prácticas que aportan a dicha composición basada en cooperación, relaciones saludables y no empleo de la violencia, con el propósito de constituir sociedades justas y

equilibradas (Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, 2018, p. 30). El Ministerio de Educación de Ecuador (2017) manifiesta que mediante la mediación escolar se propicia dicha cultura en los centros de estudio del país.

La mediación escolar dada por los mismos estudiantes ha representado mejores resultados en encontrar soluciones a los conflictos. Este tipo de mediación se da luego de que la informal no ha podido solucionar la situación por los mismos protagonistas; por lo tanto, es una opción para aportar al modelo de convivencia pacífico y debe contemplarse en el programa de convivencia preventivo y educativo de cada institución (Ministerio de Educación de Ecuador, 2017).

Pérez y Gutiérrez (2016) exponen que existe una permanente exigencia por resolver conflictos con el propósito de mejorar la convivencia de un grupo y/o reestablecer la comunicación y relaciones interpersonales mediante la comprensión de las características individuales y subjetivas de cada uno. Las instituciones educativas buscan alternativas y el Ministerio de Educación les permite emplear la mediación como estrategia pacífica para conciliar las diferencias en la comunidad educativa. Una mediación reflexiva permite aprendizaje del diálogo, la escucha, el respeto, la tolerancia y manejo de relaciones interpersonales.

Mediador

El mediador es la persona neutral que guía el proceso de una mediación de manera activa para encontrar consensos entre los participantes, facilitar su comunicación y resolver el conflicto mediante acuerdos (Caycedo y Cocunubo, 2016). Para lograrlo, el mediador o facilitador propicia un espacio para que los mediados expresen sus intereses y necesidades, regulen sus emociones y analicen su propio conflicto mediante la comprensión y reflexión de cada punto de vista (Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, 2018).

Esta actividad se realiza a partir de la aplicación de variadas habilidades, técnicas y estrategias para regular las emociones y reducir las tensiones de los conflictos que atiende. El mediador obtiene la información relevante de los mediados para que ellos mismos la analicen y la comprendan para lograr la construcción del acuerdo; es decir, esto último no puede ser un proceso forzado.

Las funciones que el mediador toma en el proceso de resolución de conflictos son reducir la tensión entre los participantes, propiciar la comunicación en ambas vías y con respeto, colaborar en la construcción de propuestas de posible solución y acuerdos, monitorear la comprensión de las situaciones y la reflexión, generar confianza en los resultados obtenidos, dar seguimiento a la aplicación del acuerdo final y, derivar a otros especialistas, de ser necesario (Povedano, Pérez-Pérez y Del Moral, 2012).

El mediador busca y genera el ambiente para llegar a dicha reflexión mediante distintos tipos de preguntas, facilitando la comunicación asertiva entre los mediados. Las ideas de solución son construidas por los mediados y puestas en la mesa para que ellos determinen las que se ajusta a su situación con la guía del mediador; sin embargo, dentro de las competencias del mediador no se encuentra tomar la resolución final.

Para cumplir con el rol de mediador se requieren ciertas competencias claves que permiten manejar los conflictos de manera constructiva para las partes y llegar a soluciones eficientes. Según Salcedo y Jennings (2016), estas competencias claves son:

- Gestionar las relaciones entre los mediados de manera constructiva.
- Establecer confianza entre las partes y cuidar del respeto en el proceso.
- Demostrar neutralidad, imparcialidad y objetividad.
- Gestionar un proceso de mediación eficaz que distribuya el tiempo necesario para cada fase.
- Contar con habilidades asertivas de comunicación como la escucha activa, la observación, el cuestionamiento respetuoso, la tolerancia, la empatía, entre otros.
- Empoderar a los mediados en sus propias capacidades para encontrar, construir y mantener una solución a su conflicto.
- Redactar un acuerdo claro y preciso como resultado de la mediación y asegurarse de que cada parte lo comprenda y valide con la intención comunicativa adecuada.

El docente como mediador debe tener habilidades enfocadas en generar propuestas para llegar al acuerdo entre estudiantes o sus grupos, persuasión para tomar decisiones con la información que posee y la participación de las partes y, la capacidad de trabajar bajo presión y manejar situaciones de tensión. Además, debe ser imparcial y neutral respecto de los estudiantes, sus intereses y el conflicto.

El proceso de mediación por parte del docente no puede estar influenciado por situaciones pasadas efectuadas por los estudiantes, sino orientarse al conflicto actual y con las nuevas características dadas. Por el contrario, debe propiciar un clima emocional positivo que cree confianza entre los estudiantes, para lo cual, requiere herramientas como la negociación, la objetividad y la imparcialidad (De Souza, 2012).

Cuando los estudiantes realizan el papel de mediadores, se establece una mediación entre pares; esta modalidad es acogida y valorada de manera positiva por la comunidad educativa. El estudiante es acercado a realidades de la sociedad como el enfrentamiento de conflicto, la búsqueda de su resolución e incluso, actuar preventivamente; por lo que estas participaciones los forma como ciudadanos democráticos (Mozo y Armengol, 2019).

Salcedo y Jennings (2016) manifiestan que establecer un grupo de estudiantes como mediadores debe cumplir ciertas recomendaciones para facilitar el éxito del proceso. Para esto el grupo debe ser diverso, es decir, represente la diversidad del centro educativo, respecto de cultura, género, nivel social, comportamiento, niveles académicos y raza. Además, deben ser monitoreados para verificar y asegurar su grado de madurez y pericia requeridos para aplicar las técnicas de mediación y sus procedimientos deben ser públicos.

Los estudiantes mediadores deben ser capacitados para poder cumplir con su tarea de mediación en resolución de conflictos y problemas, juegos de roles, escucha activa, habilidades de comunicación y desarrollo de la empatía. Como puede contemplarse, el entrenamiento incluye el desarrollo de varias habilidades sociales y su posterior aplicación al mediar. Los estudiantes que efectúan esta labor deben estar comprometidos con el desarrollo de dichas habilidades y en transferir sus conocimientos y destrezas a otros (Salcedo y Jennings, 2016).

Procedimiento de mediación

En la actualidad, existen diferentes métodos para aplicar mediación. Respecto de la investigación presente se toma la detalla el desarrollado por Suarez (2018) que consta de tres fases: la pre mediación, mediación y post mediación.

Premediación

Corresponde a la fase previa a la mediación y es realizada básicamente, por el mediador. En esta etapa se planifican las condiciones propicias para la mediación a manera de preparación; sea dada por derivación o por iniciativa de uno de los involucrados. En este acercamiento, se expresa a los mediados los beneficios del proceso y se conoce sus percepciones respecto del conflicto.

En esta fase se desarrollan las siguientes actividades:

- **Solicitud de la mediación:** Por derivación o por iniciativa de uno de los involucrados en el conflicto.
- **Invitación a los mediados:** El mediador extiende una comunicación escrita, describiendo los aspectos de la mediación.
- **Planificación de espacio y recursos:** El mediador determina el espacio, mobiliario y materiales necesarios para llevar a cabo la mediación de acuerdo a los involucrados.
- **Preparación del mediador:** El mediador estudia el conflicto para realizar una intervención efectiva. En esta actividad, el mediador revisa las técnicas y estrategias a emplear de acuerdo a la problemática.

Mediación

Esta fase es la etapa central del proceso de mediación, por lo que, a su vez, se subdivide en otras para desarrollarse:

1. Introducción

El mediador realiza la apertura mediante un saludo y una felicitación por iniciar el proceso, presenta a los participantes, de ser necesario y, realiza una descripción breve de la actividad a realizar, solicitando preguntas para aclarar dudas.

2. Encuadre

El mediador explica su participación en el proceso y las reglas a seguir; también consulta la intencionalidad del proceso y si es voluntaria. Se solicita que la participación oral sea dicha en primera persona, se respete turnos a espera que el mediador otorgue la palabra, se evite insultos y conductos agresivos y sea honesto. Al ser un proceso confidencial, es necesario solicitar permiso para realizar apuntes o grabaciones.

3. Búsqueda de la información

En esta etapa inicia la participación oral de los mediados, explicando la versión de la situación conflictiva. El mediador interviene a interrogaciones de acuerdo al conflicto para facilitar la comunicación libre y espontánea entre los participantes, es decir, las preguntas se realizan a cada parte, según lo amerite.

El mediador indaga más allá de las palabras, a los sentimientos de las personas, atendiendo las necesidades de las partes. En esta exploración se conocen las percepciones, intereses y posiciones de los involucrados, donde el mediador logra reconocer si su idea inicial del conflicto fue correcta y guiar a la solución.

4. Propuesta De Solución O Lluvia De Ideas

El mediador puntualiza las experiencias de ambos para que ellos expongan alternativas de solución para su propio conflicto. Estas propuestas deben ser justas y realizables para las partes siendo equilibradas y específicas.

El mediador solicita que se generen ideas, guía la construcción de ideas conjuntas, permite la expresión de sugerencias y su opinión frente a las participantes que se van proponiendo, delimita soluciones aceptables y las temporaliza y trata de facilitar el acuerdo.

5. Acuerdo

El mediador explora las posibles soluciones y motiva a la reflexión de los participantes para elaborar el acuerdo. Este acuerdo puede darse de forma verbal o escrita, siempre que se deje constancia de que así se realizó porque debe respetarse. El mediador debe verificar los compromisos adquirido por los involucrados para mantener la resolución y la comprensión de los mismos.

Postmediación

Realizar un proceso de seguimiento después de llegar a un acuerdo de mediación es importante para que el proceso rinda fruto y, sobre todo, cuando se ha iniciado la implementación de esta alternativa recientemente. Este aspecto debe ser establecido desde la mediación y puede darse entre los 3 a 12 meses subsiguientes.

De la postmediación se espera conocer los efectos que tuvo el proceso, si fue respetado y si la relación que existía entre las partes fue restablecida. Si luego de esto, se considera que los resultados pueden ser mejores podría generarse un nuevo acuerdo, convocando a una nueva mediación.

Definición de Términos Básicos

Acuerdo: Resolución tomada en una reunión o asamblea a beneficio de los participantes (Jackson, 2007).

Agresión: Acción que ocasiona daño o perjudica a otra persona (Acosta e Higuera, 2004).

Colaboración: Participación conjunta para lograr objetivos determinados con los cuales se identifica (Vinyamata, 2011).

Conciencia: Facultad del ser humano para comprender aspectos emocionales y espirituales (Danesh, 2012).

Conciliación: Procedimiento donde un mínimo de dos personas resuelve una situación de conflicto común mediante la intervención de otra persona neutral (Muñoz y Molina, 2004).

Confidencial: Reserva oculta de lo que se hace o dice (Real Academia Española, 2020).

Conflicto: Desacuerdo, pugna, incompatibilidad, enfrentamiento por intereses, puntos de vista o actitudes que surgen entre dos o más personas o entidades (Vinyamata, 2011).

Convivencia: Acción de convivir, vivir entre dos o más personas en un espacio y tiempo establecido (López, 2004).

Cultura de Paz: Hábitos, actitudes y costumbres sociales que fomentan la no violencia y metodologías pacíficas para la convivencia entre ciudadanos (Vinyamata, 2011).

Diálogo: Uso de la comunicación para entenderse con los demás (Vinyamata, 2011).

Emoción: Alteración del ánimo, que va acompañada de cierta conmoción somática (Real Academia Española, 2020).

Empatía: Capacidad de comprender las emociones de otra persona y compartirlas (Muñoz y Molina, 2004).

Entrevista: Conversación entre dos o más personas (López, 2011).

Escucha activa: Prestar atención a un orador, considerando el mensaje, a nivel intelectual y emocional (Santrock, 2006).

Ética: Moral con la cual se conduce el ser humano para actuar (Unidas Contra la Droga y el Delito, 2019).

Evidencia: Prueba de un proceso o acción (Real Academia Española, 2020).

Honesto: Decente, recatado, honrado (Real Academia Española, 2020).

Imparcialidad: Es la actitud que sugiere no estar a favor de ninguna opinión, postura o parte en una situación de conflicto (Suarez, 2018).

Intereses: Conveniencia o beneficio (Real Academia Española, 2020).

Mediación escolar: Procedimiento para resolver conflictos donde interviene una tercera persona, ajena e imparcial a la problemática que guía la solución sin poder de decisión sino para facilitar el diálogo (Muñoz y Molina, 2004).

Mediación entre pares: Método de resolución de conflictos aplicada por estudiantes para evitar problemas graves entre sus compañeros (Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018).

Negociación: Alternativa de resolución de conflictos que busca soluciones satisfactorias para todas las partes, sin ayuda exterior (Muñoz y Molina, 2004).

Observación: Técnica para recolectar información de los comportamientos y situaciones observables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Paráfrasis: Traducción de un algo dicho o hecho por otra persona sin cambiar su significado (Real Academia Española, 2020).

Paz: Condición segura, justa, tranquila y serena (Vinyamata, 2011).

Responsabilidad: Capacidad para aceptar los efectos y resultados de un acto ejecutado con libertad (Real Academia Española, 2020).

Valores: Comportamientos derivados de alguna enseñanza, cosa o estados mentales que se debe ser promovido (Unidas Contra la Droga y el Delito, 2019).

Violencia: Manifestación humana que daña o perjudica al que la realiza y al que la recibe (Martínez, 2016).

Conclusiones parciales

El recorrido teórico-conceptual permitió conocer a profundidad las características de la adolescencia como una etapa primordial del desarrollo humano y que posee sus propias complicaciones respecto de la sociabilidad de los adolescentes entre sus pares y otros grupos. El conflicto es parte innata de las relaciones humanas y su tipología refleja que existen elementos diferentes y, por ende, resoluciones distintas.

Por otra parte, las habilidades sociales que se desarrollan durante la adolescencia marcan la capacidad de relacionarse y desenvolverse de forma positiva como la comunicación, la empatía, la

negociación, entre otras. La correcta guía que debe recibir el adolescente es importante porque la sociabilidad alcanza gran relevancia en esta época por los cambios constantes a los que se enfrenta. Además, influye en la forma de aprendizaje de los adolescentes, de enfrentar sus propias emociones y sus conflictos en general.

La mediación se presenta como un método para resolver conflictos donde intercede un tercero imparcial que orienta la construcción de la solución, intentando reestablecer la relación preexistente entre los involucrados. En el ámbito educativo, esta alternativa es aplicada por los docentes, el personal de bienestar estudiantil o los mismos estudiantes; ofreciendo resultados positivos que minimizan el surgimiento de nuevos conflictos similares.

El proceso de la mediación escolar es simple y busca que los estudiantes expongan sus situaciones en un ambiente de confianza donde un compañero recepta sus ideas y molestias que son registradas para encontrar soluciones que aporten a ambas partes. Los estudiantes que actúan como mediadores, aprenden a escuchar de forma activa, a organizar información, a tratar a diversos tipos de personas, a guiar un proceso secuencial que puede variar de acuerdo a las reacciones de los intervinientes, entre otras habilidades que influyen, de manera acertada, en su desarrollo.

Metodología

Metodología aplicada

El tipo de intervención que se propone es la elaboración de un programa de capacitación orientado a la mediación escolar dirigido a estudiantes de Educación General Básica. El programa de capacitación consta de siete (7) sesiones que buscan formar al estudiante en conceptos y características de la adolescencia, el conflicto y habilidades sociales; además, la definición de mediación, mediador, tanto como docente como estudiante y, el procedimiento de mediación escolar que pueden aplicar entre pares.

En este sentido, es importante realizar una validación de dicho programa de capacitación antes de su posible implementación en un centro de estudios. Para tal efecto, se propone la aplicación del Método Delphi que corresponde a la técnica de investigación social cuyo propósito es obtener la opinión grupal de expertos que ofrecen información fidedigna acerca de un tema específico y que contribuyen con sus apreciaciones valiosas a la resolución de una problemática planteada (García-Ruiz y Lena-Acebo, 2018; López, Bernal, Leiva y Martín, 2018). El Método Delphi recoge las ideas de los especialistas que pueden o no, compartir similares conjeturas, siendo analizada y evaluada la información como un conjunto.

En la actualidad, el método Delphi se emplea en diversas situaciones como la identificación de temáticas que podrían investigarse, perspectivas teóricas, revelar variables de estudio con poco estudio o con mejores especificaciones, establecer posibles relaciones causales, validar instrumentos o constructos, entre otras muchas aplicaciones de acuerdo al contexto y delimitación de la problemática (López, et al., 2018).

Diseño de la intervención

El diseño de la intervención propuesta consiste en la elaboración de un programa de capacitación mencionado anteriormente, el cual se dirige a estudiantes adolescentes. De manera detallada, el programa de capacitación incluye temáticas relacionadas a mediación escolar, donde comprenden los cambios de la adolescencia, la presencia de conflictos en esta etapa, las habilidades sociales que pueden desarrollarse, la mediación como alternativa para dar solución a conflictos y el procedimiento establecido.

El programa se denomina “Programa de Capacitación en Mediación Escolar para Estudiantes de Educación General Básica Superior” y se divide en siete (7) sesiones donde se distribuyen los temas mencionados aplicando estrategias y técnicas que fomentan la intervención e integración de los estudiantes para que adquieran las destrezas requeridas para implementar la mediación escolar entre sus pares.

Población y Muestra a intervenir

El Programa de Capacitación está dirigido a estudiantes adolescentes que cursos el Octavo, Noveno y Décimo Año de Educación General Básica, cuyas edades se concentran entre 12 a 15 años. La selección de los estudiantes para la participación en el programa es reducida ya que se escogerían cuatro (4) integrantes por cada curso, de acuerdo, al número de cursos que tenga la institución educativa. Los estudiantes que participan en el programa deben comprometerse a asistir y cumplir con todas las sesiones acogiendo las temáticas y actividades a realizar; agregan su firma en el registro de asistencia por cada una.

Por la edad de los estudiantes, es importante aplicar las actividades de forma llamativa y activa para que se identifiquen con el propósito del programa y la búsqueda de la paz en las relaciones interpersonales de sus compañeros. Las inquietudes de los adolescentes deben ser atendidas por los docentes guías y asegurarse que puedan aplicar el procedimiento de mediación escolar adecuadamente. Debido a que las actividades no requieren recursos costosos, los estudiantes participantes pueden pertenecer a cualquier nivel socioeconómico.

Instrumentos a utilizar en la intervención

En el Programa de Capacitación se realizaron varias actividades donde se emplearon los siguientes instrumentos y recursos didácticos impresos:

Tabla 6. Instrumentos del Programa de Capacitación

Sesión	Instrumentos
Sesión 1: He cambiado	Hoja de trabajo 1: La Adolescencia Registro de Asistencia
Sesión 2: Conflicto sin solución	Registro de Asistencia
Sesión 3: Mis habilidades	Registro de Asistencia

Sesión 4: ¿Qué es la mediación escolar?	Registro de Asistencia
Sesión 5: Yo, mediador	Lectura acerca del Rol del Mediador Registro de Asistencia
Sesión 6: El proceso de la mediación escolar	Infografía Proceso de Mediación Escolar Registro de Asistencia
Sesión 7: Aplicaciones de la mediación escolar	Hoja de trabajo 3: Aplicaciones de Mediación Escolar Acta de Mediación Registro de Asistencia

Fuente: Elaboración propia

Procedimiento de la intervención

La intervención se desarrolló mediante el siguiente procedimiento distribuido en fases como:

- Investigación de los contenidos teóricos más representativos: adolescencia, conflicto, habilidades sociales, mediación, mediación escolar y su procedimiento.
- Estructuración de un Programa de Capacitación que incluyan los temas más representativos de la investigación realizada.
- Diseño de sesiones por cada contenido que incluyan tema, objetivo, temporalización, materiales y desarrollo de la actividad.
- Validación del Programa de Capacitación por parte de una serie de expertos aplicando el Método Delphi para tal efecto.
- Modificación del Programa de Capacitación a partir de los comentarios realizados por los expertos validadores.
- Implementación del Programa de Capacitación en una institución educativa.

Procedimiento para la validación del programa de mediación

La validación de expertos del Programa de Capacitación en Mediación Escolar para Estudiantes de Educación General Básica Superior se realizó mediante la aplicación del Método Delphi, a partir de un cuestionario donde se pudieron plasmar sus observaciones e ideas respecto de mediación escolar y la metodología para su implementación.

La información recogida en la validación permitió conocer la pertinencia del Programa de Capacitación a través de categorías como su estructura, su contenido y conclusiones generales, que facultan su ejecución o posibles modificaciones, de tal manera, que su impacto pueda ser superior, de acuerdo a las experiencias de los participantes. Se aplicó el cuestionario en mención en una ocasión por 12 expertos en mediación con distintos años de experiencia.

Respecto de la población, el método Delphi no contempla su especificación como tal, sino que establece una serie de características para los participantes que corresponde a una muestra no probabilística, ya que se selecciona por “razones relacionadas con las características y contexto de la investigación” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 200). Las características y/o condiciones mínimas de la muestra son:

- Profesionales con grado de Master o Magister en áreas relacionadas a la mediación escolar.
- Experiencia mínima de dos años en mediación escolar.
- Voluntariedad para su participación en la investigación.

La muestra participante corresponde al siguiente listado de expertos:

Tabla 7. Muestra a intervenir

Nombre de los participantes	Cédula de identidad	Títulos Profesionales
Ana Luisa León Barzola	0914943766	Master Universitario En Formación Internacional Especializada Del Profesorado, Especialidad En Orientación Educativa
Thonny Augusto Espinosa Mendoza	0925691172	Master Universitario En Neuropsicología Y Educación
Angélica Susana Pombo Bermeo	0912155652	Magister En Literatura Infantil Y Juvenil
Evelyn Cristina Del Hierro Herrera	1719396325	Magister En Gestión Del Desarrollo Local Comunitario

Fabiana Lucía Álvarez Contreras	0912171659	Magister En Terapia Familiar Con Mención En Psicoterapia Sistémica
Diego David Guajala Agila	1715933972	Licenciado En Filosofía Y Pedagogía
Diana Verónica Murillo Zuñiga	0912899408	Magister En Psicoanálisis Con Mención En Clínica Psicoanalítica
Rocío Ángela Muñoz Jiménez	0913808440	Magister En Docencia Y Gerencia En Educación Superior
Carlos Xavier Bedoya Aguirre	0909729980	Magister En Gerencia Educativa
Gloria De Lourdes Bermúdez Demera	0921487690	Magister En Psicoanálisis Con Mención En Clínica Psicoanalítica
Mónica Carolina Mármol Castillo	0910427962	Magister En Educación Superior Master Universitario En Dirección Y Gestión De Recursos Humanos
Rita Elizabeth Recalde Raymondt	0907787915	Magister En Gerencia Educativa

Fuente: Elaboración propia

El instrumento para el levantamiento de la información de la validación del Programa de Capacitación fue un cuestionario que consta de tres (3) ítems de identificación y veintiocho ítems (28) distribuido en categorías como Fuentes de argumentación, Estructura del Programa de Mediación Escolar, Contenido y Conclusiones, donde se espera reconocer al experto y obtener sus apreciaciones acerca del programa.

La elaboración del cuestionario se dio por parte de la autora bajo la supervisión del docente tutor. Por cuestiones de conocimiento público, las validaciones no pueden realizarse de manera presencial, por lo que se diseñó un formulario virtual empleando la herramienta Google Forms. La escala utilizada en el cuestionario fue Likert basada en cinco posibles respuestas:

- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El enlace del formulario virtual es <https://forms.gle/8gzfuaEHgET2SEVU9> y puede ser revisado y respondido desde cualquier tipo de dispositivo conectado a internet. Su apariencia es la siguiente:

Cuestionario para validación de Programa de Capacitación en Mediación Escolar para Estudiantes de Educación General Básica Superior

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

No se puede prellenar la dirección de correo electrónico.

Figura 1. Cuestionario de Validación del Programa de Mediación Escolar
Fuente: Elaboración propia

El procedimiento para la validación de expertos del Programa de Capacitación se realizó mediante las siguientes fases:

- Elaboración del cuestionario de validación del programa basada en una serie de ítems que incluían las fuentes de argumentación de los expertos y las características relevantes del programa de mediación por parte de la autora.
- Selección de los expertos de acuerdo a las características y condiciones indicadas en la muestra.
- Notificación mediante correo electrónico al listado de expertos seleccionados de la disponibilidad del cuestionario de validación para su participación.

- Monitoreo de las respuestas obtenidas por los expertos hasta completar la muestra seleccionada.
- Análisis de los resultados almacenados en la herramienta en línea.
- Elaboración de conclusiones.

Análisis de Resultados

El análisis de resultados permite recoger la información obtenida del proceso de validación del Método Delphi y organizarla para establecer ideas fundamentadas en la misma que oriente la pertinencia de la estructura y contenido del Programa de Capacitación. Además, se añaden gráficos estadísticos que facilitan la comprensión de la información que aportan a la discusión de resultados y elaboración de conclusiones.

Para analizar los resultados recolectados, se deben seguir varias consideraciones en un orden determinado como el análisis del Coeficiente de Conocimiento (Kc) y el Coeficiente de Argumentación (Ka) que corresponde al grado de preparación del experto respecto del tema citado, para este caso, acerca de la mediación escolar (García-Ruiz y Lena-Acebo, 2018). Las autoras agregan que el primero corresponde a la autovaloración del experto acerca de su conocimiento respecto del tema y el segundo corresponde a varios factores de argumentación.

En la siguiente tabla se determina los valores de los factores de argumentación con los cuales se puede calcular el nivel de Coeficiente de Argumentación (Ka) de cada participante:

Tabla 8. Factores de Argumentación (Ka).

Factores	Bajo	Medio	Alto
Experiencia derivada de su actividad y práctica	0,2	0,4	0,5
Conocimiento sobre el estado del tema a nivel nacional e internacional	0,1	0,2	0,3
Intuición acerca del tema y comprensión respecto de tecnología	0,03	0,05	0,1
Investigaciones y publicaciones acerca del tema	0,03	0,05	0,1

Fuente: García-Ruiz, M. E. y Lena-Acebo, F. (2018). Aplicación del método Delphi en el diseño de una investigación cuantitativa sobre el fenómeno FABLAB. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (40), 129-166.

A partir de la aplicación del cuestionario de validación, los resultados obtenidos de acuerdo a la tabla anterior son:

Tabla 9. Coeficientes de Argumentación (Ka) de los expertos participantes

Nombre de los participantes	Experiencia	Publicaciones	Conocimiento	Intuición	Ka
Ana Luisa	Alta	Baja	Media	Alta	0.83
León Barzola					

Thonny					
Augusto	Media	Baja	Alta	Alta	0.83
Espinosa					
Mendoza					
Angélica					
Susana Pombo	Media	Baja	Alta	Baja	0.76
Bermeo					
Evelyn Cristina					
Del Hierro	Alta	Alta	Alta	Alta	0.9
Herrera					
Fabiana Lucía					
Álvarez	Alta	Baja	Media	Alta	0.83
Contreras					
Diego David					
Guajala Agila	Alta	Baja	Media	Alta	0.73
Diana Verónica					
Murillo Zuñiga	Media	Baja	Media	Alta	0.73
Rocío Ángela					
Muñoz Jiménez	Alta	Baja	Media	Alta	0.83
Carlos Xavier					
Bedoya	Media	Baja	Alta	Baja	0.76
Aguirre					
Gloria De					
Lourdes					
Bermúdez	Alta	Baja	Media	Alta	0.83
Demera					
Mónica					
Carolina					
Mármol	Media	Baja	Media	Alta	0.73
Castillo					
Rita Elizabeth					
Recalde	Alta	Baja	Alta	Alta	0.93
Raymondt					

Fuente: Elaboración propia

Empleando una fórmula¹ que calcula el promedio del Coeficiente de Argumentación y el Coeficiente de Conocimiento se puede conseguir el Coeficiente de Competencias (K) que demuestra la valoración de cada experto en su participación en la presente investigación. A partir de los resultados obtenidos, los superiores a 0.9 se considera valoración Alta, entre 0.7 a 0.89 se considera Media e inferior a 0.7 corresponde a Baja. En la tabla, a continuación, se segregan los resultados obtenidos:

Tabla 10. Coeficientes de Competencia (K) y Valoración de los expertos participantes

Nombre de los participantes	Autovaloración	Kc	Ka	K	Valoración
Ana Luisa León Barzola Thonny	8	0.8	0.83	0.82	Media
Augusto Espinosa Mendoza	8	0.8	0.83	0.82	Media
Angélica Susana Pombo Bermeo	8	0.7	0.76	0.73	Media
Evelyn Cristina Del Hierro Herrera	9	0.9	0.9	0.90	Alta
Fabiana Lucía Álvarez Contreras	8	0.8	0.83	0.82	Media
Diego David Guajala Agila	7	0.7	0.73	0.72	Media
Diana Verónica Murillo Zuñiga	7	0.7	0.73	0.72	Media
Rocío Ángela Muñoz Jiménez	8	0.8	0.83	0.82	Media
Carlos Xavier Bedoya Aguirre	8	0.8	0.76	0.78	Media

¹ $K = (Kc + Ka) / 2$

Gloria De Lourdes Bermúdez	8	0.8	0.83	0.82	Media
Demera Mónica Carolina Mármol Castillo	7	0.7	0.73	0.72	Media
Rita Elizabeth Recalde Raymondt	10	1	0.93	0.97	Alta

Fuente: Elaboración propia

Los expertos participantes alcanzaron la categoría Alta o Media en la valoración de su Coeficiente de Competencia, lo cual corrobora su selección para la presente investigación, ya que cuentan con las características adecuadas para aplicar una validación acerca de mediación. Estos resultados permiten reconocer la pertinencia de los revisores para la aplicación del cuestionario y ofrecer sugerencias para el Programa de Capacitación.

La aplicación del método Delphi consideró la evaluación del Programa de Capacitación en Mediación Escolar para Estudiantes de Educación General Básica Superior, por lo que los resultados están orientados a ofrecer una serie de recomendaciones y observaciones acerca de los ítems del cuestionario de validación que se distribuyó en estructura, contenido y conclusiones generales del programa.

Según el Programa de Capacitación, se sugieren 7 sesiones para cubrir los temas como adolescencia, conflicto, habilidades sociales de este grupo etario, métodos de resolución de conflictos, la mediación escolar, el mediador y el procedimiento para aplicarla. La mayoría de los expertos recomiendan incrementar el número de sesiones desde 8 a 20, ya que el 83,33% propuso dichos valores, resaltando 10 sesiones con un 25%.

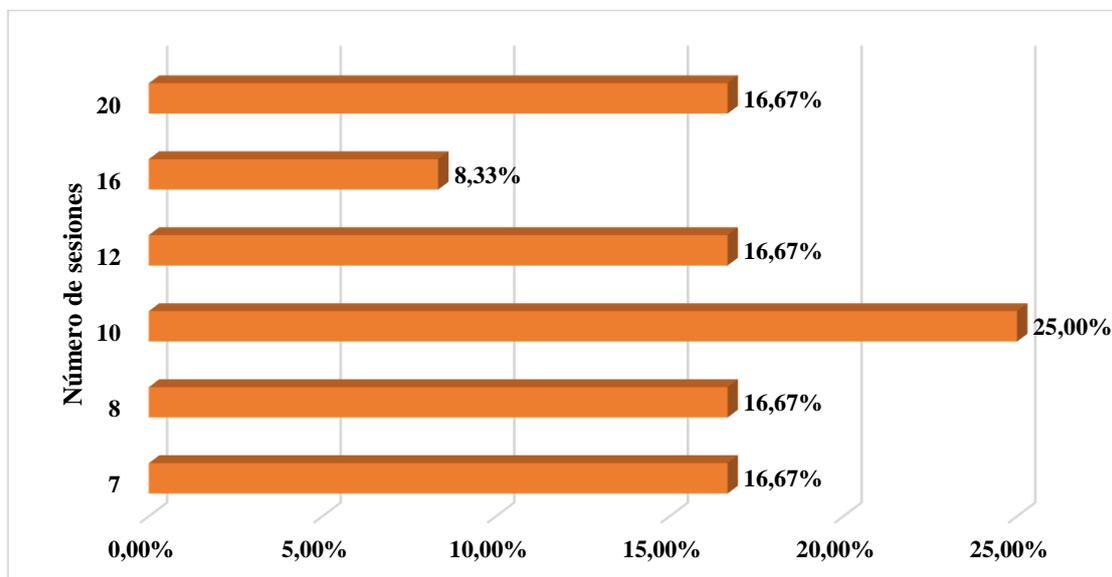


Figura 2. Número de sesiones recomendadas por los expertos
Fuente: Elaboración propia

Respecto de los elementos de estructura, la 58,33% de los expertos están totalmente de acuerdo con los elementos de identificación de la portada; el 75% consideraron que los objetivos planteados son claros y precisos; el 58,33% expresaron que la presentación del contenido y las sesiones son adecuados; el 66,66% consideraron pertinentes los contenidos teóricos agregados; el 75% manifestaron que los contenidos se presentan de manera progresiva por lo que facilita su comprensión y el estilo de redacción es adecuado y dirigido al docente.

Los resultados demuestran que la estructura del Programa de Capacitación es aceptable ya que la mayoría expresó estar Totalmente de Acuerdo o De Acuerdo con todos los ítems de esta categoría, que corresponde del 8 al 18 del cuestionario de validación. Sin embargo, el 75% recomienda agregar enlaces de consulta y otros recursos que permitan ampliar el aprendizaje de sus contenidos.

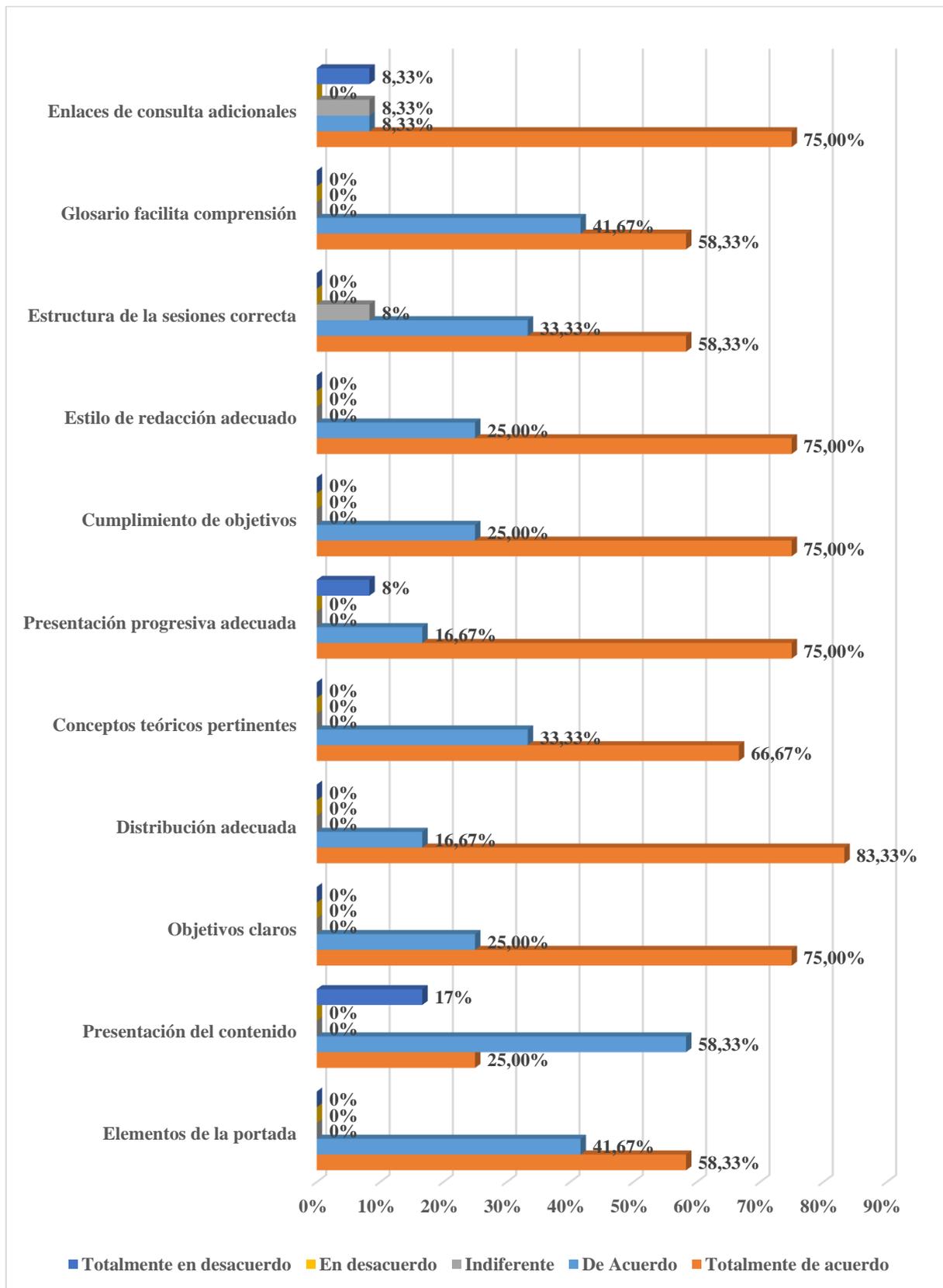


Figura 3. Evaluación de los ítems de la categoría Estructura
Fuente: Elaboración propia

Respecto del contenido de Programa de Capacitación, se presentaron resultados similares donde se evaluó si cada sesión completa alcanzaba el objetivo de aprendizaje planteado de acuerdo a su temática,

recursos y actividades metodológicas. El porcentaje de los expertos que se mostraron Totalmente de acuerdo con el diseño y contenido de las sesiones varía entre 66.67% y 83.33%; lo que refleja un alto grado de aceptación para el trabajo realizado y las estrategias consideradas para el aprendizaje del proceso de mediación.

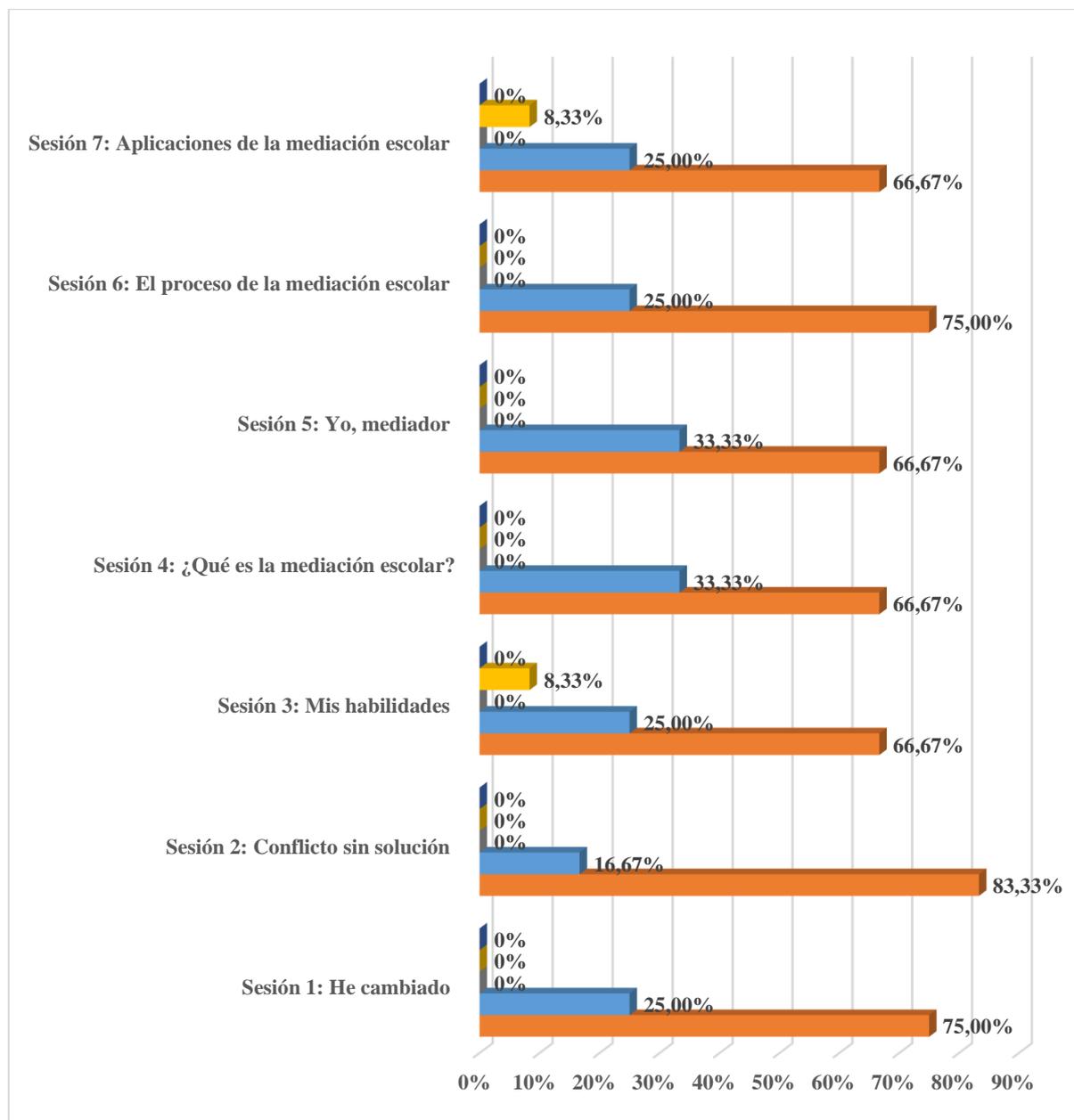


Figura 4. Evaluación de los ítems de la categoría Contenido
Fuente: Elaboración propia

A manera de opinión, también se les cuestionó a los expertos acerca de la importancia y efectividad de la implementación de la mediación; si la mediación entre pares es conveniente y, si consideran que aplicarla permite desarrollar sus habilidades sociales. A partir de la experiencia, conocimiento y

competencia de los expertos participantes, se puede evaluar la pertinencia de la investigación realizada por medio de estos asuntos.

A pesar que los resultados son similares, los expertos expusieron cierto nivel de diferencia en las preguntas. Por la relevancia de la participación de los expertos en estos temas, se muestran de manera individual con su respectivo análisis de resultado. La pregunta 26 consultó sobre la relevancia de la mediación como instrumento efectivo para dar solución a conflictos, obteniendo que el 91,67% está Totalmente de acuerdo con esta premisa siendo el porcentaje de aceptación muy alto.

La pregunta 27 indagó acerca de la posibilidad de que los estudiantes adolescentes apliquen mediación escolar entre pares y las respuestas obtenidas fueron diversas, ya que el 58,33% estuvo Totalmente de acuerdo; el 33,33% De acuerdo y el 8,33% se mostró Indiferente a la premisa. No obstante, los porcentajes no reflejan una respuesta desfavorable frente a la implementación de la mediación escolar entre pares.

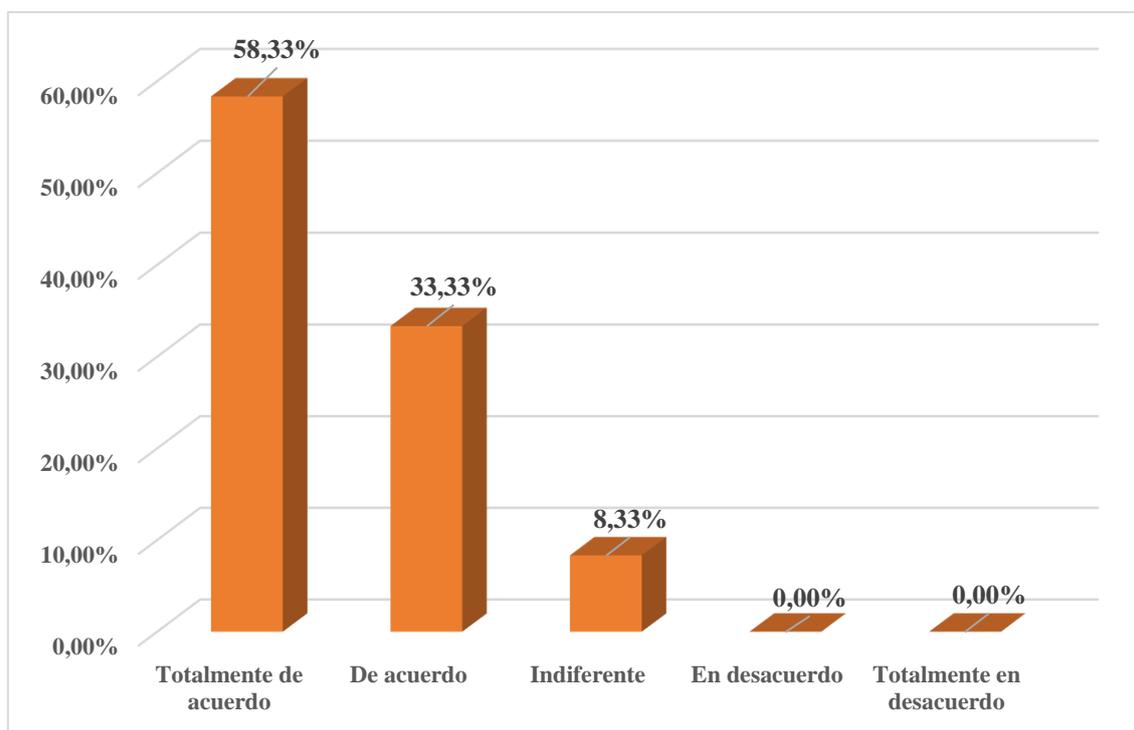


Figura 5. Evaluación de expertos respecto de la aplicación de mediación entre pares
Fuente: Elaboración propia

La pregunta 28 examinó la opinión de los expertos respecto de la influencia de la ejecución de la mediación entre pares en el establecimiento y progreso de las habilidades sociales de los adolescentes. Las

respuestas exponen que el 100% está Totalmente de acuerdo que existen dicha influencia por lo que la investigación podría aportar significativamente a las habilidades y capacidades sociales de los participantes donde sea aplicada. El porcentaje de aceptación recibido para esta premisa es el más alto del cuestionario de validación.

Discusión de Resultados

La evaluación de los expertos mediante el uso del cuestionario de validación recogió información importante acerca de las opiniones de los participantes respecto de Programa de Capacitación. Todos los expertos seleccionados realizaron su participación y expresaron su agrado frente a la investigación, ya que consideran que es un tema pertinente en la educación de los estudiantes adolescentes e influye en su desenvolvimiento en el futuro.

De forma inicial, se evaluó la validación de los expertos participantes para conocer su nivel de competencia acerca del tema a indagar. Para poder realizarlo, se revisan el Coeficiente de Conocimiento (Kc) y el Coeficiente de Argumentación (Ka) que permite calcular el Coeficiente de Competencia (K). Los expertos indicaron su valoración personal respecto de su propio conocimiento acerca del tema, el cual varió entre 7 a 10 y, para el cálculo final se multiplica por 0.10 de tal manera, que se obtiene el Coeficiente de Conocimiento (Kc) de cada uno.

Se registró los factores de argumentación donde se incluyen la experiencia de la actividad y la práctica; el conocimiento del tema a nivel local y global; la intuición acerca del tema y los estudios y publicaciones realizadas por el experto, con una ponderación respectiva de acuerdo a su nivel: bajo, medio o alto. De acuerdo al Coeficiente de Argumentación, dos expertos poseen nivel Alto y diez expertos poseen nivel Medio. La valoración en este aspecto es aceptable y demuestra que los participantes seleccionados poseen las características necesarias para la evaluación que realizaron.

Para el cálculo final del Coeficiente de Competencia (K), se promedió el Coeficiente de Conocimiento (Kc) y el Coeficiente de Argumentación (Ka) obteniendo resultados variantes entre 0.72 hasta 0.97. En este apartado, se aplicó la Valoración General de cada experto, resultando dos expertos con

valoración Alta y diez expertos con valoración Media, lo cual engloba las condiciones mínimas requeridas para realizar una evaluación acerca de mediación escolar en un Programa de Capacitación.

Por otra parte, el cuestionario de validación incluyó tres categorías respecto del Programa de Capacitación: estructura, contenido y conclusiones generales. Existen diferentes elementos que se consideraron para que los expertos opinen, tanto en la presentación del contenido, estructura de las sesiones, alcance de objetivos, inclusión de enlaces de consultas, entre otras. Los expertos manifestaron estar de acuerdo con los que revisaron incluyendo recomendaciones como que se debería incrementar el número de sesiones llegando hasta 20 sesiones. El número de sesiones del Programa de Capacitación es 7, sin embargo, la cantidad de sus respuestas que no incluyen este numeral es 10 y el promedio del número de sesiones que sugieren es 13 (valor redondeado).

En esta perspectiva, los expertos también sugirieron que podrían agregarse enlaces de consultas, de redes sociales, artículos científicos o académicos que permitan ampliar el conocimiento de cada tema. Esto podrían incluirse tanto para los docentes que aplicarían el Programa de Capacitación como para los estudiantes, diferenciando dichas audiencias para alcanzar el propósito para ambos actores. La exploración de estos recursos podría realizarse a partir de la bibliografía de la presente investigación, actividades interactivas virtuales, revistas científicas que muestren estudios similares con resultados comprobados, entre otros.

Desde la perspectiva del contenido, se evaluaron las 7 sesiones en sus componentes para cumplir los objetivos de aprendizaje de cada una. Los expertos expresaron de forma general y mayoritaria, que las actividades, los recursos y la disposición secuencial de los contenidos son idóneas para transmitir los temas planteados como la adolescencia, el conflicto, las habilidades sociales, la mediación escolar, entre otros. En este aspecto, se podría considerar la sugerencia del número de sesiones, donde manteniendo la misma línea se podrían agregar algunas opcionales que permitan reforzar las ya diseñadas, puesto que, no todas las instituciones educativas cuentan con el mismo tiempo para poder aplicar este tipo de talleres.

Respecto de las conclusiones generales, los expertos fueron indagados en tres cuestiones: la pertinencia de la mediación escolar, la posibilidad de la implementación de mediación entre pares y la

influencia de la misma en sus habilidades sociales. Un alto porcentaje de expertos expusieron que la mediación es un instrumento efectivo para dar solución a los conflictos, de acuerdo a su experiencia y conocimiento. De esta manera, los esfuerzos realizados en el presente estudio pueden rendir frutos favorables para la convivencia de una comunidad educativa que aplique alternativas pacíficas de resolución de conflictos que son parte inherente de la misma.

De la misma manera, los expertos consideraron que es posible la implementación de la mediación entre pares aplicada por estudiantes adolescentes y que este proceso influye en las habilidades sociales de este grupo etario. A partir de las competencias del grupo de expertos participantes respecto de la mediación escolar, se podría considerar que esta alternativa es beneficiosa para los estudiantes involucrados. El objetivo de capacitarlos y permitirle la oportunidad de participar con acciones positivas y efectivas en la convivencia con sus demás compañeros, atribuye a más características en esta etapa de crecimiento.

Los resultados obtenidos demuestran, de manera general, que la planificación y elaboración del Programa de Capacitación es adecuado para su aplicación con los estudiantes, ya que en las cuestiones indagadas respondieron que están de acuerdo con lo observado, según lo mencionado anteriormente. Además, consideran que la mediación escolar aplicada entre pares adolescentes aporta a la comunidad educativa y su desarrollo individual.

Programa de Capacitación en Mediación Escolar para Estudiantes de Educación

General Básica Superior

A continuación, se muestra el Programa de Capacitación con las recomendaciones sugeridas por los expertos después de la validación realizadas. Los cambios más representativos fueron el incremento de las sesiones de clases de siete (7) a diez (10) y, añadir una lista de enlaces de consulta para que los estudiantes y docentes puedan ampliar su conocimiento acerca de mediación escolar aplicada.



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
EN MEDIACIÓN ESCOLAR
PARA ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN GENERAL
BÁSICA SUPERIOR**

AUTORA:

Psi. Judith Maribel Benítez Medina

2021

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN MEDIACIÓN ESCOLAR A ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA SUPERIOR FORMACIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES

Presentación

Al relacionarse entre compañeros siempre existen discrepancias que llevan a conflictos por diversas situaciones de desacuerdo. El presente plan de capacitación está orientado a entrenar a los estudiantes de Octavo, Noveno y Décimo Año de Educación General Básica (EGB) en temas de mediación escolar para que pueda ser aplicada a los educandos del subnivel Superior ante situaciones de conflicto entre compañeros.

Al finalizar el desarrollo de las sesiones, los estudiantes participantes se encontrarán en la capacidad de aplicar las estrategias necesarias para mediar un conflicto entre sus compañeros de clase, guiarles en la búsqueda de una solución y establecer un seguimiento adecuado para verificar los resultados del proceso. La participación voluntaria y activa de los estudiantes mediadores y de los estudiantes en conflicto convertirá a esta alternativa en la primera opción para minimizar discordias entre los grupos.

Objetivos

Los propósitos para la elaboración y ejecución del programa de capacitación son los siguientes:

- Concientizar en los estudiantes la importancia de la mediación como una opción efectiva para la resolución de conflictos.
- Interiorizar y valorar el rol de mediador en la implementación de esta alternativa para dar solución a los conflictos entre sus compañeros de clase.
- Comprender el proceso de mediación para dar solución de las situaciones de conflictos entre adolescentes en una institución educativa.
- Meditar alternativas de solución para los conflictos comunes entre adolescentes para mantener un ambiente de paz en el centro de estudios.

CAPÍTULO I

CONCEPTOS BÁSICOS

Conceptos Básicos

Adolescencia

La adolescencia corresponde a una etapa de transformación entre la infancia y la adultez. Es una etapa que se identifica por los cambios biológicos, psicológicos y sociales importantes para el ser humano (Pineda y Aliño, 1999). Las diversas transformaciones aparecen desde los 10 años y afectan integralmente al adolescente. La Organización Mundial de la Salud recalca la relevancia de esta etapa por su influencia en la vida adulta, por tanto, es vital que este grupo sea protegido y acompañado en estos cambios (OMS, 2014).

La adolescencia se subdivide esta fase de la siguiente manera:

Tabla 11. Etapas de la adolescencia

Etapa	Rango de edad	Características
Adolescencia temprana	10 – 14 años	<ul style="list-style-type: none">• Manifestación de cambios físicos• Aceleramiento del crecimiento• Desarrollo de los genitales y demás características sexuales• Posibilidad de presencia de ansiedad o entusiasmo por los cambios• Desarrollo eléctrico y fisiológico del cerebro, influyendo en su capacidad emocional, física y mental
Adolescencia tardía	15 - 19 años	<ul style="list-style-type: none">• Desarrolla continuo del cuerpo y el cerebro• Aumento del pensamiento analítico y reflexivo• Disminuye progresivamente la importancia de las opiniones de los grupos sociales• Incremento de confianza, autoestima y claridad en sus opiniones e identidad

Fuente: UNICEF. (2011). Estado Mundial De La Infancia 2011. La adolescencia. Una época de oportunidades. Nueva York: UNICEF.

Como resultado de estos cambios, surgen conflictos en las relaciones sociales entre adolescentes en los entornos donde se desenvuelven. Uno de los ambientes más concurrido de los adolescentes son sus centros de estudios, donde las dificultades de distinta índole se presentan cotidianamente.

Sesión 1: He cambiado

Objetivo: Reconocer los cambios que han experimentado por motivo de su crecimiento y están relacionados con la adolescencia.

Tiempo: 1 periodo de clase.

Materiales:

- Pelota pequeña
- Hoja de trabajo 1: La Adolescencia (Anexo 1)
- Esfero

Desarrollo de la sesión:

1. Reunir a los estudiantes participantes y presentar el Programa de Capacitación en Mediación Escolar explicando la importancia de esta alternativa de resolución de conflictos.
2. Desarrollar la dinámica Me gusta mi cuerpo:
 - a. Crear un círculo entre todos los participantes.
 - b. El instructor (a) empieza la dinámica diciendo: “Mi nombre es... y me gusta (una parte de su cuerpo como sus ojos, su cabello, etc.)”.
 - c. Se lanza la pelota pequeña entre los participantes e intervienen de la misma manera.
3. El instructor (a) distribuye las hojas de trabajo La Adolescencia (Anexo 1) para cada participante.
4. Cada estudiante completa las actividades de la hoja de trabajo de manera individual.

Conflicto

El conflicto es una situación que se origina por un desacuerdo entre dos o más personas. Ministerio de Educación de Ecuador (2017) expone que un conflicto corresponde es una postura opuesta que se presenta entre dos o más individuos por diferencias en sus ideas u otras situaciones. Enfrentar el conflicto por métodos pacíficos y adecuados genera aprendizaje, respeto por las individualidades y construcción de soluciones.

Sea por necesidades elementales o situaciones intangibles, el conflicto crea diferencia y se propicia entre todo tipo de relaciones humanas sociales. Es así que, en un ambiente educativo, el conflicto es un elemento normal de la convivencia diaria (García, Chiva, Moral y Ramos, 2016) y, debe tomarse como una respuesta natural a la convivencia diaria.

Siendo así y debido a los distintos aspectos por los cuales pueden surgir los conflictos, existe la siguiente clasificación:

Tabla 12. Clasificación de los conflictos

Características	Tipos
Aparición (Moore, 2005)	<p>Latentes: Sin tensiones básicas desarrolladas.</p> <p>Emergentes: Se identifican las dos partes que reconocen que existe un conflicto que puede llegar a un mal término.</p> <p>Manifiestos: Las dos partes del conflicto se comprometen mediante el inicio de negociaciones o regulación del mismo, sin que lleguen a una solución, necesariamente.</p>
Razones (Funes de Rioja, 1996)	<p>Intereses: Aparecen ante quejas entre personas que no respetan las reglas acerca de condiciones laborales o económicas previamente conocidas.</p> <p>Derecho: Es la contraposición entre las partes por la aplicación o mala interpretación de reglas.</p>
Magnitud (Fisher, 1990)	<p>Individuales: Aquejan a una sola persona y aparecen por contradicciones con su interior.</p> <p>Colectivos: Afectan a dos o más personas y se distinguen los interpersonales, los intergrupales y los intranacionales.</p>
Intensidad (Morales, 1999)	<p>Tratable: Se resuelve por negociación, a pesar de haber existido violencia.</p>

	Intratable: No se solucionan con facilidad y han afectado a generaciones creando problemas para toda una comunidad.
Jerarquía (Asociación Española de Mediación, s.f.)	Horizontales: Aparecen entre pares o igualdad de nivel. Verticales: Se presentan entre personas que tienen funciones jerárquicas diferentes.
Tipo de Violencia (Vinyamata, 2004)	Directo: Se expresa mediante violencia física o verbal. Estructural: Aparece en la estructura de las organizaciones a partir de sus propias normas. Cultural: Es similar al estructural, y es referente a la cultura organizacional basada en su comportamiento.

Fuente: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). Manual de Mediación Escolar. Toluca: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.

En el contexto escolar, el conflicto se denomina como una acción dañina e intencional que puede ejecutarse mediante violencia física o verbal. Este se ejerce entre las personas que se relacionan en la comunidad educativa y se puede presentar dentro y/o fuera de sus instalaciones (García, 2015). De este modo, García (2015) cita a Viñas (2004) para manifestar que las clasificaciones de conflictos en contexto educativo son:

- De poder: Relacionado con las reglas.
- De relación: Uno de las partes es superior al otro jerárquica o emocionalmente; incluye el bullying.
- De rendimiento: Relacionado con las calificaciones del estudiante que presenta dificultades y lo que la institución educativa y/o el docente ofrece.
- Interpersonales: Se presentan por la convivencia.

Estas dificultades en las relaciones interpersonales de los adolescentes resaltan la importancia de mejorar sus habilidades sociales y educarlas para su fortalecimiento. Por lo que es necesario conocer acerca del tema y valorarlas como de gran influencia en la vida adulta.

Sesión 2: Conflicto sin solución

Objetivo: Reconocer los elementos de un conflicto y proponer posibles soluciones pacíficas.

Tiempo: 2 periodos de clase.

Materiales:

- Tablet o celular
- Video Manejo de conflictos
- Vestuario variado para dramatización

Desarrollo de la sesión:

1. El instructor (a) muestra el siguiente video para entender las definiciones:
 - a. Summar Productividad – Manejo de conflictos:
<https://www.youtube.com/watch?v=2zmlsheuFOs>
 - b. Al término de la actividad, el instructor (a) realiza preguntas acerca del conflicto observado:
 - ¿Cuál fue el conflicto?
 - ¿Cuál fue la actitud de cada interviniente en el conflicto?
 - ¿Qué paso al final?
 - ¿El conflicto se resolvió?
2. El instructor (a) distribuye a los participantes en parejas para realizar la actividad de la sesión.
3. Cada pareja debe inventar un conflicto que se puede presentar dentro de la institución educativa.
4. Con la situación conflicto definida, crear diálogos para dramatizar la escena por 1 minuto.
5. Presentar cada dramatización ante el grupo.
6. Después de cada presentación, la audiencia debe responder las siguientes preguntas:
 - a. ¿Cuál fue el conflicto?
 - b. ¿Cuál fue la actitud de cada interviniente en el conflicto?
 - c. ¿Qué paso al final?
 - d. ¿Cuál fue la solución del conflicto?
7. Diseñar un organizador gráfico con la información de cada pareja utilizando su creatividad y presentar claramente su conflicto y resolución.
8. Publicar la actividad en un periódico mural en el área de capacitación.

CAPÍTULO II
HABILIDADES SOCIALES EN
ADOLESCENTES

Habilidades sociales en los adolescentes

La Organización Panamericana de la Salud (2001) incluye dentro de las habilidades para la vida a las denominadas sociales, que se precisan como las actitudes y destrezas necesarias para desenvolverse positivamente y enfrentar los desafíos de manera adecuada, por lo que representan un aspecto clave en cuanto a su maduración. Miranda, Riquelme, Cifuentes y Riquelme (2014) las definen como el compendio de expresiones verbales y no verbales por medio de las cuales se manifiesta una persona en un contexto, respetando a los demás. Según los autores esta unión de destrezas que el ser humano desarrolla para interactuar con sus semejantes, le permite adquirir elementos positivos para sí mismo.

En la adolescencia, el incremento de su importancia es exponencial por la necesidad de guiar el manejo de las mismas para integrarse en grupos y lograr la aceptación; siendo este tipo de relaciones más profundas que las establecidas durante la infancia (Valera, Buil, Rigo, Casero y Aguilar, 2015).

Estas habilidades son hábitos que se adquieren por repetición y puede observarse (Roca, 2014); están influenciados por nuestros pensamientos, sentimientos, emociones y, comprensiblemente, el contexto social (familia, escuela, amigos, etc.). Éstas favorecen o entorpecen las relaciones interpersonales, ya que a medida que se desarrollan, permiten tener conciencia de los intereses personales, así como también los sentimientos, pensamientos e intereses de las demás personas. Wadman, Durkin y Conti (2011) añaden que las habilidades sociales se ajustan al temperamento y la personalidad de una persona y que les aporta a sus manifestaciones en un ambiente social (Citados Valera, et al., 2015). Esta mezcla compleja es tratable ya que estas destrezas pueden ser guiadas para potenciarse.

Díaz y Mejía (2018) concluyen en su estudio que de las habilidades para la vida que propone la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, las habilidades sociales son las menos desarrolladas porque las instituciones educativas que se enfocan más en la salubridad y la productividad. Agregan que debe aportarse desde el hogar, ya que lo consideran como “el primer espacio socializador del niño” (p. 210).

El mal manejo de estas habilidades desemboca en dificultades como problemas comunicacionales con los demás, impulsividad, evitar contextos sociales, déficit escolar, problemas de relación con sus pares, agresividad (Patricio, Maia y Bezerra, 2015; Valero, et al., 2015; Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavides y Villota, 2017).

Realizar una clasificación de las habilidades sociales es complicado por la gama de autores e instituciones que las detallan desde sus puntos de vista y sus investigaciones; además, porque ha sido observado desde la educación, la sociología, la psiquiatría, la psicología con perspectivas diferentes (Betancourth, et al., 2017). Para efecto de la presente, se toma la elaborada por Morales, Benítez y Agustín (2013):

Tabla 13. Clasificación de habilidades sociales

Clasificación	Descripción
Aprendizaje de habilidades sociales	Capacidad de prestar atención, iniciar y mantener una conversación, consultar alguna situación que le crea duda, agradecer, presentarse ante los demás, presentar a otras personas, necesidad de saludar.
Habilidades sociales avanzadas	Destrezas para solicitar ayuda, participar en actividades, dar y recibir indicaciones, disculparse ante los demás y persuadir.
Habilidades para manejar sentimientos	Es la disposición para comunicar sus sentimientos como reconocer los propios, pronunciarlos, entender lo que sienten las demás personas, afrontar el enojo de alguien, expresarse cariñosamente, dominar el miedo.
Habilidades alternas a la violencia	Corresponde a ciertas habilidades como solicitar espacio, crear algo, colaborar con otras personas, negociar, autocontrolarse, proteger sus derechos, enfrentar la amenaza, intentar no pelear, evitar una ofensiva físico.
Habilidades para el manejo de estrés	Está relacionada a situaciones como quejarse, solventar una queja, involucrarse en un juego a manera de deporte, enfrentar situaciones vergonzosas, colaborar con un amigo, inspirarse, comunicar el fracaso, denunciar, asimilar una conversación compleja, manejar la presión social.
Habilidades de planificación	Decidir sobre un asunto, determinar la razón de un problema, el poder establecerse un propósito, elegir sobre sus destrezas y habilidades, recolectar información, poner en orden las dificultades que se presentan de acuerdo con su relevancia, tomar decisiones, concentrarse en una tarea.

Fuente: Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013). *Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15 (3), p. 98-113.

Según Tapia y Cubo (2017), diversas investigaciones han reportado que el progreso de las habilidades sociales de una persona facilita su disposición para el aprendizaje e incluso, para la enseñanza;

integrarse en su entorno social; participar de forma activa; crear y sostener relaciones sociales efectivas; ser mentalmente saludable; desempeñarse eficaz y eficientemente en el campo laboral. Detallando la importancia de estas habilidades, Gutiérrez y López (2015) citan a Roca (2008) para agregar que éstas fomentan relaciones satisfactorias, sentimientos de bienestar a partir de dichas relaciones y facilidades para la comunicación efectiva.

Habilidades Sociales en el Contexto Educativo

La escuela es un ambiente social más al cual se exponen las personas. En este medio, no solo confluyen los estudiantes, sino que también los profesores, el área administrativa, de servicios y representantes legales, donde se incluyen los padres de familia. Las habilidades sociales que se desarrollan en el contexto educativo, según Tapia y Cubo (2017) a partir de la integración de tres autores, se sistematizan de la siguiente manera:

Tabla 14. Sistematización de las habilidades sociales en el contexto educativo

Componente	Conductual/motor	Cognitivo	Emocional-fisiológico
Michelson, Sugai, Wood y Kazdin (1987)	Habilidades prosociales: escuchar, solicitar colaboración. Habilidades facilitadoras de relacionarse y comunicarse: propiciar una conversación, realizar recomendaciones, pedir cambios de comportamiento en otra persona, etc.		Habilidades sociales afectivas: manifestar lo que siente, evitar el enojo, etc. Habilidades para enfrentar el estrés: solicitar explicaciones claras, expresar una queja, afrontar a la presión social, etc. Habilidades opcionales a la violencia: confrontar la burla, resolver problemas, etc.
Pérez (2000)	Habilidades conversacionales. Habilidades de cooperación. Habilidades de autoafirmación.	Formas de pensamiento, expectativas, subjetividades y autorregulación.	Habilidades asociadas con las emociones y sentimientos.

Fernández, Palomero y Teruel (2009)	Trabajar en equipo, compartir ideas, coordinarse, dialogar acerca de un propósito común. Asertividad, manifestar aspiraciones y opiniones, defender sus derechos y de los demás. Enfrentar y solucionar conflictos interpersonales y externos.		Autoconocimiento, autorregulación, exteriorizar las emociones y mantener equilibrio emocional, aceptar fracasos y errores. Empatía.
--	--	--	--

Fuente: Tapia G., C. y Cubo D., S. (2017). **Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos.** *Magis, Revista Internacional De Investigación En Educación*, 9(19), p. 133-148.

Las habilidades sociales citadas permiten una mejor relación entre adolescente en un contexto educativo; sin embargo, siempre se presentan diferencias que se convierten en conflictos. A partir del uso de estas habilidades, los involucrados en la comunidad educativa pueden emplear la mediación como una opción pacífica a la resolución de dichas situaciones, tanto como mediadores como mediados.

Sesión 3: Mis habilidades

Objetivo: Conocer las habilidades sociales de los adolescentes que pueden desarrollarse para mejorar sus relaciones con los demás.

Tiempo: 1 periodo de clase.

Materiales:

- Esferos
- Hoja Bond A4
- Tijera
- Goma
- Papelógrafo
- Marcadores
- Lápices de colores

Desarrollo de la sesión:

1. El instructor (a) expondrá el listado de habilidades sociales según Fernández, Palomero y Teruel (2009):
 - a. Trabajar en equipo
 - b. Compartir ideas
 - c. Coordinarse
 - d. Dialogar acerca de un propósito común
 - e. Asertividad
 - f. Manifestar aspiraciones y opiniones
 - g. Defender sus derechos y de los demás.
 - h. Enfrentar y solucionar conflictos interpersonales y externos.
 - i. Autoconocimiento y autorregulación
 - j. Exteriorizar las emociones y mantener equilibrio emocional
 - k. Aceptar fracasos y errores.
 - l. Empatía.
2. El instructor (a) sorteá un concepto para estudiante participante.
3. Cada estudiante debe investigar un pequeño concepto acerca del tema asignado.
4. Debe decorar una hoja A4 con el tema y su concepto. Utilizar toda su creatividad e incluir ilustraciones.
5. Realizar una exposición corta de hasta 1 minuto acerca del tema.

6. El instructor (a) debe diseñar un organizador gráfico en el periódico mural del área de capacitación para exponer las habilidades sociales de los adolescentes.
7. Cada estudiante agregará su trabajo.
8. El instructor (a) debe resaltar la relevancia de desarrollar y fortalecer las habilidades sociales durante su adolescencia.

Sesión 4: El divorcio

Objetivo: Favorecer las capacidades de análisis y observación de los estudiantes para la detección de conflictos y la búsqueda de soluciones creativas.

Tiempo: 1 periodo de clase.

Materiales:

- Tarjetas de roles (Anexo 2)

Desarrollo de la sesión:

1. El instructor (a) selecciona cinco (5) estudiantes para que representen una postura.
2. Cada estudiante escoge una tarjeta donde lee el rol que se le asigna y la situación que debe defender. Debe tomar unos minutos para enfocarse en su lectura, asumir su rol y de ser necesario, realizar consultas al instructor (a).
3. El instructor (a) inicia el debate entre los cinco estudiantes participantes como moderador de las intervenciones que se dan mediante turnos. El instructor (a) puede utilizar preguntas de rompimiento para generar la interacción entre los estudiantes y motivar su participación.
4. Cada estudiante interviene defendiendo su postura, de acuerdo con el turno que le corresponda y la participación de sus otros compañeros. El estudiante podría no estar de acuerdo con el rol que le fue asignado, pero debe defenderlo como su verdad.
5. Al finalizar 10 a 15 minutos, el instructor (a) finaliza el debate y repite el proceso con los demás estudiantes. De acuerdo al número de estudiantes, podrían seleccionarse menos participantes para que se realicen, al menos, dos rondas.
6. El instructor (a) debe recapitular las respuestas y participaciones de los estudiantes y relacionarlas con las habilidades sociales revisadas en la sesión anterior. Enumerar las ideas que los estudiantes consideran válidas en consenso grupal.

CAPÍTULO III

LA MEDIACIÓN

Métodos de resolución de conflictos

Existen varios procesos para la resolución de conflictos como la negociación, el arbitraje, la conciliación, la restauración, las conferencias comunitarias, los círculos restaurativos y por supuesto, la mediación. El propósito de estos métodos es buscar una solución pacífica a los conflictos mediante resoluciones alternativas relacionadas a la paz y tratando de corregir las relaciones entre los intervinientes (Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, 2018).

Mediación

La mediación, en términos sencillos, es un procedimiento donde una persona neutral que facilita la comunicación entre sus pares que tienen un conflicto para diseñar un acuerdo; esto se aplica en un ambiente seguro y que permite la libertad; donde comprende la situación que han sufrido y las opciones para resolverlo. Los fines de la mediación promueven, en primera instancia, que la relación entre las partes se mantenga al llegar a un acuerdo; de este modo se realiza una gestión de conflictos eficiente, se logran acuerdos constructivos y, se propicia un ambiente confiable para expresar sentimientos y experiencia.

En Ecuador, la mediación es tratada mediante leyes estatales para su aplicación de manera regulada. De esta manera, la Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce a la mediación como una opción alterna a la solución de conflictos en el Art. 190, junto al arbitraje; siempre que se apliquen en sujeción a la ley. Además, existe la Ley de Arbitraje y Mediación publicada en el 2006 que declara a la mediación en su Art. 43, como un proceso a aplicar para encontrar solución a conflictos a partir de un tercero ecuánime que aporta a la conciliación para alcanzar un acuerdo voluntario entre las partes que finaliza con el conflicto, en definitiva.

Mediación escolar

Según la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México (2018), la mediación escolar es un procedimiento donde la comunidad educativa de una institución se encuentra en conflicto entre algunos de sus miembros y deben ser guiados por un tercero imparcial (mediador escolar) mediante el uso de herramientas y estrategias que propicien la comunicación efectiva y asertiva entre los involucrados, sin vulnerar el derecho de los menores y para establecer posibles soluciones a partir de la decisión de los intervinientes.

García, et al. (2016) realizaron un estudio acerca de las características fuertes y débiles de la mediación escolar; los participantes se mostraron muy de acuerdo respecto de la mediación y su utilidad en sus colegios; tanto porque consideran que sí sirve como que sí se aplica. Una característica que resalta la investigación es que los estudiantes mediadores valoran las ventajas de la mediación más que sus mismos roles. Siendo los estudiantes el foco principal de la educación, es importante mencionar que la mediación escolar les provee mayor relevancia y, aporta a su desarrollo en los diferentes niveles formativos, tanto a nivel individual como grupal (Pérez de Guzmán, 2008, citado por García, et al., 2016).

La mediación en Ecuador se considera una opción para la resolución de conflictos dirigida al escenario escolar; se crea como decisión del Centro de Mediación de la Dirección Provincial de Educación del Guayas en colaboración con otros entes involucrados como el Centro de Mediación de la Corte Provincial de Justicia de Guayaquil, el Colegio de Psicólogos Educativos, la Universidad Metropolitana y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Aguirre, Alcívar y Domínguez, 2016). En esta publicación, los autores evidencian la mediación en la educación como una opción viable que puede extenderse a la comunidad educativa, sin embargo, para efecto de la investigación, se alinea a las situaciones de conflicto suscitadas entre estudiantes del subnivel Educación General Básica Superior.

Las instituciones educativas buscan alternativas y el Ministerio de Educación les permite emplear la mediación como estrategia pacífica para conciliar las diferencias en la comunidad educativa. Una mediación reflexiva permite aprendizaje del dialogo, la escucha, el respeto, la tolerancia y manejo de relaciones interpersonales.

A la mediación escolar está ligada la cultura de paz y es una definición que se fundamenta en ideas y creencias para manejar los conflictos de manera pacífica; a esto se añade distintas estrategias, técnicas y métodos para lograrla. El Ministerio de Educación de Ecuador (2017) manifiesta que mediante la mediación escolar se propicia dicha cultura en los centros de estudio del país.

La mediación escolar dada por los mismos estudiantes ha representado mejores resultados en encontrar soluciones a los conflictos. Este tipo de mediación es una opción para aportar al modelo de convivencia pacífico y debe contemplarse en el programa de convivencia preventivo y educativo de cada institución (Ministerio de Educación de Ecuador, 2017).

Sesión 5: ¿Qué es la mediación escolar?

Objetivo: Concientizar en los estudiantes la importancia de la mediación como una opción efectiva para la resolución de conflictos.

Tiempo: 1 periodo de clase.

Materiales:

- Tablet o celular
- Video ¿Qué es conflicto? UCAM Knowledge Pill - José Vicente Merino
- Hoja de trabajo 2: Mediación Escolar (Anexo 3)
- Esferos
- Tijera
- Goma
- Papelógrafo
- Marcadores
- Lápices de colores

Desarrollo de la sesión:

1. La instructora muestra el siguiente video para entender las definiciones:
 - a. ¿Qué es conflicto? UCAM Knowledge Pill - José Vicente Merino:
<https://www.youtube.com/watch?v=IJdh9A-SX9o>
2. La instructora distribuye una Hoja De Trabajo Mediación Escolar (Anexo 3) para cada pareja participante.
3. Las parejas de trabajo deben completar un organizador gráfico para definir al conflicto escolar y la mediación.
4. Cada pareja expone su definición y ejemplifica cada situación de manera gráfica en un papelógrafo.
5. La instructora consolida los conceptos básicos de conflicto escolar y de mediación.
6. Como actividad de evaluación, cada participante dibuja un logotipo y slogan acerca de la mediación.

Mediador

El mediador es la persona neutral que guía el proceso de una mediación de manera activa para encontrar consensos entre los participantes, facilitar su comunicación y resolver el conflicto mediante acuerdos (Caycedo y Cocunubo, 2016). Para lograrlo, el mediador o facilitador propicia un espacio para que los mediados expresen sus intereses y necesidades, regulen sus emociones y analicen su propio conflicto mediante la comprensión y reflexión de cada punto de vista (Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, 2018).

El mediador obtiene la información relevante de los mediados para que ellos mismos la analicen y la comprendan para lograr la construcción del acuerdo sin forzarlo. Las funciones que el mediador toma en el proceso de resolución de conflictos son reducir la tensión entre los participantes, propiciar la comunicación en ambas vías y con respeto, colaborar en la construcción de propuestas de posible solución y acuerdos, monitorear la comprensión de las situaciones y la reflexión, generar confianza en los resultados obtenidos, dar seguimiento a la aplicación del acuerdo final y, derivar a otros especialistas, de ser necesario (Povedano, Pérez-Pérez y Del Moral, 2012).

Para cumplir con el rol de mediador se requieren ciertas competencias claves que permiten manejar los conflictos de manera constructiva para las partes y llegar a soluciones eficientes. Según Salcedo y Jennings (2016), estas competencias claves son:

- Gestionar las relaciones entre los mediados de manera constructiva.
- Establecer confianza entre las partes y cuidar del respeto en el proceso.
- Demostrar neutralidad, imparcialidad y objetividad.
- Gestionar un proceso de mediación eficaz que distribuya el tiempo necesario para cada fase.
- Contar con habilidades asertivas de comunicación como la escucha activa, la observación, el cuestionamiento respetuoso, la tolerancia, la empatía, entre otros.
- Empoderar a los mediados en sus propias capacidades para encontrar, construir y mantener una solución a su conflicto.
- Redactar un acuerdo claro y preciso como resultado de la mediación y asegurarse de que cada parte lo comprenda y valide con la intención comunicativa adecuada.

El docente como mediador

El docente como mediador debe tener habilidades enfocadas en generar propuestas para llegar al acuerdo entre estudiantes o sus grupos, persuasión para tomar decisiones con la información que posee y la

participación de las partes y, la capacidad de trabajar bajo presión y manejar situaciones de tensión. Además, debe ser imparcial y neutral respecto de los estudiantes, sus intereses y el conflicto.

El proceso de mediación por parte del docente no puede estar influenciado por situaciones pasadas efectuadas por los estudiantes, sino orientarse al conflicto actual y con las nuevas características dadas. Por el contrario, debe propiciar un clima emocional positivo que cree confianza entre los estudiantes, para lo cual, requiere herramientas como la negociación, la objetividad y la imparcialidad (De Souza, 2012).

El estudiante como mediador

Cuando los estudiantes realizan el papel de mediadores, se establece una mediación entre pares; esta modalidad es acogida y valorada de manera positiva por la comunidad educativa. El estudiante es acercado a realidades de la sociedad como el enfrentamiento de conflicto, la búsqueda de su resolución e incluso, actuar preventivamente; por lo que estas participaciones los forma como ciudadanos democráticos (Mozo y Armengol, 2019).

Salcedo y Jennings (2016) manifiestan ciertas recomendaciones como que el grupo debe ser diverso, es decir, represente la diversidad del centro educativo, respecto de cultura, género, nivel social, comportamiento, niveles académicos y raza. Además, deben ser monitoreados para verificar y asegurar su grado de madurez y pericia requeridos para aplicar las técnicas de mediación y sus procedimientos deben ser públicos.

Los estudiantes mediadores deben ser capacitados para poder cumplir con su tarea de mediación en resolución de conflictos y problemas, juegos de roles, escucha activa, habilidades de comunicación y desarrollo de la empatía. Como puede contemplarse, el entrenamiento incluye el desarrollo de varias habilidades sociales y su posterior aplicación al mediar. Los estudiantes que efectúan esta labor deben estar comprometidos con el desarrollo de dichas habilidades y en transferir sus conocimientos y destrezas a otros (Salcedo y Jennings, 2016).

Sesión 6: Yo, mediador

Objetivo: Interiorizar y valorar el rol de mediador en la implementación de esta alternativa para dar solución a los conflictos entre sus compañeros de clase.

Tiempo: 1 periodo de clase.

Materiales:

- Copias: Lectura acerca del Rol del Mediador (Anexo 4)
- Resaltador
- Esfero
- Cartulina A4
- Tijera
- Goma
- Marcadores
- Lápices de colores
- Papeles de colores

Desarrollo de la sesión:

1. La instructora distribuye las copias de la Lectura acerca del Rol del Mediador (Anexo 4).
2. Los estudiantes realizan la lectura de manera individual y analizan el texto. La instructora despeja dudas, de ser necesario.
3. Cada estudiante elabora una receta Yo, Mediador donde reflejara los ingredientes que él posee para ser un buen mediador, las recomendaciones que considera más importante y los elementos que giran en torno al proceso de mediación para que sea el más adecuado.
4. Decorar una cartulina A4 con su foto y la receta que creó.

CAPÍTULO IV
PROCEDIMIENTO DE LA
MEDIACIÓN ESCOLAR

Procedimiento de mediación escolar

El procedimiento de mediación elegido es el desarrollado por Suares (2018) que consta de tres fases: la premediación, mediación y postmediación. Esta es una actualización de Suares (1996), versión que fue acogida por la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México en su publicación Manual de Mediación Escolar.

Premediación

Corresponde a la fase previa a la mediación y es realizada básicamente, por el mediador. En esta etapa se planifican las condiciones propicias para la mediación a manera de preparación; sea dada por derivación o por iniciativa de uno de los involucrados. En este acercamiento, se expresa a los mediados los beneficios del proceso y se conoce sus percepciones respecto del conflicto.

En esta fase se desarrollan las siguientes actividades:

- Solicitud de la mediación: Por derivación o por iniciativa de uno de los involucrados en el conflicto.
- Invitación a los mediados: El mediador extiende una comunicación escrita, describiendo los aspectos de la mediación.
- Planificación de espacio y recursos: El mediador determina el espacio, mobiliario y materiales necesarios para llevar a cabo la mediación de acuerdo a los involucrados.
- Preparación del mediador: El mediador estudia el conflicto para realizar una intervención efectiva. En esta actividad, el mediador revisa las técnicas y estrategias a emplear de acuerdo a la problemática.

Mediación

Es la etapa central del proceso de mediación y se subdivide en otras para desarrollarse:

1. Introducción

El mediador realiza la apertura mediante un saludo y una felicitación por iniciar el proceso, presenta a los participantes, de ser necesario y, realiza una descripción breve de la actividad a realizar, solicitando preguntas para aclarar dudas.

2. Encuadre

El mediador explica su participación en el proceso y las reglas a seguir; también consulta la intencionalidad del proceso y si es voluntaria. Se solicita que la participación oral sea dicha en primera persona, se respete turnos a espera que el mediador otorgue la palabra, se evite insultos y conductos agresivos y sea honesto. Al ser un proceso confidencial, es necesario solicitar permiso para realizar apuntes o grabaciones.

3. Búsqueda de la información

En esta etapa inicia la participación oral de los mediados, explicando la versión de la situación conflictiva. El mediador interviene a interrogaciones de acuerdo al conflicto para facilitar la comunicación libre y espontánea entre los participantes, es decir, las preguntas se realizan a cada parte, según lo amerite.

El mediador indaga más allá de las palabras, a los sentimientos de las personas, atendiendo las necesidades de las partes. En esta exploración se conocen las percepciones, intereses y posiciones de los involucrados, donde el mediador logra reconocer si su idea inicial del conflicto fue correcta y guiar a la solución.

4. Propuesta De Solución o Lluvia De Ideas

El mediador puntualiza las experiencias de ambos para que ellos expongan alternativas de solución para su propio conflicto. Estas propuestas deben ser justas y realizables para las partes siendo equilibradas y específicas.

El mediador solicita que se generen ideas, guía la construcción de ideas conjuntas, permite la expresión de sugerencias y su opinión frente a las participantes que se van proponiendo, delimita soluciones aceptables y las temporaliza y trata de facilitar el acuerdo.

5. Acuerdo

El mediador explora las posibles soluciones y motiva a la reflexión de los participantes para elaborar el acuerdo. Este acuerdo puede darse de forma verbal o escrita, siempre que se deje constancia de que así se realizó porque debe respetarse. El mediador debe verificar los compromisos adquirido por los involucrados para mantener la resolución y la comprensión de los mismos.

Postmediación

Realizar un proceso de seguimiento después de llegar a un acuerdo de mediación es importante para que el proceso rinda fruto y, sobre todo, cuando se ha iniciado la implementación de esta alternativa recientemente. Este aspecto debe ser establecido desde la mediación y puede darse entre los 3 a 12 meses subsiguientes.

De la postmediación se espera conocer los efectos que tuvo el proceso, si fue respetado y si la relación que existía entre las partes fue restablecida. Si luego de esto, se considera que los resultados pueden ser mejores podría generarse un nuevo acuerdo, convocando a una nueva mediación.

Sesión 7: El proceso de la mediación escolar

Objetivo: Comprender el proceso de mediación para dar solución de las situaciones de conflictos entre adolescentes en una institución educativa.

Tiempo: 2 periodos de clase.

Materiales:

- Infografía Proceso de Mediación Escolar (Anexo 5)
- Tablet o celular
- Video Como hacer una mediación escolar
- Video Simulación de mediación escolar- CEIP Miguel de Cervantes
- Cartulina
- Tijera
- Goma
- Marcadores
- Lápices de colores
- Papeles de colores

Desarrollo de la sesión:

1. Realizar la dinámica El Nudo Humano:
 - a. Todos los participantes se ponen de pie formando un círculo.
 - b. Cada uno extiende su mano derecha y toma la mano de otro compañero, manteniendo el círculo.
 - c. Cada uno extiende su mano izquierda y toma la mano de otro compañero que no sea el mismo del ítem anterior.
 - d. El grupo de estudiantes debe desenredar el nudo que se formó sin soltarse las manos, pero manteniendo el círculo. De no lograrlo, se debe repetir la actividad.
 - e. Al término de la actividad, la instructora consulta:
 - ¿Qué estrategia emplearon para cumplir con la instrucción?
 - ¿Qué situaciones pueden relacionar con su papel como mediador?
 - ¿Considera que hubiera sido adecuado tener una persona externa que les ayude?
 - f. La instructora reflexiona con el grupo acerca de lo aprendido:
 - Si todo el nudo humano no está desenredado, ningún participante debería estar quieto o tranquilo.
 - Las situaciones del grupo afectan a todos.

- Todo conflicto tiene solución.
 - En ocasiones, las personas externas a un conflicto pueden ayudar en su resolución.
2. La instructora le mostrará el proceso de mediación a implementar en sus aulas de clases para ayudar a sus compañeros a través de la infografía Proceso de Mediación Escolar (Anexo 5). En la infografía los estudiantes tendrán a primera mano los pasos a seguir para realizar una mediación efectiva.
 - a. Premediación
 - b. Presentación
 - c. Indagación
 - d. Solución y Acuerdo
 - e. Seguimiento
 3. Luego de la socialización de la infografía y el proceso de mediación, observar los siguientes videos:
 - a. K me cuentas: Como hacer una mediación escolar:
https://www.youtube.com/watch?v=pI_9eUk7v2o
 - b. Rafael Reyes: Simulación de mediación escolar- CEIP Miguel de Cervantes:
<https://www.youtube.com/watch?v=Hxwtv0hhWFM>
 4. Las parejas de trabajos reflexionan acerca del video observado.
 5. Cada pareja realiza una cartelera para exponer un organizador gráfico que muestre el proceso de mediación escolar. Deben emplear su creatividad para mejorar su presentación. *Este recurso les servirá luego para exponer el tema ante sus compañeros de año básico.*
 6. Al final, organizar los trabajos realizados en el periódico mural del área de capacitación.

Sesión 8: Aplicaciones de la mediación escolar

Objetivo: Meditar alternativas de solución para los conflictos comunes entre adolescentes para mantener un ambiente de paz en el centro de estudios.

Tiempo: 2 periodos de clase.

Materiales:

- Hoja de trabajo 3: Aplicaciones de Mediación Escolar (Anexo 7)
- Acta de Mediación
- Esfero
- Lápiz
- Materiales para la dramatización
- Vestuario (opcional)

Desarrollo de la sesión:

1. Distribuir a los estudiantes en equipos de 3 participantes.
2. Entrega la Hoja de trabajo Aplicaciones de Mediación Escolar (Anexo 7) y copias del Acta de Mediación (Anexo 6).
3. La Hoja de trabajo 2 contiene tres situaciones de conflicto. En cada equipo, un estudiante debe desempeñar el rol de mediador y los dos restantes, deben personificar a los involucrados en el conflicto.
4. Aplicar el proceso de mediación escolar por cada situación de conflicto y llenar el acta de mediación respectiva. Cambiar los roles por cada problemática.
5. La instructora les indica una de las tres situaciones para que sea dramatizada por los estudiantes. Emplear materiales y vestuario para exponer el procedimiento mediación.

Sesión 9: Revisión de conflictos escolares en el centro

Objetivo: Interpretar los conflictos que se presentan con mayor frecuencia en la institución educativa para su detección y prevención.

Tiempo: 2 periodos de clase.

Materiales:

- Hoja de trabajo 4: Registro semanal de conflictos (Anexo 8)
- Cuaderno
- Esfero
- Lápiz
- Lápices de colores
- Papelógrafo

Desarrollo de la sesión:

1. Distribuir a los estudiantes en parejas.
2. Entrega la Hoja de trabajo Registro semanal de conflictos (Anexo 8).
3. Los estudiantes deben realizar un registro de los conflictos que surgen en su grado durante una semana.
4. En la sesión, el instructor (a) propicia una lluvia de ideas para fomentar la participación de los estudiantes con sus observaciones de manera verbal.
5. Cada pareja debe tabular los conflictos que registró durante la semana en una tabla de frecuencias y generar un gráfico estadístico para presentar su información.
6. A partir del gráfico, interpretar los resultados e idear dos soluciones para prevenir los dos conflictos que son más recurrentes en su clase.
7. Cada pareja debe realizar una exposición de sus insumos ante el aula de clase utilizando papelógrafo para mostrar la información.

Sesión 10: Mediación escolar en mi centro de estudios

Objetivo: Aplicar mediación escolar a conflictos recurrentes en el centro de estudios mediante la simulación para el fortalecimiento de las habilidades adquiridas.

Tiempo: 2 periodos de clase.

Materiales:

- Acta de Mediación (Anexo 6)
- Esfero
- Lápiz
- Materiales para la dramatización
- Vestuario (opcional)

Desarrollo de la sesión:

1. Distribuir a los estudiantes en equipos de 3 participantes.
2. Entrega copias del Acta de Mediación (Anexo 6).
3. Recordar los conflictos recurrentes revisados en la sesión anterior.
4. En cada equipo, un estudiante debe desempeñar el rol de mediador y los dos restantes, deben personificar a los involucrados en el conflicto seleccionado. Emplear materiales y vestuario para exponer el procedimiento mediación.
5. Aplicar el proceso de mediación escolar por la situación de conflicto y llenar el acta de mediación respectiva.
6. El instructor (a) ofrece palabras de despedida y agradecimiento por la participación satisfactoria de los estudiantes en el Programa de Capacitación.

Glosario

Acuerdo: Resolución tomada en una reunión o asamblea a beneficio de los participantes (Jackson, 2007).

Agresión: Acción que ocasiona daño o perjudica a otra persona (Acosta e Higuera, 2004).

Colaboración: Participación conjunta para lograr objetivos determinados con los cuales se identifica (Vinyamata, 2011).

Conciencia: Facultad del ser humano para comprender aspectos emocionales y espirituales (Danesh, 2012).

Conciliación: Procedimiento donde un mínimo de dos personas resuelve una situación de conflicto común mediante la intervención de otra persona neutral (Muñoz y Molina, 2004).

Confidencial: Reserva oculta de lo que se hace o dice (Real Academia Española, 2020).

Conflicto: Desacuerdo, pugna, incompatibilidad, enfrentamiento por intereses, puntos de vista o actitudes que surgen entre dos o más personas o entidades (Vinyamata, 2011).

Convivencia: Acción de convivir, vivir entre dos o más personas en un espacio y tiempo establecido (López, 2004).

Cultura de Paz: Hábitos, actitudes y costumbres sociales que fomentan la no violencia y metodologías pacíficas para la convivencia entre ciudadanos (Vinyamata, 2011).

Diálogo: Uso de la comunicación para entenderse con los demás (Vinyamata, 2011).

Emoción: Alteración del ánimo, que va acompañada de cierta conmoción somática (Real Academia Española, 2020).

Empatía: Capacidad de comprender las emociones de otra persona y compartirlas (Muñoz y Molina, 2004).

Entrevista: Conversación entre dos o más personas (López, 2011).

Escucha activa: Prestar atención a un orador, considerando el mensaje, a nivel intelectual y emocional (Santrock, 2006).

Ética: Moral con la cual se conduce el ser humano para actuar (Unidas Contra la Droga y el Delito, 2019).

Evidencia: Prueba de un proceso o acción (Real Academia Española, 2020).

Honesto: Decente, recatado, honrado (Real Academia Española, 2020).

Imparcialidad: Es la actitud que sugiere no estar a favor de ninguna opinión, postura o parte en una situación de conflicto (Suarez, 2018).

Intereses: Conveniencia o beneficio (Real Academia Española, 2020).

Mediación escolar: Procedimiento para resolver conflictos donde interviene una tercera persona, ajena e imparcial a la problemática que guía la solución sin poder de decisión sino para facilitar el diálogo (Muñoz y Molina, 2004).

Mediación entre pares: Método de resolución de conflictos aplicada por estudiantes para evitar problemas graves entre sus compañeros (Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018).

Negociación: Alternativa de resolución de conflictos que busca soluciones satisfactorias para todas las partes, sin ayuda exterior (Muñoz y Molina, 2004).

Observación: Técnica para recolectar información de los comportamientos y situaciones observables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Paráfrasis: Traducción de un algo dicho o hecho por otra persona sin cambiar su significado (Real Academia Española, 2020).

Paz: Condición segura, justa, tranquila y serena (Vinyamata, 2011).

Responsabilidad: Capacidad para aceptar los efectos y resultados de un acto ejecutado con libertad (Real Academia Española, 2020).

Valores: Comportamientos derivados de alguna enseñanza, cosa o estados mentales que se debe ser promovido (Unidas Contra la Droga y el Delito, 2019).

Violencia: Manifestación humana que daña o perjudica al que la realiza y al que la recibe (Martínez, 2016).

Enlaces de Consulta

Eva Mayoral - Presentación mediación escolar (Presentación de Diapositivas)

<https://www.slideshare.net/EvaMayoral1/presentacin-mediacin-escolar-e-mayoral>

Epifanio Álvarez - Estrategias básicas de mediación escolar (Documento Web)

<https://slideplayer.es/slide/1020665/>

Poder Judicial de la Republica de Nicaragua - Manual de mediación escolar (Documento PDF)

https://www.poderjudicial.gob.ni/dirac22/image/mediacion_escolar.pdf

Laura Garrido Barrionuevo - ¿Qué es La Mediación Escolar? (Página Web)

<http://revistaventanaabierta.es/la-mediacion-escolar/>

UNESCO - Orientaciones para el diseño e implementación de proyectos (Documento PDF)

<http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Mediacion%20Escolar%2003.pdf>

El Hombre Invisible Films - Mediación Escolar: Caso Profesor - Alumna (Video YouTube)

<https://www.youtube.com/watch?v=1XP07COagn4>

Rafael Campillo - Mediación Escolar (Video YouTube)

<https://www.youtube.com/watch?v=YcSIVKrVjQA>

Lucia Quiles Quiles - Mediación escolar. Alumno mediador (Video YouTube)

<https://www.youtube.com/watch?v=w7rKA5Yy1S4>

K me cuentas - Como hacer una buena Mediación Escolar (Video YouTube)

https://www.youtube.com/watch?v=pI_9eUk7v2o

Bibliografía

- Acosta M., A. e Higuera C., L. (2004). "Agresión", en Mario López Martínez, *Enciclopedia de paz y conflictos, Instituto de la Paz y los conflictos*. Granada, España. Universidad de Granada-Eirene.
- Aguirre J., S., Alcívar T., C. y Domínguez B., A. (2016). *La Mediación: Herramienta Jurídica Hacia Una Cultura Resolutiva De Conflictos de la Educación*. Samborondón: Universidad ECOTEC.
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V. y Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Psicoespacios*, 11(18), p. 133 – 147.
- Caycedo G., R. y Cocunubo C., N. (2016). La Mediación como una Solución Alternativa de la Violencia Escolar. *Investigaciones Andina*, 18 (33), pp. 1729-1749.
- Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449, Montecristi, Ecuador, 20 de octubre de 2008.
- Danesh, H. (2012). *Manual curricular de Educación para la Paz*. Monterrey, México. Montiel y Soriano Editores.
- De Souza B., L. (2012). *El Papel del Profesor Mediador*. Recuperado de: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsb/el_papel_del_profesor_mediador.html
- Díaz A., M. y Mejía Z., S. (2018). Desarrollo de habilidades para la vida en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas: un enfoque crítico al modelo existente. *El Ágora U.S.B.*, 18 (1), p. 204 - 211.
- García R., M. D. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*, 52, p. 1 – 7.
- García, L., Chiva, I., Moral, A. y Ramos, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (28), p. 203-215.
- Gutiérrez C., M. y López, J. (2015). Autoconcepto, Dificultades Interpersonales, Habilidades Sociales y Conductas Asertivas en Adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26 (2), p. 42 – 58.
- Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición). México: McGraw-Hill - Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Jackson, (2007). *Diccionario Enciclopédico Universal*. Distrito Federal México: Jackson, Inc,
- Lacuesta-Vizcaino, D., y Traver-Martí, J. (2018). Yo, Contigo. El Programa de Mediación entre Iguales, desde la Perspectiva de un Ejemplo de Vida. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16 (1), 53 – 71.
- Ley de Arbitraje y Mediación. Registro Oficial 417, Quito, Ecuador, 14 de diciembre de 2006.
- López M., M. (2004). *Enciclopedia de paz y conflictos*. España.

- Martínez P., A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Política y Cultura*, 46, 7 – 31.
- Martorell P., C. (2008). *Convivencia escolar: Casos y soluciones*. Valencia: Conselleria de Educació.
- Ministerio de Educación de Ecuador. (2017). *Protocolos de Actuación frente a Situaciones de Violencia Detectadas o Cometidas en el Sistema Educativo*. Quito, Ecuador: MINEDUC.
- Ministerio de Educación de la República Dominicana. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores*. Santo Domingo.
- Miranda Z., E., Riquelme M., E., Cifuentes C., H. y Riquelme B., P. (2014). Análisis factorial confirmatorio de la Escala de habilidades sociales en universitarios chilenos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 46 (2), p. 73 – 82.
- Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013). Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15 (3), p. 98 – 113.
- Mozo L., M. y Armengol A., M. C. (2019). Los estudiantes como mediadores escolares. La asunción del rol. *Revista sobre la Infancia y la Adolescencia*, 17, pp. 1-20.
- Muñoz, F. A. y Molina R., B. (Eds). (2004). *Manual de paz y conflictos*. España. Universidad de Granada.
- Organización Mundial de la Salud. (2014). *Salud para los adolescentes del mundo. Una segunda oportunidad en la segunda década*. Ginebra: OMS.
- Organización Panamericana de la Salud. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes*. OPS.
- Patricio do Amaral, M., Maia Pinto, F. J. y Bezerra de Medeiros, C. (2015). Las Habilidades Sociales Y El Comportamiento Infractor En La Adolescencia. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19 (2), p. 17 – 38.
- Pineda P., S. y Aliño S., M. (1999). El concepto de la adolescencia. En *Manual de prácticas clínicas para la atención integral a la salud de la adolescencia* (p. 15 – 23). Cuba: MINSAP.
- Povedano D., A., Pérez-Pérez, I. y Del Moral A., G. (2012). *Buenas Prácticas del Mediador en Educación Social*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Real Academia Española (2020). Diccionario de la lengua española. Recuperada de: <https://dle.rae.es>
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional (4a ed.)*. Valencia: ACDE.
- Salcedo, A. y Jennings, Y. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores*. Santo Domingo: Ministerio de Educación de la República Dominicana.
- Santrock, J. W., (2006). *Psicología de la Educación*. México. Mc Graw Hill Interamericana.

- Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). *Manual de Mediación Escolar*. Toluca: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.
- Suares, M. (2018). *Procesos De Mediaciones Y Técnicas*. Buenos Aires: Castelar.
- Tapia G., C. y Cubo D., S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis, Revista Internacional De Investigación En Educación*, 9(19), p. 133-148.
- UNICEF. (2011). *Estado Mundial De La Infancia 2011. La adolescencia. Una época de oportunidades*. Nueva York: UNICEF.
- Unidas Contra la Droga y el Delito. (2019). Educación para la Justicia. Serie de Módulos Universitarios. Integridad y Ética. Módulo 2. Ética y Valores Universales. Recuperado de: https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_2_-_Ethics_and_Universal_Values_-_Spanish.pdf
- Valera P., M., Buil L., L., Rigo C., E., Casero M., A. y Aguilar M., E. (2015). Habilidades sociales en preadolescentes con trastorno específico del lenguaje. *Revista de Logopedia, Foniatría y Audiología*.
- Vinyamata, E. (2011), *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. Barcelona, España. Ariel.

ANEXOS

Anexo 1. Hoja de trabajo La Adolescencia

Capacitación en Mediación Escolar a Estudiantes

Formación de Mediadores Escolares

Nombre: _____

Año básico: _____ Fecha: _____

1. Colorea el recuadro junto a la afirmación correcta con su color favorita:

Afirmaciones	Respuestas
Las personas en la adolescencia se jubilan de su trabajo.	
La niñez es una de las fases de la vida que comprende las edades entre los 0 a 10 años.	
En la adolescencia surgen cambios físicos, psicológicos y sociales.	
La adolescencia inicia entre los 20 a 40 años.	
Entre los cambios visibles en los varones en la adolescencia existe el crecimiento de la manzana de Adán.	
Entre los cambios visibles en las mujeres en la adolescencia existe la presencia de la menstruación.	

2. Responde SI o No a las siguientes afirmaciones:

- a. Durante la adolescencia incrementa la estatura. ()
- b. La pubertad es igual a la niñez. ()
- c. Todas las personas se desarrollan al mismo tiempo. ()
- d. Se debería sentir vergüenza por los cambios de la adolescencia. ()
- e. Se deben respetar los cambios de los compañeros. ()

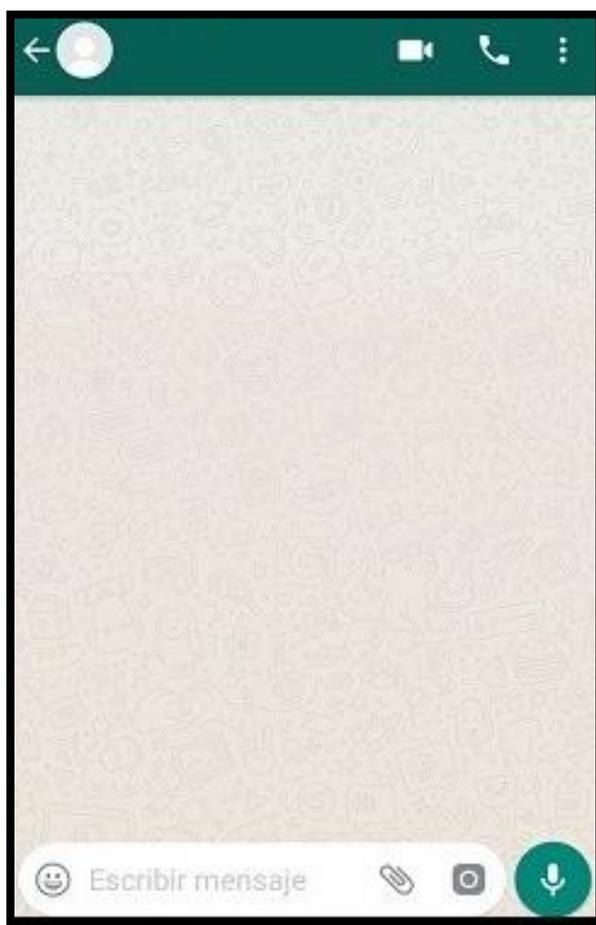
3. Une con líneas: ¿Cómo te sientes cuando...?

- ... te das cuenta de que has hecho algo bien. FELIZ
- ... alguien te ha felicitado. ANIMADO
- ... te han dicho que estas guapo (a). MUY CONTENTO
- ... te dicen que quieren ser tus amigos. ALEGRE
- ... te dicen que eres inteligente. ADMIRADO

4. Asocie las afirmaciones con las categorías de los cambios de la adolescencia y coloréelas del mismo color:

Mi cuerpo no es lo mismo	Iré a la fiesta	Cambios Psicológicos
Me gusta trabajar en equipo	Soy honesto	Cambios Sociales
He crecido más	Estudiaré y obtendré buenas calificaciones	Cambios Psicológicos

5. Imagine que está conversando con alguien por WhatsApp y le comenta acerca de los cambios que usted ha experimentado en la adolescencia hasta ahora. Agregue el texto que usted escribiría en la siguiente imagen:



Anexo 2. Tarjetas de roles

Tus padres se divorciaron cuando tenías dos años. No recuerdas a tus padres juntos, pero se llevan bien. Cada uno tiene pareja y nuevos hijos y compartes con ambas familias. Para ti, el divorcio es normal y no es traumático.

Tus padres se llevan fatal. Discuten a diario y el mal ambiente te afecta mucho, porque también se enojan contigo. Piensas que la única solución es el divorcio.

Tus padres viven juntos y se llevan muy bien, por lo que el divorcio nunca se ha planteado en tu casa.

Tus padres se separaron hace dos años de mutuo acuerdo. Al principio, tuvimos inconvenientes, pero te has dado cuenta que fue la mejor solución. Vives con tu mamá y compartes con tu papá los fines de semana y vacaciones.

Anexo 3. Hoja de trabajo Mediación Escolar

Capacitación de Mediación Escolar a Estudiantes Formación de Mediadores Escolares

Nombres: _____

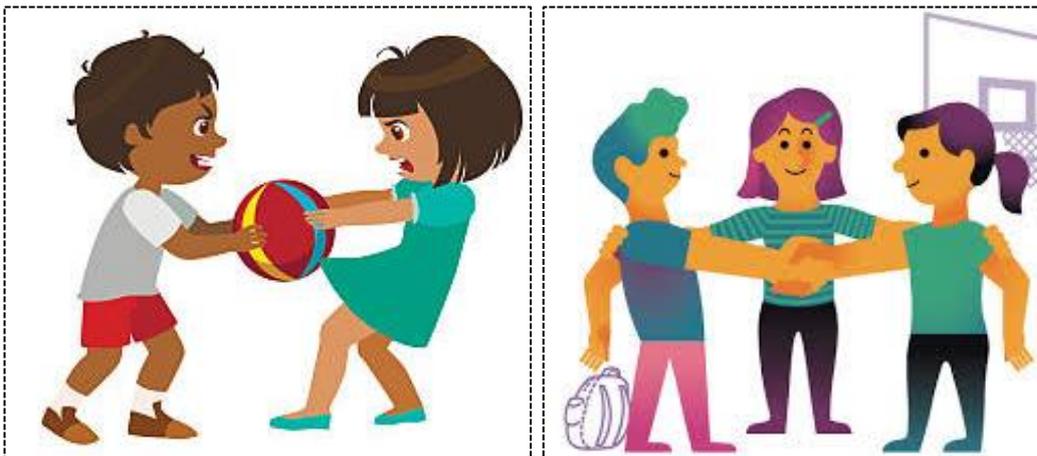
Año básico: _____

Fecha: _____

1. Complete el siguiente organizador gráfico:

Conflicto escolar	Mediación
•	•

2. Corte las siguientes ilustraciones y pegue en el enunciado 1 para ejemplificar cada situación.



Anexo 4. Lectura acerca del Rol del Mediador

El Mediador

El mediador es aquel que conoce y guía el proceso de mediación y, su gestión radica en propiciar la comunicación entre los involucrados en un conflicto mediante distintas técnicas para que autorregulen sus emociones y comuniquen sus intenciones para que reflexiones acerca de ellas y bajo dicha premisa, encuentren una solución en conjunto.

El mediador tiene las siguientes características:

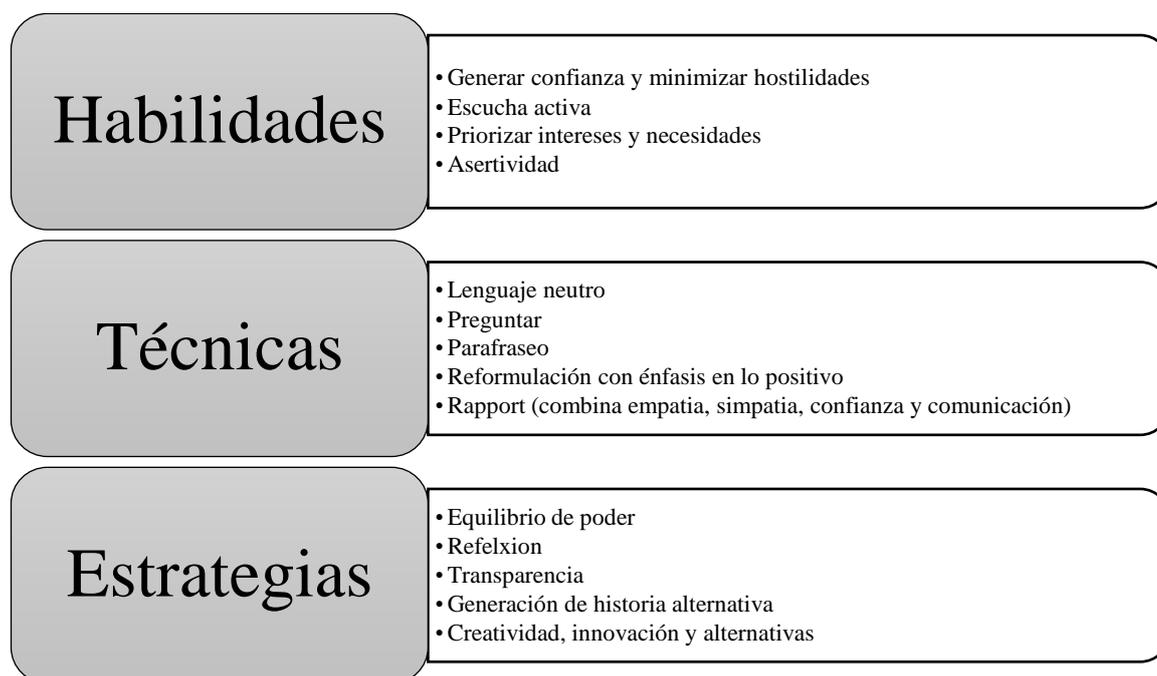
- Posee pensamiento flexible
- Es tolerante a la diversidad y cambios
- Responsable
- Empático
- Creativo
- Asertivo
- Interesado por el bien
- Posee habilidades comunicativas
- Con conocimiento de las normas de la institución educativa



El mediador debe evaluar las siguientes recomendaciones para ejecutar su labor:

- Evadir sus prejuicios y sus sentimientos para que no intervengan en las etapas de la mediación.
- Facilitar el proceso de la comunicación fluida y asertiva entre los participantes.
- Propiciar un entorno armónico, donde se vele por la integridad de los participantes.
- Aplicar la escucha activa para establecer las intenciones, requerimientos, posturas, sentimientos, emociones y sugerencias de los participantes.
- Conducir la comunicación entre los participantes mediante preguntas pertinentes circulares.
- Detectar la expresión corporal de los participantes y su comunicación verbal y no verbal.
- Dominar el proceso de mediación y emplear las técnicas necesarias.
- Indagar en la información requerida para que los participantes puedan definir sus acuerdos.
- Registrar, de forma confidente y breve, el tipo de caso, número de sesiones, el proceso realizado, fechas, nombres de los participantes y demás información relevante, haciendo uso de una bitácora.

En el proceso de preparación para aplicar mediación escolar, los estudiantes participantes aprenden los siguientes elementos a favor de la convivencia pacífica:



Modificado de Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). Manual de Mediación Escolar. Toluca: Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de México.

Anexo 5. Infografía del Proceso de Mediación Escolar

Capacitación de Mediación Escolar
Formación de Mediadores Escolares

PROCESO DE MEDIACIÓN

1. PREMEDIACIÓN

1. Solicitud de la mediación: DECE o involucrados en el conflicto.
2. Invitación a los mediados.
3. Planificación de espacio, tiempo y recursos.
4. Conversar con cada involucrado para conocer el contexto del conflicto.



MEDIACIÓN 2. PRESENTACIÓN

1. Los mediadores se presentan y explican el proceso de mediación. Preguntan si desean continuar con la mediación
2. Explican las normas: deseo de arreglar el problema, decir la verdad, no insultar, respetar los turnos y los sentimientos del otro, etc.

3. INDAGACIÓN

1. Cada parte explica lo que sucedió. Por cada uno, el mediador parafrasea lo que escucha para confirmar que entendió bien.
2. Los mediadores le realizan preguntas a cada uno: cómo se sintieron, cómo se sentirían si fueron el otro, etc. Repiten el proceso de parafraseo para confirmar su comprensión.



4. SOLUCIÓN Y ACUERDO

1. Cada involucrado piensa y expone una solución al conflicto.
2. Los mediadores sugieren la mejor solución a partir de lo expuesto por los involucrados.
3. Los involucrados llegan a un acuerdo.
4. Se decide una fecha de seguimiento.
5. Los mediadores llenan y leen el acta de mediación.
6. Todos los involucrados firman el acta de mediación.



"ÉXITO EN SU ENTRENAMIENTO COMO MEDIADOR"

Anexo 6. Acta de Mediación

Mediadores: _____

Fecha: _____ **Hora:** _____

Involucrados en el conflicto: _____

Solicitado por: Involucrados Compañeros de clase DECE Docentes

Conflicto: _____

Narración de los hechos:

Acuerdos:

Observaciones:

Seguimiento:

Mediadores:

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Involucrados en el conflicto:

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Departamento de Consejería Estudiantil:

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Anexo 7. Hoja de trabajo Aplicaciones de Mediación Escolar

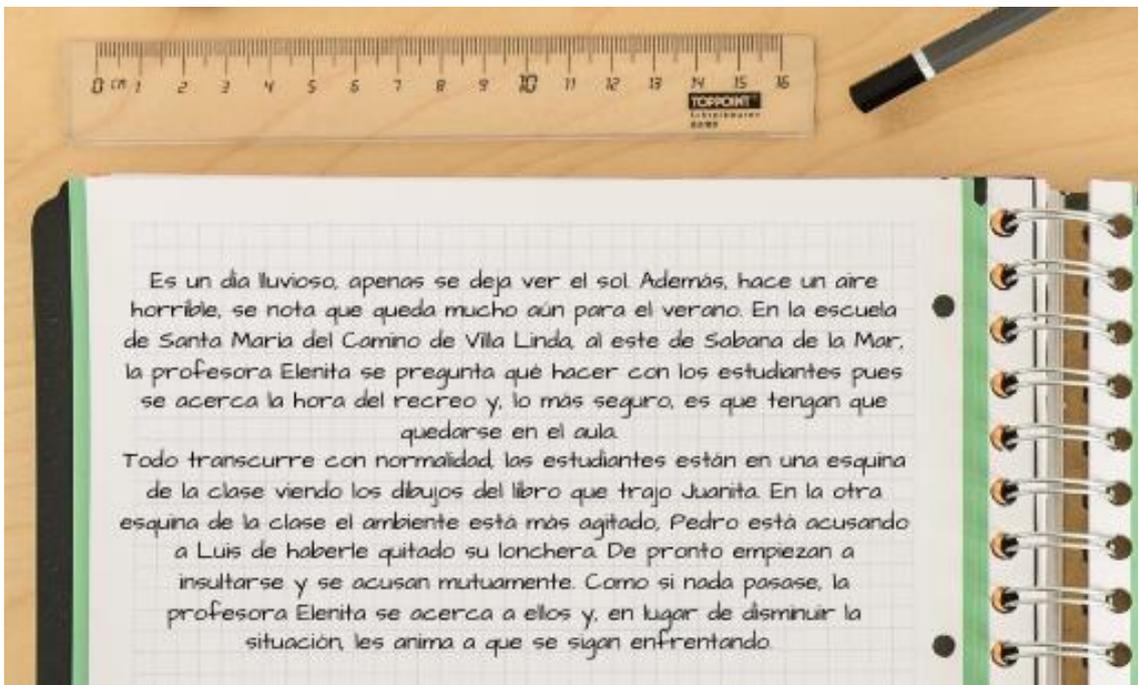
Capacitación de Mediación Escolar a Estudiantes Formación de Mediadores Escolares

Nombres: _____

Año básico: _____

Fecha: _____

Situación de conflicto 1



Situación de conflicto 2



Situación de conflicto 3



Modificado de:

Ministerio de Educación de la República Dominicana. (2016). La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores. Santo Domingo.

Martorell P., C. (2008). Convivencia escolar: Casos y soluciones. Valencia: Conselleria de Educación.

Anexo 8. Registro semanal de conflictos

Registro semanal de conflictos

Estudiante (s): _____

Año básico: _____

Fecha	Descripción del conflicto	Firma

Conclusiones

A través de los esfuerzos y la dedicación que mereció la presente investigación se reconoció la importancia de la adolescencia como un período de gran valor en la vida, el surgimiento de los conflictos en las interacciones humanas, la influencia de las habilidades sociales en la forma de desenvolverse de los individuos, la mediación como una opción alterna de dar solución a los conflictos y el procedimiento para aplicarlo en un ambiente escolar. Con dicho fundamento, se planificó y diseñó un Programa de Capacitación que engloba los conceptos básicos para habilitar a un estudiante adolescente a aplicarla en su comunidad educativa.

La aplicación del Método Delphi reunió un conjunto de expertos que opinó acerca de una serie de características del Programa de Capacitación. Como objetivo general, se planteó reconocer la relación de la mediación en las habilidades sociales de los educandos en la búsqueda de la convivencia pacífica; cuestión que fue confirmada por la participación de los expertos, quienes en su totalidad manifestaron que aporta significativamente al desarrollo social de los intervinientes. La revisión teórica demostró que esta relación tiene ventajas como el crecimiento en la capacidad de relacionarse y desenvolverse de forma positiva mediante la comunicación, la empatía, la negociación, entre otras.

Uno de los propósitos que guio la investigación corresponde a identificar la relevancia de la mediación como instrumento efectivo en la resolución de situaciones de conflictos que surgen entre adolescentes de un centro de estudios, es decir, la mediación educativa. Según el recorrido académico, la adolescencia es una fase primordial del crecimiento de los seres humanos donde se sufren cambios y la sociabilidad cobra gran valor; es por esto que, de forma natural y debido a la interacción social, se presentan conflictos de distinta índole que crean resentimientos y distanciamiento, no solamente entre los involucrados, sino entre el grupo de estudiantes.

Ante este tipo de dificultades, la mediación se presenta como un procedimiento para encontrar una solución a los conflictos donde participa un tercero imparcial que se denomina mediador y, que orienta la construcción de la solución, intentando componer la relación social anterior. Debido a que la mediación

construye la solución con la participación de las partes en conflicto, suele minimizar el riesgo de que se repitan en futuras ocasiones, lo cual agrega efectividad al procedimiento.

El grupo de expertos que participó en la investigación también fueron consultados acerca del tema, obteniendo como resultado que consideran que el proceso mediador es una herramienta importante y efectiva para definir soluciones a los conflictos. Ambas posiciones demuestran que la mediación es un punto clave para mantener la convivencia pacífica en las instituciones educativas que fomenta la intervención acertada de los propios estudiantes en resolver sus diferencias.

En otra dirección, también se pretendió identificar las habilidades sociales de los adolescentes y aquellos cambios que caracterizan su edad. Para tal efecto, el marco teórico aportó que las habilidades sociales marcan la competencia para relacionarse y desenvolverse de forma positiva. Además, influye en la forma de aprendizaje de los adolescentes, de enfrentar sus propias emociones y sus conflictos en general. Los cambios psicológicos, biológicos, físicos y sociales que enfrenta un adolescente son repentinos y constantes; por lo que tampoco sabe cómo dominarlos con seguridad. Por estas variaciones, los adolescentes requieren de una mentoría que le guíe en dicho progreso.

Finalmente, se logró realizar la planificación, diseño y evaluación mediante el método Delphi del Programa de Capacitación en Mediación Escolar para Estudiantes de Educación General Básica Superior que puede ser aplicado en cualquier institución educativa que ofrezca dicho subnivel. De acuerdo a la evaluación de los expertos, la estructura es idónea y los contenidos son los pertinentes para alcanzar los objetivos de aprendizaje planteados; sin embargo, sugirieron añadir sesiones y enlaces de consulta.

Bibliografía

- Acosta M., A. e Higuera C., L. (2004). "Agresión", en Mario López Martínez, *Enciclopedia de paz y conflictos, Instituto de la Paz y los conflictos*. Granada, España. Universidad de Granada-Eirene.
- Aguirre J., S., Alcívar T., C. y Domínguez B., A. (2016). *La Mediación: Herramienta Jurídica Hacia Una Cultura Resolutiva De Conflictos de la Educación*. Samborondón: Universidad ECOTEC.
- Argyle, M. (1967). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza.
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V. y Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Psicoespacios*, 11(18), p. 133 – 147.
- Caycedo G., R. y Cocunubo C., N. (2016). La Mediación como una Solución Alternativa de la Violencia Escolar. *Investigaciones Andina*, 18 (33), pp. 1729-1749.
- Consejo de la Judicatura. (2019). Centro de Mediación Aprobados por el Pleno. Corte 27 de noviembre de 2019. Recuperado de: <http://www.funcionjudicial.gob.ec/index.php/es/component/content/article/63-mediacion-y-cultura-de-paz/409-informacion-centros-de-mediacion.html>
- Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449, Montecristi, Ecuador, 20 de octubre de 2008.
- Danesh, H. (2012). *Manual curricular de Educación para la Paz*. Monterrey, México. Montiel y Soriano Editores.
- De Souza B., L. (2012). *El Papel del Profesor Mediador*. Recuperado de: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/el_papel_del_profesor_mediador.html

- Del Prette, Z. y Del Prette, A. (2009). Avaliação de habilidades sociais: Bases conceituais, instrumentos e procedimentos. In Z.A.P. Del Prette & A. Del Prette (Orgs.). *Psicologia das habilidades sociais: Diversidade teórica e suas implicações* (pp. 187–229). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Díaz A., M. y Mejía Z., S. (2018). Desarrollo de habilidades para la vida en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas: un enfoque crítico al modelo existente. *El Ágora U.S.B.*, 18 (1), p. 204 - 211.
- Enríquez, C. (2018). *Dos nuevos servicios del Ministerio de Trabajo para mediación laboral*. Recuperado de: <https://www.revistalideres.ec/lideres/nuevos-servicios-ministerio-mediacion-laboral.html>
- García R., L., Martínez U., M. J. y Sahuquillo, P. (2012). Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y educación*, 24(2), p. 207-217
- García R., M. D. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*, 52, p. 1 – 7.
- García, C. (2005). Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Liberabit*, 11(11), p. 63 – 74.
- García, L., Chiva, I., Moral, A. y Ramos, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (28), p. 203-215.
- Gorjón G., F. y Steele G., J. (2012). *Métodos Alternativos de Solución de Conflictos*. México: Editorial Oxford.
- Gutiérrez C., M. y López, J. (2015). Autoconcepto, Dificultades Interpersonales, Habilidades Sociales y Conductas Asertivas en Adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26 (2), p. 42 – 58.
- Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición). México: McGraw-Hill - Interamericana Editores, S.A. de C.V

- Ibarrola G., S. e Iriarte, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria. *Revista Qurrriculum*, 27, p. 9 – 27.
- Jackson, (2007). *Diccionario Enciclopédico Universal*. Distrito Federal México: Jackson, Inc,
- Lacuesta-Vizcaino, D., y Traver-Martí, J. (2018). Yo, Contigo. El Programa de Mediación entre Iguales, desde la Perspectiva de un Ejemplo de Vida. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16 (1), 53 – 71.
- Ley de Arbitraje y Mediación. Registro Oficial 417, Quito, Ecuador, 14 de diciembre de 2006.
- López M., M. (2004). *Enciclopedia de paz y conflictos*. España.
- Macho G., C. (2014). Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del «movimiento ADR» en Estados Unidos y su expansión a Europa. *Anuario de Derecho Civil*, tomo LXVII, fasc. 3, pp. 931-996.
- Martínez P., A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Política y Cultura*, 46, 7 – 31.
- Ministerio de Educación de Ecuador. (2017). *Protocolos de Actuación frente a Situaciones de Violencia Detectadas o Cometidas en el Sistema Educativo*. Quito, Ecuador: MINEDUC.
- Ministerio del Trabajo. (s.f.). *Centro de Mediación Laboral*. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/centro-de-mediacion-laboral/>
- Miranda Z., E., Riquelme M., E., Cifuentes C., H. y Riquelme B., P. (2014). Análisis factorial confirmatorio de la Escala de habilidades sociales en universitarios chilenos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 46 (2), p. 73 – 82.
- Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013). Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15 (3), p. 98 – 113.

- Mozo L., M. y Armengol A., M. C. (2019). Los estudiantes como mediadores escolares. La asunción del rol. *Revista sobre la Infancia y la Adolescencia*, 17, pp. 1-20.
- Muñoz, F. A. y Molina R., B. (Eds). (2004). *Manual de paz y conflictos*. España. Universidad de Granada.
- Organización Mundial de la Salud. (2014). *Salud para los adolescentes del mundo. Una segunda oportunidad en la segunda década*. Ginebra: OMS.
- Organización Panamericana de la Salud. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes*. OPS.
- Patricio do Amaral, M., Maia Pinto, F. J. y Bezerra de Medeiros, C. (2015). Las Habilidades Sociales Y El Comportamiento Infractor En La Adolescencia. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19 (2), p. 17 – 38.
- Pérez A., E. y Gutiérrez M., D. (2016). El Conflicto en las Instituciones Escolares. *Ra Ximhai*, 12 (3), p. 163 – 180.
- Pineda P., S. y Aliño S., M. (1999). El concepto de la adolescencia. En *Manual de prácticas clínicas para la atención integral a la salud de la adolescencia* (p. 15 – 23). Cuba: MINSAP.
- Povedano D., A., Pérez-Pérez, I. y Del Moral A., G. (2012). *Buenas Prácticas del Mediador en Educación Social*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Real Academia Española (2020). Diccionario de la lengua española. Recuperada de: <https://dle.rae.es>
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional (4a ed.)*. Valencia: ACDE.
- Salcedo, A. y Jennings, Y. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores*. Santo Domingo: Ministerio de Educación de la República Dominicana.
- Santrock, J. W., (2006). *Psicología de la Educación*. México. Mc Graw Hill Interamericana.

- Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). *Manual de Mediación Escolar*. Toluca: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.
- Sepúlveda M., I. (2015). *Mediación Escolar. Hacia una Educación Emocional y Pacífica*. Pachuca: Poder Judicial del Estado de Hidalgo.
- Suares, M. (2018). *Procesos De Mediaciones Y Técnicas*. Buenos Aires: Castelar.
- Tapia G., C. y Cubo D., S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis, Revista Internacional De Investigación En Educación*, 9(19), p. 133-148.
- UNICEF. (2011). *Estado Mundial De La Infancia 2011. La adolescencia. Una época de oportunidades*. Nueva York: UNICEF.
- Unidas Contra la Droga y el Delito. (2019). Educación para la Justicia. Serie de Módulos Universitarios. Integridad y Ética. Módulo 2. Ética y Valores Universales. Recuperado de: https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_2_-_Ethics_and_Universal_Values_-_Spanish.pdf
- Valera P., M., Buil L., L., Rigo C., E., Casero M., A. y Aguilar M., E. (2015). Habilidades sociales en preadolescentes con trastorno específico del lenguaje. *Revista de Logopedia, Foniatría y Audiología*.
- Vinyamata, E. (2011), *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. Barcelona, España. Ariel.
- Zych, I., Ortega R., R., Muñoz M., R. y Llorent, V. J. (2018). Dimensions and psychometric properties of the Social and Emotional Competencies Questionnaire (SEC-Q) in youth and adolescents. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 50 (2), p. 98 - 106.
- García-Ruiz, M. E. y Lena-Acebo, F. (2018). Aplicación del método Delphi en el diseño de una investigación cuantitativa sobre el fenómeno FABLAB. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (40), 129-166.

López M., E., Bernal B., C., Leiva O., J. y Martín P., A. (2018). Validación del instrumento didáctico de valoración de observatorios digitales sobre MOOC: CUVOMOOC® mediante el Método Delphi. *Campus Virtuales*, 7(1), 95-110.

Hernández S., R. y Mendoza T. C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores

Anexos

Anexo 1. Programa de Capacitación en Mediación Escolar para Estudiantes de Educación General Básica Superior

El Programa de Capacitación que se muestra en esta sección corresponde al que fue validado por el grupo de expertos, es decir, no cuenta con las recomendaciones dadas por ellos. Consta de siete (7) sesiones con los temas principales relacionados a la adolescencia y la mediación escolar.



**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
EN MEDIACIÓN ESCOLAR
PARA ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN GENERAL
BÁSICA SUPERIOR**

AUTORA:

Psi. Judith Maribel Benítez Medina

2020

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN MEDIACIÓN ESCOLAR A ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA SUPERIOR FORMACIÓN DE MEDIADORES ESCOLARES

Presentación

Al relacionarse entre compañeros siempre existen discrepancias que llevan a conflictos por diversas situaciones de desacuerdo. El presente plan de capacitación está orientado a entrenar a los estudiantes de Octavo, Noveno y Décimo Año de Educación General Básica (EGB) en temas de mediación escolar para que pueda ser aplicada a los educandos del subnivel Superior ante situaciones de conflicto entre compañeros.

Al finalizar el desarrollo de las sesiones, los estudiantes participantes se encontrarán en la capacidad de aplicar las estrategias necesarias para mediar un conflicto entre sus compañeros de clase, guiarles en la búsqueda de una solución y establecer un seguimiento adecuado para verificar los resultados del proceso. La participación voluntaria y activa de los estudiantes mediadores y de los estudiantes en conflicto convertirá a esta alternativa en la primera opción para minimizar discordias entre los grupos.

Objetivos

Los propósitos para la elaboración y ejecución del programa de capacitación son los siguientes:

- Concientizar en los estudiantes la importancia de la mediación como una opción efectiva para la resolución de conflictos.
- Interiorizar y valorar el rol de mediador en la implementación de esta alternativa para dar solución a los conflictos entre sus compañeros de clase.
- Comprender el proceso de mediación para dar solución de las situaciones de conflictos entre adolescentes en una institución educativa.
- Meditar alternativas de solución para los conflictos comunes entre adolescentes para mantener un ambiente de paz en el centro de estudios.

CAPÍTULO I

CONCEPTOS BÁSICOS

Conceptos Básicos

Adolescencia

La adolescencia corresponde a una etapa de transformación entre la infancia y la adultez. Es una etapa que se identifica por los cambios biológicos, psicológicos y sociales importantes para el ser humano (Pineda y Aliño, 1999). Las diversas transformaciones aparecen desde los 10 años y afectan integralmente al adolescente. La Organización Mundial de la Salud recalca la relevancia de esta etapa por su influencia en la vida adulta, por tanto, es vital que este grupo sea protegido y acompañado en estos cambios (OMS, 2014).

La adolescencia se subdivide esta fase de la siguiente manera:

Tabla 15. Etapas de la adolescencia

Etapa	Rango de edad	Características
Adolescencia temprana	10 – 14 años	<ul style="list-style-type: none">• Manifestación de cambios físicos• Aceleramiento del crecimiento• Desarrollo de los genitales y demás características sexuales• Posibilidad de presencia de ansiedad o entusiasmo por los cambios• Desarrollo eléctrico y fisiológico del cerebro, influyendo en su capacidad emocional, física y mental
Adolescencia tardía	15 - 19 años	<ul style="list-style-type: none">• Desarrolla continuo del cuerpo y el cerebro• Aumento del pensamiento analítico y reflexivo• Disminuye progresivamente la importancia de las opiniones de los grupos sociales• Incremento de confianza, autoestima y claridad en sus opiniones e identidad

Fuente: UNICEF. (2011). Estado Mundial De La Infancia 2011. La adolescencia. Una época de oportunidades. Nueva York: UNICEF.

Como resultado de estos cambios, surgen conflictos en las relaciones sociales entre adolescentes en los entornos donde se desenvuelven. Uno de los ambientes más concurrido de los adolescentes son sus centros de estudios, donde las dificultades de distinta índole se presentan cotidianamente.

Sesión 1: He cambiado

Objetivo: Reconocer los cambios que han experimentado por motivo de su crecimiento y están relacionados con la adolescencia.

Tiempo: 1 periodo de clase.

Materiales:

- Pelota pequeña
- Hoja de trabajo 1: La Adolescencia
- Esfero

Desarrollo de la sesión:

1. Reunir a los estudiantes participantes y presentar el Programa de Capacitación en Mediación Escolar explicando la importancia de esta alternativa de resolución de conflictos.
2. Desarrollar la dinámica Me gusta mi cuerpo:
 - a. Crear un círculo entre todos los participantes.
 - b. El instructor (a) empieza la dinámica diciendo: “Mi nombre es... y me gusta (una parte de su cuerpo como sus ojos, su cabello, etc.)”.
 - c. Se lanza la pelota pequeña entre los participantes e intervienen de la misma manera.
3. El instructor (a) distribuye las hojas de trabajo La Adolescencia para cada participante.
4. Cada estudiante completa las actividades de la hoja de trabajo de manera individual.

Conflicto

El conflicto es una situación que se origina por un desacuerdo entre dos o más personas. Ministerio de Educación de Ecuador (2017) expone que un conflicto corresponde es una postura opuesta que se presenta entre dos o más individuos por diferencias en sus ideas u otras situaciones. Enfrentar el conflicto por métodos pacíficos y adecuados genera aprendizaje, respeto por las individualidades y construcción de soluciones.

Sea por necesidades elementales o situaciones intangibles, el conflicto crea diferencia y se propicia entre todo tipo de relaciones humanas sociales. Es así que, en un ambiente educativo, el conflicto es un elemento normal de la convivencia diaria (García, Chiva, Moral y Ramos, 2016) y, debe tomarse como una respuesta natural a la convivencia diaria.

Siendo así y debido a los distintos aspectos por los cuales pueden surgir los conflictos, existe la siguiente clasificación:

Tabla 16. Clasificación de los conflictos

Características	Tipos
Aparición (Moore, 2005)	<p>Latentes: Sin tensiones básicas desarrolladas.</p> <p>Emergentes: Se identifican las dos partes que reconocen que existe un conflicto que puede llegar a un mal término.</p> <p>Manifiestos: Las dos partes del conflicto se comprometen mediante el inicio de negociaciones o regulación del mismo, sin que lleguen a una solución, necesariamente.</p>
Razones (Funes de Rioja, 1996)	<p>Intereses: Aparecen ante quejas entre personas que no respetan las reglas acerca de condiciones laborales o económicas previamente conocidas.</p> <p>Derecho: Es la contraposición entre las partes por la aplicación o mala interpretación de reglas.</p>
Magnitud (Fisher, 1990)	<p>Individuales: Aquejan a una sola persona y aparecen por contradicciones con su interior.</p> <p>Colectivos: Afectan a dos o más personas y se distinguen los interpersonales, los intergrupales y los intranacionales.</p>
Intensidad (Morales, 1999)	<p>Tratable: Se resuelve por negociación, a pesar de haber existido violencia.</p>

	Intratable: No se solucionan con facilidad y han afectado a generaciones creando problemas para toda una comunidad.
Jerarquía (Asociación Española de Mediación, s.f.)	Horizontales: Aparecen entre pares o igualdad de nivel. Verticales: Se presentan entre personas que tienen funciones jerárquicas diferentes.
Tipo de Violencia (Vinyamata, 2004)	Directo: Se expresa mediante violencia física o verbal. Estructural: Aparece en la estructura de las organizaciones a partir de sus propias normas. Cultural: Es similar al estructural, y es referente a la cultura organizacional basada en su comportamiento.

Fuente: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). *Manual de Mediación Escolar*. Toluca: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.

En el contexto escolar, el conflicto se denomina como una acción dañina e intencional que puede ejecutarse mediante violencia física o verbal. Este se ejerce entre las personas que se relacionan en la comunidad educativa y se puede presentar dentro y/o fuera de sus instalaciones (García, 2015). De este modo, García (2015) cita a Viñas (2004) para manifestar que las clasificaciones de conflictos en contexto educativo son:

- De poder: Relacionado con las reglas.
- De relación: Uno de las partes es superior al otro jerárquica o emocionalmente; incluye el bullying.
- De rendimiento: Relacionado con las calificaciones del estudiante que presenta dificultades y lo que la institución educativa y/o el docente ofrece.
- Interpersonales: Se presentan por la convivencia.

Estas dificultades en las relaciones interpersonales de los adolescentes resaltan la importancia de mejorar sus habilidades sociales y educarlas para su fortalecimiento. Por lo que es necesario conocer acerca del tema y valorarlas como de gran influencia en la vida adulta.

Sesión 2: Conflicto sin solución

Objetivo: Reconocer los elementos de un conflicto y proponer posibles soluciones pacíficas.

Tiempo: 2 periodos de clase.

Materiales:

- Tablet o celular
- Video Manejo de conflictos
- Vestuario variado para dramatización

Desarrollo de la sesión:

1. El instructor (a) muestra el siguiente video para entender las definiciones:
 - a. Summar Productividad – Manejo de conflictos:
<https://www.youtube.com/watch?v=2zmlsheuFOs>
 - b. Al término de la actividad, el instructor (a) realiza preguntas acerca del conflicto observado:
 - ¿Cuál fue el conflicto?
 - ¿Cuál fue la actitud de cada interviniente en el conflicto?
 - ¿Qué paso al final?
 - ¿El conflicto se resolvió?
2. El instructor (a) distribuye a los participantes en parejas para realizar la actividad de la sesión.
3. Cada pareja debe inventar un conflicto que se puede presentar dentro de la institución educativa.
4. Con la situación conflicto definida, crear diálogos para dramatizar la escena por 1 minuto.
5. Presentar cada dramatización ante el grupo.
6. Después de cada presentación, la audiencia debe responder las siguientes preguntas:
 - a. ¿Cuál fue el conflicto?
 - b. ¿Cuál fue la actitud de cada interviniente en el conflicto?
 - c. ¿Qué paso al final?
 - d. ¿Cuál fue la solución del conflicto?
7. Diseñar un organizador gráfico con la información de cada pareja utilizando su creatividad y presentar claramente su conflicto y resolución.
8. Publicar la actividad en un periódico mural en el área de capacitación.

CAPÍTULO II
HABILIDADES SOCIALES EN
ADOLESCENTES

Habilidades sociales en los adolescentes

La Organización Panamericana de la Salud (2001) incluye dentro de las habilidades para la vida a las denominadas sociales, que se precisan como las actitudes y destrezas necesarias para desenvolverse positivamente y enfrentar los desafíos de manera adecuada, por lo que representan un aspecto clave en cuanto a su maduración. Miranda, Riquelme, Cifuentes y Riquelme (2014) las definen como el compendio de expresiones verbales y no verbales por medio de las cuales se manifiesta una persona en un contexto, respetando a los demás. Según los autores esta unión de destrezas que el ser humano desarrolla para interactuar con sus semejantes, le permite adquirir elementos positivos para sí mismo.

En la adolescencia, el incremento de su importancia es exponencial por la necesidad de guiar el manejo de las mismas para integrarse en grupos y lograr la aceptación; siendo este tipo de relaciones más profundas que las establecidas durante la infancia (Valera, Buil, Rigo, Casero y Aguilar, 2015).

Estas habilidades son hábitos que se adquieren por repetición y puede observarse (Roca, 2014); están influenciados por nuestros pensamientos, sentimientos, emociones y, comprensiblemente, el contexto social (familia, escuela, amigos, etc.). Éstas favorecen o entorpecen las relaciones interpersonales, ya que a medida que se desarrollan, permiten tener conciencia de los intereses personales, así como también los sentimientos, pensamientos e intereses de las demás personas. Wadman, Durkin y Conti (2011) añaden que las habilidades sociales se ajustan al temperamento y la personalidad de una persona y que les aporta a sus manifestaciones en un ambiente social (Citados Valera, et al., 2015). Esta mezcla compleja es tratable ya que estas destrezas pueden ser guiadas para potenciarse.

Díaz y Mejía (2018) concluyen en su estudio que de las habilidades para la vida que propone la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud, las habilidades sociales son las menos desarrolladas porque las instituciones educativas que se enfocan más en la salubridad y la productividad. Agregan que debe aportarse desde el hogar, ya que lo consideran como “el primer espacio socializador del niño” (p. 210).

El mal manejo de estas habilidades desemboca en dificultades como problemas comunicacionales con los demás, impulsividad, evitar contextos sociales, déficit escolar, problemas de relación con sus pares, agresividad (Patricio, Maia y Bezerra, 2015; Valero, et al., 2015; Betancourth, Zambrano, Ceballos, Benavides y Villota, 2017).

Realizar una clasificación de las habilidades sociales es complicado por la gama de autores e instituciones que las detallan desde sus puntos de vista y sus investigaciones; además, porque ha sido observado desde la educación, la sociología, la psiquiatría, la psicología con perspectivas diferentes (Betancourth, et al., 2017). Para efecto de la presente, se toma la elaborada por Morales, Benítez y Agustín (2013):

Tabla 17. Clasificación de habilidades sociales

Clasificación	Descripción
Aprendizaje de habilidades sociales	Capacidad de prestar atención, iniciar y mantener una conversación, consultar alguna situación que le crea duda, agradecer, presentarse ante los demás, presentar a otras personas, necesidad de saludar.
Habilidades sociales avanzadas	Destrezas para solicitar ayuda, participar en actividades, dar y recibir indicaciones, disculparse ante los demás y persuadir.
Habilidades para manejar sentimientos	Es la disposición para comunicar sus sentimientos como reconocer los propios, pronunciarlos, entender lo que sienten las demás personas, afrontar el enojo de alguien, expresarse cariñosamente, dominar el miedo.
Habilidades alternas a la violencia	Corresponde a ciertas habilidades como solicitar espacio, crear algo, colaborar con otras personas, negociar, autocontrolarse, proteger sus derechos, enfrentar la amenaza, intentar no pelear, evitar una ofensiva físico.
Habilidades para el manejo de estrés	Está relacionada a situaciones como quejarse, solventar una queja, involucrarse en un juego a manera de deporte, enfrentar situaciones vergonzosas, colaborar con un amigo, inspirarse, comunicar el fracaso, denunciar, asimilar una conversación compleja, manejar la presión social.
Habilidades de planificación	Decidir sobre un asunto, determinar la razón de un problema, el poder establecerse un propósito, elegir sobre sus destrezas y habilidades, recolectar información, poner en orden las dificultades que se presentan de acuerdo con su relevancia, tomar decisiones, concentrarse en una tarea.

Fuente: Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013). Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15 (3), p. 98-113.

Según Tapia y Cubo (2017), diversas investigaciones han reportado que el progreso de las habilidades sociales de una persona facilita su disposición para el aprendizaje e incluso, para la enseñanza;

integrarse en su entorno social; participar de forma activa; crear y sostener relaciones sociales efectivas; ser mentalmente saludable; desempeñarse eficaz y eficientemente en el campo laboral. Detallando la importancia de estas habilidades, Gutiérrez y López (2015) citan a Roca (2008) para agregar que éstas fomentan relaciones satisfactorias, sentimientos de bienestar a partir de dichas relaciones y facilidades para la comunicación efectiva.

Habilidades Sociales en el Contexto Educativo

La escuela es un ambiente social más al cual se exponen las personas. En este medio, no solo confluyen los estudiantes, sino que también los profesores, el área administrativa, de servicios y representantes legales, donde se incluyen los padres de familia. Las habilidades sociales que se desarrollan en el contexto educativo, según Tapia y Cubo (2017) a partir de la integración de tres autores, se sistematizan de la siguiente manera:

Tabla 18. Sistematización de las habilidades sociales en el contexto educativo

Componente	Conductual/motor	Cognitivo	Emocional-fisiológico
Michelson, Sugai, Wood y Kazdin (1987)	Habilidades prosociales: escuchar, solicitar colaboración. Habilidades facilitadoras de relacionarse y comunicarse: propiciar una conversación, realizar recomendaciones, pedir cambios de comportamiento en otra persona, etc.		Habilidades sociales afectivas: manifestar lo que siente, evitar el enojo, etc. Habilidades para enfrentar el estrés: solicitar explicaciones claras, expresar una queja, afrontar a la presión social, etc. Habilidades opcionales a la violencia: confrontar la burla, resolver problemas, etc.
Pérez (2000)	Habilidades conversacionales. Habilidades de cooperación. Habilidades de autoafirmación.	Formas de pensamiento, expectativas, subjetividades y autorregulación.	Habilidades asociadas con las emociones y sentimientos.

Fernández, Palomero y Teruel (2009)	Trabajar en equipo, compartir ideas, coordinarse, dialogar acerca de un propósito común. Asertividad, manifestar aspiraciones y opiniones, defender sus derechos y de los demás. Enfrentar y solucionar conflictos interpersonales y externos.		Autoconocimiento, autorregulación, exteriorizar las emociones y mantener equilibrio emocional, aceptar fracasos y errores. Empatía.
--	--	--	--

Fuente: Tapia G., C. y Cubo D., S. (2017). **Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos.** *Magis, Revista Internacional De Investigación En Educación*, 9(19), p. 133-148.

Las habilidades sociales citadas permiten una mejor relación entre adolescente en un contexto educativo; sin embargo, siempre se presentan diferencias que se convierten en conflictos. A partir del uso de estas habilidades, los actores de la comunidad educativa pueden emplear la mediación como una alternativa pacífica a la solución de dichos conflictos, tanto como mediadores como mediados.

Sesión 3: Mis habilidades

Objetivo: Conocer las habilidades sociales de los adolescentes que pueden desarrollarse para mejorar sus relaciones con los demás.

Tiempo: 1 periodo de clase.

Materiales:

- Esferos
- Hoja Bond A4
- Tijera
- Goma
- Papelógrafo
- Marcadores
- Lápices de colores

Desarrollo de la sesión:

1. El instructor (a) expondrá el listado de habilidades sociales según Fernández, Palomero y Teruel (2009):
 - a. Trabajar en equipo
 - b. Compartir ideas
 - c. Coordinarse
 - d. Dialogar acerca de un propósito común
 - e. Asertividad
 - f. Manifestar aspiraciones y opiniones
 - g. Defender sus derechos y de los demás.
 - h. Enfrentar y solucionar conflictos interpersonales y externos.
 - i. Autoconocimiento y autorregulación
 - j. Exteriorizar las emociones y mantener equilibrio emocional
 - k. Aceptar fracasos y errores.
 - l. Empatía.
2. El instructor (a) sorteá un concepto para estudiante participante.
3. Cada estudiante debe investigar un pequeño concepto acerca del tema asignado.
4. Debe decorar una hoja A4 con el tema y su concepto. Utilizar toda su creatividad e incluir ilustraciones.
5. Realizar una exposición corta de hasta 1 minuto acerca del tema.

6. El instructor (a) debe diseñar un organizador gráfico en el periódico mural del área de capacitación para exponer las habilidades sociales de los adolescentes.
7. Cada estudiante agregará su trabajo.
8. El instructor (a) debe resaltar la relevancia de desarrollar y fortalecer las habilidades sociales durante su adolescencia.

CAPÍTULO III

LA MEDIACIÓN

Métodos de resolución de conflictos

Existen varios procesos para la resolución de conflictos como la negociación, el arbitraje, la conciliación, la restauración, las conferencias comunitarias, los círculos restaurativos y por supuesto, la mediación. El propósito de estos métodos es buscar una solución pacífica a los conflictos mediante resoluciones alternativas relacionadas a la paz y tratando de corregir las relaciones entre los intervinientes (Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, 2018).

Mediación

La mediación, en términos sencillos, es un procedimiento donde una persona neutral que facilita la comunicación entre sus pares que tienen un conflicto para diseñar un acuerdo; esto se aplica en un ambiente seguro y que permite la libertad; donde comprende la situación que han sufrido y las opciones para resolverlo. Los fines de la mediación promueven, en primera instancia, que la relación entre las partes se mantenga al llegar a un acuerdo; de este modo se realiza una gestión de conflictos eficiente, se logran acuerdos constructivos y, se propicia un ambiente confiable para expresar sentimientos y experiencia.

En Ecuador, la mediación es tratada mediante leyes estatales para su aplicación de manera regulada. De esta manera, la Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce a la mediación como una opción alterna a la solución de conflictos en el Art. 190, junto al arbitraje; siempre que se apliquen en sujeción a la ley. Además, existe la Ley de Arbitraje y Mediación publicada en el 2006 que declara a la mediación en su Art. 43, como un proceso a aplicar para encontrar solución a conflictos a partir de un tercero ecuánime que aporta a la conciliación para alcanzar un acuerdo voluntario entre las partes que finaliza con el conflicto, en definitiva.

Mediación escolar

Según la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México (2018), la mediación escolar es un procedimiento donde la comunidad educativa de una institución se encuentra en conflicto entre algunos de sus miembros y deben ser guiados por un tercero imparcial (mediador escolar) mediante el uso de herramientas y estrategias que propicien la comunicación efectiva y asertiva entre los involucrados, sin vulnerar el derecho de los menores y para establecer posibles soluciones a partir de la decisión de los intervinientes.

García, et al. (2016) realizaron un estudio acerca de las características fuertes y débiles de la mediación escolar; los participantes se mostraron muy de acuerdo respecto de la mediación y su utilidad en sus colegios; tanto porque consideran que sí sirve como que sí se aplica. Una característica que resalta la investigación es que los estudiantes mediadores valoran las ventajas de la mediación más que sus mismos roles. Siendo los estudiantes el foco principal de la educación, es importante mencionar que la mediación escolar les provee mayor relevancia y, aporta a su desarrollo en los diferentes niveles formativos, tanto a nivel individual como grupal (Pérez de Guzmán, 2008, citado por García, et al., 2016).

La mediación en Ecuador se considera una opción para la resolución de conflictos dirigida al escenario escolar; se crea como decisión del Centro de Mediación de la Dirección Provincial de Educación del Guayas en colaboración con otros entes involucrados como el Centro de Mediación de la Corte Provincial de Justicia de Guayaquil, el Colegio de Psicólogos Educativos, la Universidad Metropolitana y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Aguirre, Alcívar y Domínguez, 2016). En esta publicación, los autores evidencian la mediación en la educación como una opción viable que puede extenderse a la comunidad educativa, sin embargo, para efecto de la investigación, se alinea a las situaciones de conflicto suscitadas entre estudiantes del subnivel Educación General Básica Superior.

Las instituciones educativas buscan alternativas y el Ministerio de Educación les permite emplear la mediación como estrategia pacífica para conciliar las diferencias en la comunidad educativa. Una mediación reflexiva permite aprendizaje del diálogo, la escucha, el respeto, la tolerancia y manejo de relaciones interpersonales.

A la mediación escolar está ligada la cultura de paz y es una definición que se fundamenta en ideas y creencias para manejar los conflictos de manera pacífica; a esto se añade distintas estrategias, técnicas y métodos para lograrla. El Ministerio de Educación de Ecuador (2017) manifiesta que mediante la mediación escolar se propicia dicha cultura en los centros de estudio del país.

La mediación escolar dada por los mismos estudiantes ha representado mejores resultados en encontrar soluciones a los conflictos. Este tipo de mediación es una opción para aportar al modelo de convivencia pacífico y debe contemplarse en el programa de convivencia preventivo y educativo de cada institución (Ministerio de Educación de Ecuador, 2017).

Sesión 4: ¿Qué es la mediación escolar?

Objetivo: Concientizar en los estudiantes la importancia de la mediación como una opción efectiva para la resolución de conflictos.

Tiempo: 1 periodo de clase.

Materiales:

- Tablet o celular
- Video ¿Qué es conflicto? UCAM Knowledge Pill - José Vicente Merino
- Hoja de trabajo 2: Mediación Escolar
- Esferos
- Tijera
- Goma
- Papelógrafo
- Marcadores
- Lápices de colores

Desarrollo de la sesión:

1. La instructora muestra el siguiente video para entender las definiciones:
 - a. ¿Qué es conflicto? UCAM Knowledge Pill - José Vicente Merino:
<https://www.youtube.com/watch?v=IJdh9A-SX9o>
2. La instructora distribuye una Hoja De Trabajo Mediación Escolar (Anexo 2) para cada pareja participante.
3. Las parejas de trabajo deben completar un organizador gráfico para definir al conflicto escolar y la mediación.
4. Cada pareja expone su definición y ejemplifica cada situación de manera gráfica en un papelógrafo.
5. La instructora consolida los conceptos básicos de conflicto escolar y de mediación.
6. Como actividad de evaluación, cada participante dibuja un logotipo y slogan acerca de la mediación.

Mediador

El mediador es la persona neutral que guía el proceso de una mediación de manera activa para encontrar consensos entre los participantes, facilitar su comunicación y resolver el conflicto mediante acuerdos (Caycedo y Cocunubo, 2016). Para lograrlo, el mediador o facilitador propicia un espacio para que los mediados expresen sus intereses y necesidades, regulen sus emociones y analicen su propio conflicto mediante la comprensión y reflexión de cada punto de vista (Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, 2018).

El mediador obtiene la información relevante de los mediados para que ellos mismos la analicen y la comprendan para lograr la construcción del acuerdo sin forzarlo. Las funciones que el mediador toma en el proceso de resolución de conflictos son reducir la tensión entre los participantes, propiciar la comunicación en ambas vías y con respeto, colaborar en la construcción de propuestas de posible solución y acuerdos, monitorear la comprensión de las situaciones y la reflexión, generar confianza en los resultados obtenidos, dar seguimiento a la aplicación del acuerdo final y, derivar a otros especialistas, de ser necesario (Povedano, Pérez-Pérez y Del Moral, 2012).

Para cumplir con el rol de mediador se requieren ciertas competencias claves que permiten manejar los conflictos de manera constructiva para las partes y llegar a soluciones eficientes. Según Salcedo y Jennings (2016), estas competencias claves son:

- Gestionar las relaciones entre los mediados de manera constructiva.
- Establecer confianza entre las partes y cuidar del respeto en el proceso.
- Demostrar neutralidad, imparcialidad y objetividad.
- Gestionar un proceso de mediación eficaz que distribuya el tiempo necesario para cada fase.
- Contar con habilidades asertivas de comunicación como la escucha activa, la observación, el cuestionamiento respetuoso, la tolerancia, la empatía, entre otros.
- Empoderar a los mediados en sus propias capacidades para encontrar, construir y mantener una solución a su conflicto.
- Redactar un acuerdo claro y preciso como resultado de la mediación y asegurarse de que cada parte lo comprenda y valide con la intención comunicativa adecuada.

El docente como mediador

El docente como mediador debe tener habilidades enfocadas en generar propuestas para llegar al acuerdo entre estudiantes o sus grupos, persuasión para tomar decisiones con la información que posee y la

participación de las partes y, la capacidad de trabajar bajo presión y manejar situaciones de tensión. Además, debe ser imparcial y neutral respecto de los estudiantes, sus intereses y el conflicto.

El proceso de mediación por parte del docente no puede estar influenciado por situaciones pasadas efectuadas por los estudiantes, sino orientarse al conflicto actual y con las nuevas características dadas. Por el contrario, debe propiciar un clima emocional positivo que cree confianza entre los estudiantes, para lo cual, requiere herramientas como la negociación, la objetividad y la imparcialidad (De Souza, 2012).

El estudiante como mediador

Cuando los estudiantes realizan el papel de mediadores, se establece una mediación entre pares; esta modalidad es acogida y valorada de manera positiva por la comunidad educativa. El estudiante es acercado a realidades de la sociedad como el enfrentamiento de conflicto, la búsqueda de su resolución e incluso, actuar preventivamente; por lo que estas participaciones los forma como ciudadanos democráticos (Mozo y Armengol, 2019).

Salcedo y Jennings (2016) manifiestan ciertas recomendaciones como que el grupo debe ser diverso, es decir, represente la diversidad del centro educativo, respecto de cultura, género, nivel social, comportamiento, niveles académicos y raza. Además, deben ser monitoreados para verificar y asegurar su grado de madurez y pericia requeridos para aplicar las técnicas de mediación y sus procedimientos deben ser públicos.

Los estudiantes mediadores deben ser capacitados para poder cumplir con su tarea de mediación en resolución de conflictos y problemas, juegos de roles, escucha activa, habilidades de comunicación y desarrollo de la empatía. Como puede contemplarse, el entrenamiento incluye el desarrollo de varias habilidades sociales y su posterior aplicación al mediar. Los estudiantes que efectúan esta labor deben estar comprometidos con el desarrollo de dichas habilidades y en transferir sus conocimientos y destrezas a otros (Salcedo y Jennings, 2016).

Sesión 5: Yo, mediador

Objetivo: Interiorizar y valorar el rol de mediador en la implementación de esta alternativa para dar solución a los conflictos entre sus compañeros de clase.

Tiempo: 1 periodo de clase.

Materiales:

- Copias: Lectura acerca del Rol del Mediador
- Resaltador
- Esfero
- Cartulina A4
- Tijera
- Goma
- Marcadores
- Lápices de colores
- Papeles de colores

Desarrollo de la sesión:

1. La instructora distribuye las copias de la Lectura acerca del Rol del Mediador (Anexo 3).
2. Los estudiantes realizan la lectura de manera individual y analizan el texto. La instructora despeja dudas, de ser necesario.
3. Cada estudiante elabora una receta Yo, Mediador donde reflejara los ingredientes que él posee para ser un buen mediador, las recomendaciones que considera más importante y los elementos que giran en torno al proceso de mediación para que sea el más adecuado.
4. Decorar una cartulina A4 con su foto y la receta que creó.

CAPÍTULO IV
PROCEDIMIENTO DE LA
MEDIACIÓN ESCOLAR

Procedimiento de mediación escolar

El procedimiento de mediación elegido es el desarrollado por Suares (2018) que consta de tres fases: la premediación, mediación y postmediación. Esta es una actualización de Suares (1996), versión que fue acogida por la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México en su publicación Manual de Mediación Escolar.

Premediación

Corresponde a la fase previa a la mediación y es realizada básicamente, por el mediador. En esta etapa se planifican las condiciones propicias para la mediación a manera de preparación; sea dada por derivación o por iniciativa de uno de los involucrados. En este acercamiento, se expresa a los mediados los beneficios del proceso y se conoce sus percepciones respecto del conflicto.

En esta fase se desarrollan las siguientes actividades:

- Solicitud de la mediación: Por derivación o por iniciativa de uno de los involucrados en el conflicto.
- Invitación a los mediados: El mediador extiende una comunicación escrita, describiendo los aspectos de la mediación.
- Planificación de espacio y recursos: El mediador determina el espacio, mobiliario y materiales necesarios para llevar a cabo la mediación de acuerdo a los involucrados.
- Preparación del mediador: El mediador estudia el conflicto para realizar una intervención efectiva. En esta actividad, el mediador revisa las técnicas y estrategias a emplear de acuerdo a la problemática.

Mediación

Es la etapa central del proceso de mediación y se subdivide en otras para desarrollarse:

1. Introducción

El mediador realizar la apertura mediante un saludo y una felicitación por iniciar el proceso, presenta a los participantes, de ser necesario y, realiza una descripción breve de la actividad a realizar, solicitando preguntas para aclarar dudas.

2. Encuadre

El mediador explica su participación en el proceso y las reglas a seguir; también consulta la intencionalidad del proceso y si es voluntaria. Se solicita que la participación oral sea dicha en primera persona, se respete turnos a espera que el mediador otorgue la palabra, se evite insultos y conductos agresivos y sea honesto. Al ser un proceso confidencial, es necesario solicitar permiso para realizar apuntes o grabaciones.

3. Búsqueda de la información

En esta etapa inicia la participación oral de los mediados, explicando la versión de la situación conflictiva. El mediador interviene a interrogaciones de acuerdo al conflicto para facilitar la comunicación libre y espontánea entre los participantes, es decir, las preguntas se realizan a cada parte, según lo amerite.

El mediador indaga más allá de las palabras, a los sentimientos de las personas, atendiendo las necesidades de las partes. En esta exploración se conocen las percepciones, intereses y posiciones de los involucrados, donde el mediador logra reconocer si su idea inicial del conflicto fue correcta y guiar a la solución.

4. Propuesta De Solución o Lluvia De Ideas

El mediador puntualiza las experiencias de ambos para que ellos expongan alternativas de solución para su propio conflicto. Estas propuestas deben ser justas y realizables para las partes siendo equilibradas y específicas.

El mediador solicita que se generen ideas, guía la construcción de ideas conjuntas, permite la expresión de sugerencias y su opinión frente a las participantes que se van proponiendo, delimita soluciones aceptables y las temporaliza y trata de facilitar el acuerdo.

5. Acuerdo

El mediador explora las posibles soluciones y motiva a la reflexión de los participantes para elaborar el acuerdo. Este acuerdo puede darse de forma verbal o escrita, siempre que se deje constancia de que así se realizó porque debe respetarse. El mediador debe verificar los compromisos adquirido por los involucrados para mantener la resolución y la comprensión de los mismos.

Postmediación

Realizar un proceso de seguimiento después de llegar a un acuerdo de mediación es importante para que el proceso rinda fruto y, sobre todo, cuando se ha iniciado la implementación de esta alternativa recientemente. Este aspecto debe ser establecido desde la mediación y puede darse entre los 3 a 12 meses subsiguientes.

De la postmediación se espera conocer los efectos que tuvo el proceso, si fue respetado y si la relación que existía entre las partes fue restablecida. Si luego de esto, se considera que los resultados pueden ser mejores podría generarse un nuevo acuerdo, convocando a una nueva mediación.

Sesión 6: El proceso de la mediación escolar

Objetivo: Comprender el proceso de mediación para dar solución de las situaciones de conflictos entre adolescentes en una institución educativa.

Tiempo: 2 periodos de clase.

Materiales:

- Infografía Proceso de Mediación Escolar
- Tablet o celular
- Video Como hacer una mediación escolar
- Video Simulación de mediación escolar- CEIP Miguel de Cervantes
- Cartulina
- Tijera
- Goma
- Marcadores
- Lápices de colores
- Papeles de colores

Desarrollo de la sesión:

1. Realizar la dinámica El Nudo Humano:
 - a. Todos los participantes se ponen de pie formando un círculo.
 - b. Cada uno extiende su mano derecha y toma la mano de otro compañero, manteniendo el círculo.
 - c. Cada uno extiende su mano izquierda y toma la mano de otro compañero que no sea el mismo del ítem anterior.
 - d. El grupo de estudiantes debe desenredar el nudo que se formó sin soltarse las manos, pero manteniendo el círculo. De no lograrlo, se debe repetir la actividad.
 - e. Al término de la actividad, la instructora consulta:
 - ¿Qué estrategia emplearon para cumplir con la instrucción?
 - ¿Qué situaciones pueden relacionar con su papel como mediador?
 - ¿Considera que hubiera sido adecuado tener una persona externa que les ayude?
 - f. La instructora reflexiona con el grupo acerca de lo aprendido:
 - Si todo el nudo humano no está desenredado, ningún participante debería estar quieto o tranquilo.
 - Las situaciones del grupo afectan a todos.

- Todo conflicto tiene solución.
 - En ocasiones, las personas externas a un conflicto pueden ayudar en su resolución.
2. La instructora le mostrará el proceso de mediación a implementar en sus aulas de clases para ayudar a sus compañeros a través de la infografía Proceso de Mediación Escolar (Anexo 4). En la infografía los estudiantes tendrán a primera mano los pasos a seguir para realizar una mediación efectiva.
 - a. Premediación
 - b. Presentación
 - c. Indagación
 - d. Solución y Acuerdo
 - e. Seguimiento
 3. Luego de la socialización de la infografía y el proceso de mediación, observar los siguientes videos:
 - a. K me cuentas: Como hacer una mediación escolar:
https://www.youtube.com/watch?v=pI_9eUk7v2o
 - b. Rafael Reyes: Simulación de mediación escolar- CEIP Miguel de Cervantes:
<https://www.youtube.com/watch?v=Hxwtv0hhWFM>
 4. Las parejas de trabajos reflexionan acerca del video observado.
 5. Cada pareja realiza una cartelera para exponer un organizador gráfico que muestre el proceso de mediación escolar. Deben emplear su creatividad para mejorar su presentación. *Este recurso les servirá luego para exponer el tema ante sus compañeros de año básico.*
 6. Al final, organizar los trabajos realizados en el periódico mural del área de capacitación.

Sesión 7: Aplicaciones de la mediación escolar

Objetivo: Meditar alternativas de solución para los conflictos comunes entre adolescentes para mantener un ambiente de paz en el centro de estudios.

Tiempo: 2 periodos de clase.

Materiales:

- Hoja de trabajo 3: Aplicaciones de Mediación Escolar
- Acta de Mediación
- Esfero
- Lápiz
- Materiales para la dramatización
- Vestuario (opcional)

Desarrollo de la sesión:

1. Distribuir a los estudiantes en equipos de 3 participantes.
2. Entrega la Hoja de trabajo Aplicaciones de Mediación Escolar (Anexo 6) y copias del Acta de Mediación (Anexo 5).
3. La Hoja de trabajo 2 contiene tres situaciones de conflicto. En cada equipo, un estudiante debe desempeñar el rol de mediador y los dos restantes, deben personificar a los involucrados en el conflicto.
4. Aplicar el proceso de mediación escolar por cada situación de conflicto y llenar el acta de mediación respectiva. Cambiar los roles por cada problemática.
5. La instructora les indica una de las tres situaciones para que sea dramatizada por los estudiantes. Emplear materiales y vestuario para exponer el procedimiento mediación.

Glosario

Acuerdo: Resolución tomada en una reunión o asamblea a beneficio de los participantes (Jackson, 2007).

Agresión: Acción que ocasiona daño o perjudica a otra persona (Acosta e Higuera, 2004).

Colaboración: Participación conjunta para lograr objetivos determinados con los cuales se identifica (Vinyamata, 2011).

Conciencia: Facultad del ser humano para comprender aspectos emocionales y espirituales (Danesh, 2012).

Conciliación: Procedimiento donde un mínimo de dos personas resuelve una situación de conflicto común mediante la intervención de otra persona neutral (Muñoz y Molina, 2004).

Confidencial: Reserva oculta de lo que se hace o dice (Real Academia Española, 2020).

Conflicto: Desacuerdo, pugna, incompatibilidad, enfrentamiento por intereses, puntos de vista o actitudes que surgen entre dos o más personas o entidades (Vinyamata, 2011).

Convivencia: Acción de convivir, vivir entre dos o más personas en un espacio y tiempo establecido (López, 2004).

Cultura de Paz: Hábitos, actitudes y costumbres sociales que fomentan la no violencia y metodologías pacíficas para la convivencia entre ciudadanos (Vinyamata, 2011).

Diálogo: Uso de la comunicación para entenderse con los demás (Vinyamata, 2011).

Emoción: Alteración del ánimo, que va acompañada de cierta conmoción somática (Real Academia Española, 2020).

Empatía: Capacidad de comprender las emociones de otra persona y compartirlas (Muñoz y Molina, 2004).

Entrevista: Conversación entre dos o más personas (López, 2011).

Escucha activa: Prestar atención a un orador, considerando el mensaje, a nivel intelectual y emocional (Santrock, 2006).

Ética: Moral con la cual se conduce el ser humano para actuar (Unidas Contra la Droga y el Delito, 2019).

Evidencia: Prueba de un proceso o acción (Real Academia Española, 2020).

Honesto: Decente, recatado, honrado (Real Academia Española, 2020).

Imparcialidad: Es la actitud que sugiere no estar a favor de ninguna opinión, postura o parte en una situación de conflicto (Suarez, 2018).

Intereses: Conveniencia o beneficio (Real Academia Española, 2020).

Mediación escolar: Procedimiento para resolver conflictos donde interviene una tercera persona, ajena e imparcial a la problemática que guía la solución sin poder de decisión sino para facilitar el diálogo (Muñoz y Molina, 2004).

Mediación entre pares: Método de resolución de conflictos aplicada por estudiantes para evitar problemas graves entre sus compañeros (Lacuesta-Vizcaino y Traver-Martí, 2018).

Negociación: Alternativa de resolución de conflictos que busca soluciones satisfactorias para todas las partes, sin ayuda exterior (Muñoz y Molina, 2004).

Observación: Técnica para recolectar información de los comportamientos y situaciones observables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Paráfrasis: Traducción de un algo dicho o hecho por otra persona sin cambiar su significado (Real Academia Española, 2020).

Paz: Condición segura, justa, tranquila y serena (Vinyamata, 2011).

Responsabilidad: Capacidad para aceptar los efectos y resultados de un acto ejecutado con libertad (Real Academia Española, 2020).

Valores: Comportamientos derivados de alguna enseñanza, cosa o estados mentales que se debe ser promovido (Unidas Contra la Droga y el Delito, 2019).

Violencia: Manifestación humana que daña o perjudica al que la realiza y al que la recibe (Martínez, 2016).

Bibliografía

- Acosta M., A. e Higuera C., L. (2004). "Agresión", en Mario López Martínez, *Enciclopedia de paz y conflictos, Instituto de la Paz y los conflictos*. Granada, España. Universidad de Granada-Eirene.
- Aguirre J., S., Alcívar T., C. y Domínguez B., A. (2016). *La Mediación: Herramienta Jurídica Hacia Una Cultura Resolutiva De Conflictos de la Educación*. Samborondón: Universidad ECOTEC.
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V. y Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Psicoespacios*, 11(18), p. 133 – 147.
- Caycedo G., R. y Cocunubo C., N. (2016). La Mediación como una Solución Alternativa de la Violencia Escolar. *Investigaciones Andina*, 18 (33), pp. 1729-1749.
- Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449, Montecristi, Ecuador, 20 de octubre de 2008.
- Danesh, H. (2012). *Manual curricular de Educación para la Paz*. Monterrey, México. Montiel y Soriano Editores.
- De Souza B., L. (2012). *El Papel del Profesor Mediador*. Recuperado de: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/el_papel_del_profesor_mediador.html
- Díaz A., M. y Mejía Z., S. (2018). Desarrollo de habilidades para la vida en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas: un enfoque crítico al modelo existente. *El Ágora U.S.B.*, 18 (1), p. 204 - 211.
- García R., M. D. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*, 52, p. 1 – 7.
- García, L., Chiva, I., Moral, A. y Ramos, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (28), p. 203-215.
- Gutiérrez C., M. y López, J. (2015). Autoconcepto, Dificultades Interpersonales, Habilidades Sociales y Conductas Asertivas en Adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26 (2), p. 42 – 58.
- Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición). México: McGraw-Hill - Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Jackson, (2007). *Diccionario Enciclopédico Universal*. Distrito Federal México: Jackson, Inc,
- Lacuesta-Vizcaino, D., y Traver-Martí, J. (2018). Yo, Contigo. El Programa de Mediación entre Iguales, desde la Perspectiva de un Ejemplo de Vida. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16 (1), 53 – 71.
- Ley de Arbitraje y Mediación. Registro Oficial 417, Quito, Ecuador, 14 de diciembre de 2006.
- López M., M. (2004). *Enciclopedia de paz y conflictos*. España.

- Martínez P., A. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. *Política y Cultura*, 46, 7 – 31.
- Martorell P., C. (2008). *Convivencia escolar: Casos y soluciones*. Valencia: Conselleria de Educació.
- Ministerio de Educación de Ecuador. (2017). *Protocolos de Actuación frente a Situaciones de Violencia Detectadas o Cometidas en el Sistema Educativo*. Quito, Ecuador: MINEDUC.
- Ministerio de Educación de la República Dominicana. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores*. Santo Domingo.
- Miranda Z., E., Riquelme M., E., Cifuentes C., H. y Riquelme B., P. (2014). Análisis factorial confirmatorio de la Escala de habilidades sociales en universitarios chilenos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 46 (2), p. 73 – 82.
- Morales, M., Benítez, M. y Agustín, D. (2013). Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15 (3), p. 98 – 113.
- Mozo L., M. y Armengol A., M. C. (2019). Los estudiantes como mediadores escolares. La asunción del rol. *Revista sobre la Infancia y la Adolescencia*, 17, pp. 1-20.
- Muñoz, F. A. y Molina R., B. (Eds). (2004). *Manual de paz y conflictos*. España. Universidad de Granada.
- Organización Mundial de la Salud. (2014). *Salud para los adolescentes del mundo. Una segunda oportunidad en la segunda década*. Ginebra: OMS.
- Organización Panamericana de la Salud. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes*. OPS.
- Patricio do Amaral, M., Maia Pinto, F. J. y Bezerra de Medeiros, C. (2015). Las Habilidades Sociales Y El Comportamiento Infractor En La Adolescencia. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19 (2), p. 17 – 38.
- Pineda P., S. y Aliño S., M. (1999). El concepto de la adolescencia. En *Manual de prácticas clínicas para la atención integral a la salud de la adolescencia* (p. 15 – 23). Cuba: MINSAP.
- Povedano D., A., Pérez-Pérez, I. y Del Moral A., G. (2012). *Buenas Prácticas del Mediador en Educación Social*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Real Academia Española (2020). Diccionario de la lengua española. Recuperada de: <https://dle.rae.es>
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional (4a ed.)*. Valencia: ACDE.
- Salcedo, A. y Jennings, Y. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores*. Santo Domingo: Ministerio de Educación de la República Dominicana.
- Santrock, J. W., (2006). *Psicología de la Educación*. México. Mc Graw Hill Interamericana.

- Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). *Manual de Mediación Escolar*. Toluca: Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.
- Suares, M. (2018). *Procesos De Mediaciones Y Técnicas*. Buenos Aires: Castelar.
- Tapia G., C. y Cubo D., S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis, Revista Internacional De Investigación En Educación*, 9(19), p. 133-148.
- UNICEF. (2011). *Estado Mundial De La Infancia 2011. La adolescencia. Una época de oportunidades*. Nueva York: UNICEF.
- Unidas Contra la Droga y el Delito. (2019). Educación para la Justicia. Serie de Módulos Universitarios. Integridad y Ética. Módulo 2. Ética y Valores Universales. Recuperado de: https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_2_-_Ethics_and_Universal_Values_-_Spanish.pdf
- Valera P., M., Buil L., L., Rigo C., E., Casero M., A. y Aguilar M., E. (2015). Habilidades sociales en preadolescentes con trastorno específico del lenguaje. *Revista de Logopedia, Foniatría y Audiología*.
- Vinyamata, E. (2011), *Conflictología. Curso de resolución de conflictos*. Barcelona, España. Ariel.

ANEXOS

Anexo 1. Hoja de trabajo La Adolescencia

Capacitación en Mediación Escolar a Estudiantes

Formación de Mediadores Escolares

Nombre: _____

Año básico: _____ Fecha: _____

1. Colorea el recuadro junto a la afirmación correcta con su color favorita:

Afirmaciones	Respuestas
Las personas en la adolescencia se jubilan de su trabajo.	
La niñez es una de las fases de la vida que comprende las edades entre los 0 a 10 años.	
En la adolescencia surgen cambios físicos, psicológicos y sociales.	
La adolescencia inicia entre los 20 a 40 años.	
Entre los cambios visibles en los varones en la adolescencia existe el crecimiento de la manzana de Adán.	
Entre los cambios visibles en las mujeres en la adolescencia existe la presencia de la menstruación.	

2. Responde SI o No a las siguientes afirmaciones:

- f. Durante la adolescencia incrementa la estatura. ()
- g. La pubertad es igual a la niñez. ()
- h. Todas las personas se desarrollan al mismo tiempo. ()
- i. Se debería sentir vergüenza por los cambios de la adolescencia. ()
- j. Se deben respetar los cambios de los compañeros. ()

3. Une con líneas: ¿Cómo te sientes cuando...?

- ... te das cuenta de que has hecho algo bien. FELIZ
- ... alguien te ha felicitado. ANIMADO
- ... te han dicho que estas guapo (a). MUY CONTENTO
- ... te dicen que quieren ser tus amigos. ALEGRE
- ... te dicen que eres inteligente. ADMIRADO

4. Asocie las afirmaciones con las categorías de los cambios de la adolescencia y coloréelas del mismo color:

Mi cuerpo no es lo mismo	Iré a la fiesta	Cambios Psicológicos
Me gusta trabajar en equipo	Soy honesto	Cambios Sociales
He crecido más	Estudiaré y obtendré buenas calificaciones	Cambios Psicológicos

5. Imagine que está conversando con alguien por WhatsApp y le comenta acerca de los cambios que usted ha experimentado en la adolescencia hasta ahora. Agregue el texto que usted escribiría en la siguiente imagen:



Anexo 2. Hoja de trabajo Mediación Escolar

Capacitación de Mediación Escolar a Estudiantes Formación de Mediadores Escolares

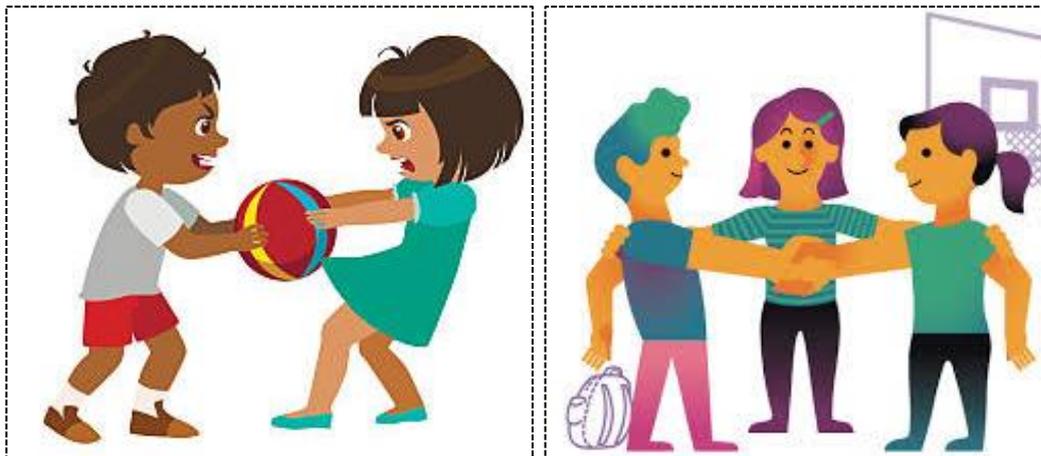
Nombres: _____

Año básico: _____ Fecha: _____

1. Complete el siguiente organizador gráfico:

Conflicto escolar	Mediación
•	•

2. Corte las siguientes ilustraciones y pegue en el enunciado 1 para ejemplificar cada situación.



Anexo 3. Lectura acerca del Rol del Mediador

El Mediador

El mediador es aquel que conoce y guía el proceso de mediación y, su gestión radica en propiciar la comunicación entre los involucrados en un conflicto mediante distintas técnicas para que autorregulen sus emociones y comuniquen sus intenciones para que reflexionen acerca de ellas y bajo dicha premisa, encuentren una solución en conjunto.

El mediador tiene las siguientes características:

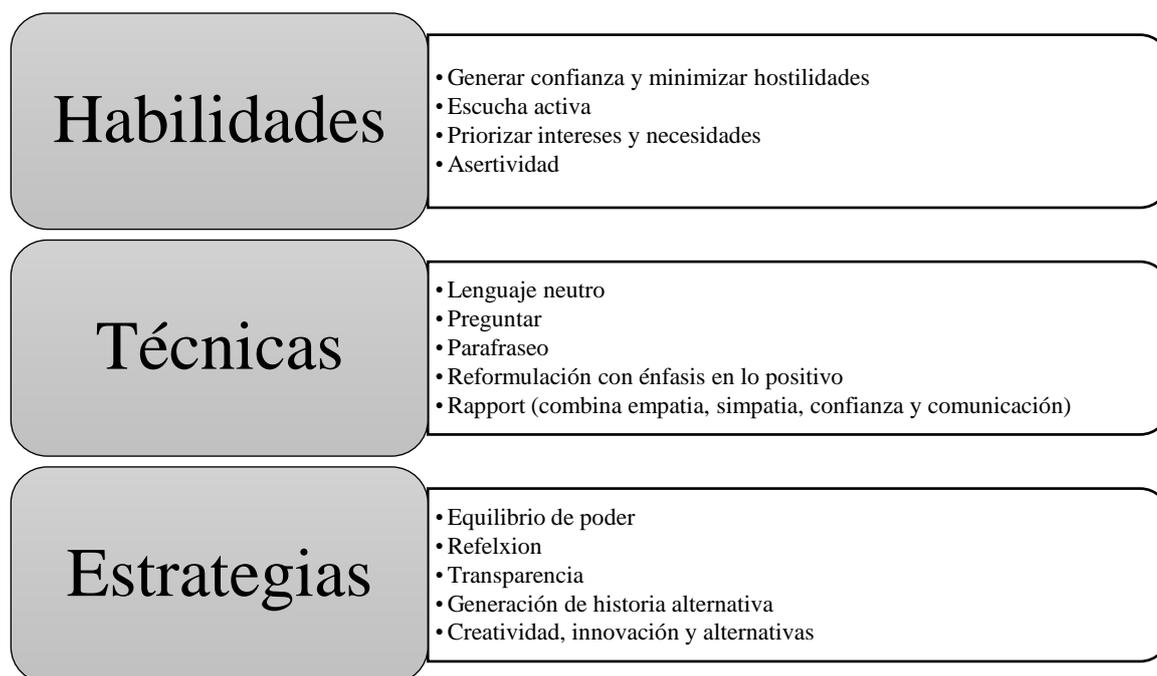
- Posee pensamiento flexible
- Es tolerante a la diversidad y cambios
- Responsable
- Empático
- Creativo
- Asertivo
- Interesado por el bien
- Posee habilidades comunicativas
- Con conocimiento de las normas de la institución educativa



El mediador debe evaluar las siguientes recomendaciones para ejecutar su labor:

- Evadir sus prejuicios y sus sentimientos para que no intervengan en las etapas de la mediación.
- Facilitar el proceso de la comunicación fluida y asertiva entre los participantes.
- Propiciar un entorno armónico, donde se vele por la integridad de los participantes.
- Aplicar la escucha activa para establecer las intenciones, requerimientos, posturas, sentimientos, emociones y sugerencias de los participantes.
- Conducir la comunicación entre los participantes mediante preguntas pertinentes circulares.
- Detectar la expresión corporal de los participantes y su comunicación verbal y no verbal.
- Dominar el proceso de mediación y emplear las técnicas necesarias.
- Indagar en la información requerida para que los participantes puedan definir sus acuerdos.
- Registrar, de forma confidente y breve, el tipo de caso, número de sesiones, el proceso realizado, fechas, nombres de los participantes y demás información relevante, haciendo uso de una bitácora.

En el proceso de preparación para aplicar mediación escolar, los estudiantes participantes aprenden los siguientes elementos a favor de la convivencia pacífica:



Modificado de Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de México. (2018). Manual de Mediación Escolar. Toluca: Secretaria de Educación del Gobierno del Estado de México.

Anexo 4. Infografía del Proceso de Mediación Escolar

Capacitación de Mediación Escolar
Formación de Mediadores Escolares

PROCESO DE MEDIACIÓN

1. PREMEDIACIÓN

1. Solicitud de la mediación: DECE o involucrados en el conflicto.
2. Invitación a los mediados.
3. Planificación de espacio, tiempo y recursos.
4. Conversar con cada involucrado para conocer el contexto del conflicto.



MEDIACIÓN 2. PRESENTACIÓN

1. Los mediadores se presentan y explican el proceso de mediación. Preguntan si desean continuar con la mediación
2. Explican las normas: deseo de arreglar el problema, decir la verdad, no insultar, respetar los turnos y los sentimientos del otro, etc.

3. INDAGACIÓN

1. Cada parte explica lo que sucedió. Por cada uno, el mediador parafrasea lo que escucha para confirmar que entendió bien.
2. Los mediadores le realizan preguntas a cada uno: cómo se sintieron, cómo se sentirían si fueron el otro, etc. Repiten el proceso de parafraseo para confirmar su comprensión.



4. SOLUCIÓN Y ACUERDO

1. Cada involucrado piensa y expone una solución al conflicto.
2. Los mediadores sugieren la mejor solución a partir de lo expuesto por los involucrados.
3. Los involucrados llegan a un acuerdo.
4. Se decide una fecha de seguimiento.
5. Los mediadores llenan y leen el acta de mediación.
6. Todos los involucrados firman el acta de mediación. .



"ÉXITO EN SU ENTRENAMIENTO COMO MEDIADOR"

Anexo 5. Acta de Mediación

Mediadores: _____

Fecha: _____ **Hora:** _____

Involucrados en el conflicto: _____

Solicitado por: Involucrados Compañeros de clase DECE Docentes

Conflicto: _____

Narración de los hechos:

Acuerdos:

Observaciones:

Seguimiento:

Mediadores:

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Involucrados en el conflicto:

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Departamento de Consejería Estudiantil:

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Anexo 6. Hoja de trabajo Aplicaciones de Mediación Escolar

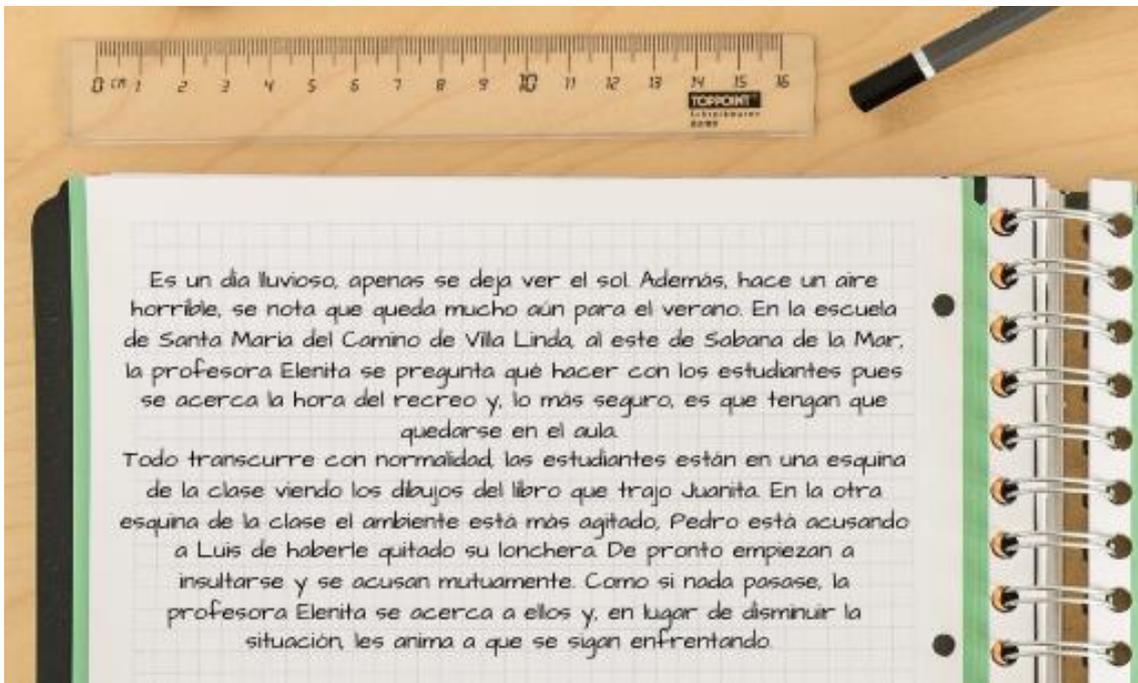
Capacitación de Mediación Escolar a Estudiantes Formación de Mediadores Escolares

Nombres: _____

Año básico: _____

Fecha: _____

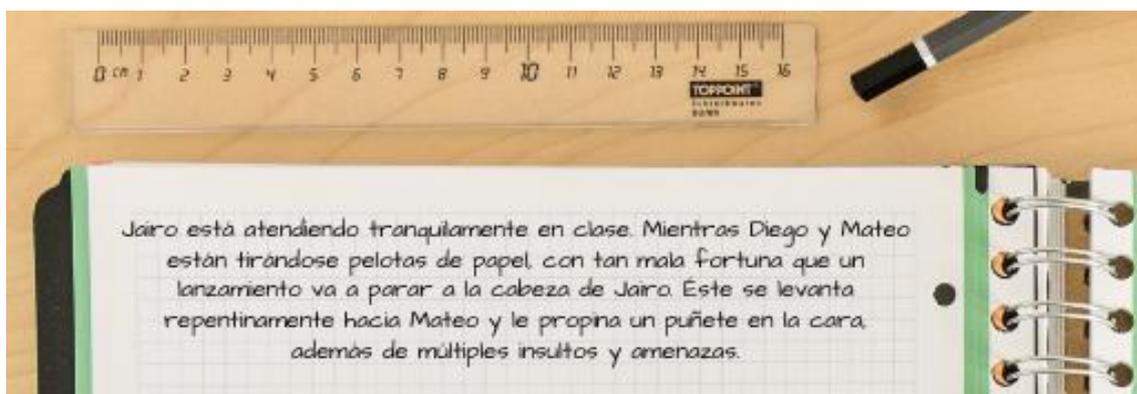
Situación de conflicto 1



Situación de conflicto 2



Situación de conflicto 3



Modificado de:

Ministerio de Educación de la República Dominicana. (2016). La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores. Santo Domingo.

Martorell P., C. (2008). Convivencia escolar: Casos y soluciones. Valencia: Conselleria de Educación.

