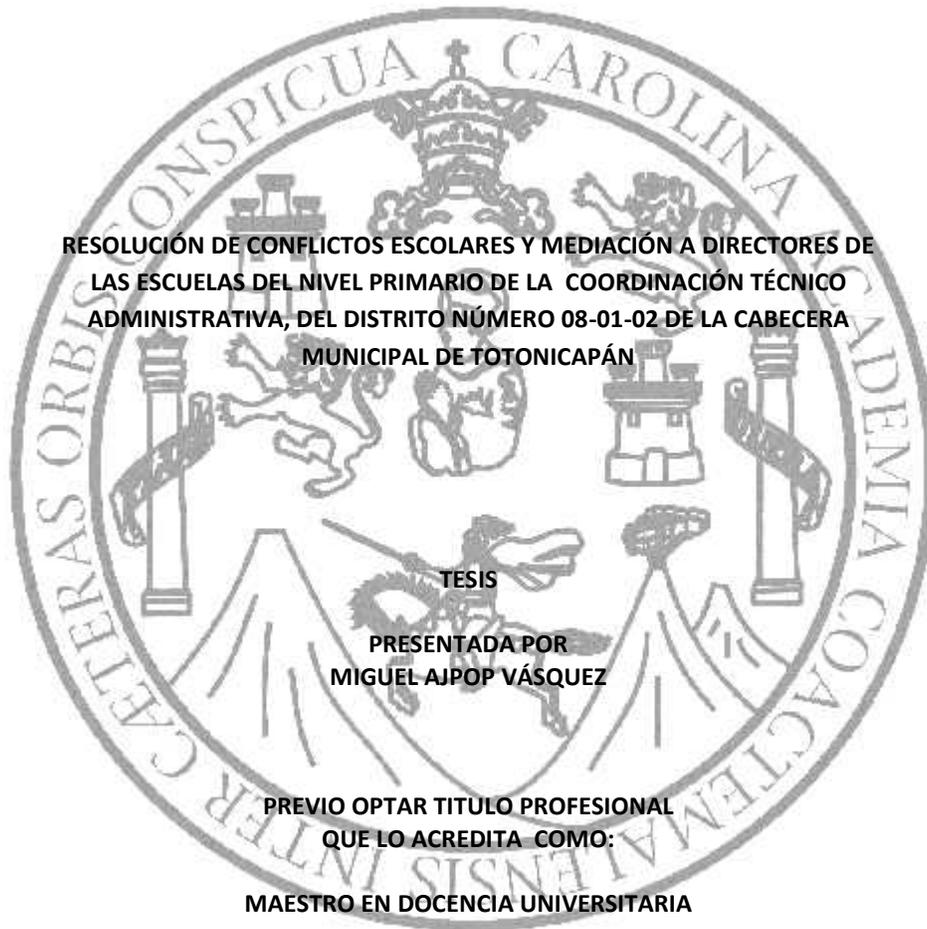


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**



**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES Y MEDIACIÓN A DIRECTORES DE  
LAS ESCUELAS DEL NIVEL PRIMARIO DE LA COORDINACIÓN TÉCNICO  
ADMINISTRATIVA, DEL DISTRITO NÚMERO 08-01-02 DE LA CABECERA  
MUNICIPAL DE TOTONICAPÁN**

**TESIS  
PRESENTADA POR  
MIGUEL AJPOP VÁSQUEZ**

**PREVIO OPTAR TITULO PROFESIONAL  
QUE LO ACREDITA COMO:  
MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**QUETZALTENANGO, SEPTIEMBRE DE 2012**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES**

**RECTOR MAGNIFICO  
SECRETARIO GENERAL**

Dr. Carlos Estuardo Gálvez Barrios  
Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

**CONSEJO DIRECTIVO**

**DIRECTORA GENERAL DEL CUNOC M  
SECRETARIO ADMINISTRATIVO**

Sc. María del Rosario Paz Cabrera  
Lic. Cesar Haroldo Milian Requena

**REPRESENTANTE DE CATEDRATICOS**

Dr. Oscar Arango Benecke  
M Sc. Teódulo Cifuentes Maldonado

**REPRESENTANTES DE LOS EGRESADOS DEL CUNOC**

Dr. Luis Emilio Búcaro

**REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES**

BR. Luis Rojas Menchú  
BR. Víctor Lawrence Díaz Herrera

**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS**

M Sc. Osberto Maldonado de León

**TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

**PRESIDENTE:** M Sc. Osberto Maldonado de León

**SECRETARIO:** M Sc. Benito Rivera Garcia

**EXAMINADOR:** M Sc. Betty Argueta Chun

**EXAMINADOR:** M Sc. Virginia de León

**Asesor de Tesis**

M Sc. Edgar Mérida

**Padrino**

M Sc. Gilberto Cayetano Rosales Gutiérrez

**NOTA:** Únicamente el autor es responsable de las doctrinas y opiniones sustentadas en la presente tesis (artículo 31 del Reglamento de Exámenes Técnicos y Profesionales del Centro Universitario de Occidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

Quetzaltenango, 24 de septiembre de 2012

Msc. Osberto Maldonado  
Director de postgrados.  
CUNOC  
Edificio.  
Señor Director:

Por este medio me complace emitir dictamen en calidad de Asesor de la tesis titulada " LA MEDIACION EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS CON DIRECTORES DE LAS ESCUELAS DEL NIVEL PRIMARIO DE LA COORDINACION TECNICO ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO NUMERO 08-01-02 DE LA CABECERA MUNICIPAL DE TOTONICAPAN", preparada por el estudiante: Lic. MIGUEL AJPOP VASQUEZ, como requisito académico para obtener el título de MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA, en el grado académico de Magister.

La tesis sustenta teóricamente el objeto de estudio, interpreta con objetividad y coherencia la mediación en la resolución de conflictos con directores de las escuelas del nivel primario de uno de los distritos de Totonicapán. Además identifica hallazgos de investigación y estructura la propuesta cuya característica esencial radica en su operatividad para resolver esta problemática en la educación en el nivel primario, lo que aunado a la experiencia del autor constituye un estudio trascendente. Esta investigación incorpora las observaciones emitidas oportunamente por el honorable tribunal examinador.

El trabajo de tesis que presenta la estudiante, MIGUEL AJPOP VASQUEZ, es un estudio interpretado con propiedad, con responsabilidad y preparado con dedicación y aplicando procedimientos científicos en el proceso de investigación.

Por lo anterior me permito emitir, DICTAMEN FAVORABLE, a la tesis en mención, con el propósito que continúe con los trámites administrativos correspondientes.

Atentamente.

**ID Y ENSEÑAD A TODOS.**

Msc. **Edgar A Mérida.**





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario de Occidente  
Departamento de Estudios de Postgrado



Secretaría

ORDEN

DE IMPRESIÓN POST-CUNOC-025-2012

El Infrascrito Director del Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario de Occidente del la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de tener a la vista el dictamen correspondiente del asesor y la Certificación del acta No. 262-12 de fecha 05 de septiembre de 2012, suscrita por los Miembros del Tribunal Examinador designados para realizar Examen Privado de la Tesis Titulada "**Resolución de conflictos escolares y mediación a directores de las escuelas del nivel primario de la coordinación técnico administrativa, del distrito número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán**", presentada por el maestrante Miguel Ajpop Vásquez con número de carné 100030001, previo a conferírsele el título de **Maestro en Ciencias en Docencia Universitaria**, autoriza la impresión de la misma.

Quetzaltenango 20 de septiembre de 2012.

IMPRIMASE

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

M Sc. Osberto Maldonado de León  
Director  
Departamento de Estudios de Postgrados



cc. Archivo

## DEDICATORIA

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| A DIOS                             | Fuente inagotable de sabiduría  |
| A MIS PADRES                       | Juan Marcelino Ajpop Talé (E. P. D.)<br>Isabel Vásquez  |
| A MI ESPOSA                        | Florinda Velásquez Choxom   |
| A MIS HIJOS                        | Walter Rocael Ajpop Velásquez<br>Mynor Estuardo Ajpop Velásquez<br>Edy Aníbal Ajpop Velásquez<br>Glenda Florinda Ajpop Velásquez<br>Vilma Leticia Ajpop Velásquez<br>Brenda Olegaria Ajpop Velásquez                    |
| A MIS HERMANOS                     | Angélica Nicolasa Ajpop Vásquez<br>Agustín Obispo Ajpop Vásquez<br>Paulina Ajpop Vásquez<br>Juan Simón Ajpop Vásquez<br>Juana Ajpop Vásquez<br>Pedro Ajpop Vásquez  |
| A MIS AMIGOS<br>Gutiérrez          | M Sc. Gilberto Cayetano Rosales   |
| Por bríndame su<br>amistad y apoyo | Lic. Hipólito Antonio Rosales<br>Prof. José Sebastián Juárez Chaclán<br>Licda. María Antonieta Zapeta Soch<br>Profa. Guadalupe del Rosario Tax Puac<br>Prof. Adalberto Escum Baquix<br>Licda. Norma Noemí Menchú Tacam. |

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN   | 1  |
| <b>CAPITULO I</b>  |    |
| 1.1 Antecedentes   | 5  |
| 1.2 Planteamiento del problema                                   | 9  |
| 1.3 Justificación  | 13 |
| 1.4 Metodología  | 16 |
| 1.4.1 Sujetos  | 17 |
| 1.4.1.1 Formula Estadística                                      | 18 |
| 1.4.2 Instrumentos   | 19 |
| 1.4.3 Criterios para el registro de dato                         | 19 |
| 1.4.4 Procesamiento y análisis de la información                 | 20 |
| 1.4.5 Unidades de análisis                                       | 20 |
| 1.5 Objetivos de la investigación                                | 21 |
| 1.5.1 Objetivo general   | 21 |
| 1.5.2 Objetivos específicos                                      | 21 |
| 1.6 Preguntas e hipótesis  | 22 |
| 1.7 Variables  | 22 |
| 1.7.1 Variable dependiente                                       | 22 |
| 1.7.2 Variable independiente o exploratoria                      | 22 |
| <b>CAPITULO II</b>   |    |
| 2.1 MARCO TEÓRICO  | 23 |
| 2.1.1 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN                     | 23 |
| 2.1.2 VISIÓN GENERAL DEL CAMPO DE LA RESOLUCIÓN<br>DE CONFLICTOS | 27 |
| 2.1.2.1 Principales temas en la resolución de conflictos         | 30 |
| 2.1.2.2 La naturaleza del conflicto                              | 34 |
| 2.1.2.3 Orígenes   | 36 |
| 2.1.2.4 Fuentes  | 39 |
| 2.1.2.5 Tipos  | 40 |
| 2.1.2.6 Creencias  | 42 |
| 2.1.2.7 Etapas del conflicto                                     | 44 |

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| 2.1.2.8   | Postura   | 46 |
| 2.1.3     | MEDIACION, NEGOCIACION Y HABILIDADES PARA EL CONFLICTO EN EL MARCO ESCOLAR    | 50 |
| 2.1.3.1   | El uso del diálogo como herramienta   | 51 |
| 2.1.3.2   | El aprendizaje cooperativo  | 52 |
| 2.1.3.3   | Solución de problemas   | 53 |
| 2.1.3.4   | Afirmación  | 54 |
| 2.1.3.5   | Establecimiento de normas y fronteras en un marco de democracia participativa | 55 |
| 2.1.3.6   | Comprensión y manejo de la agresividad y de la violencia                      | 55 |
| 2.1.4     | MEDIACION   | 58 |
| 2.1.4.1   | Procesos y fases de la mediación  | 59 |
| 2.1.4.1.1 | Entrada   | 59 |
| 2.1.4.1.2 | Cuéntame  | 61 |
| 2.1.4.1.3 | Situarnos   | 61 |
| 2.1.4.1.4 | Arreglar  | 62 |
| 2.1.5     | LOS COMPROMISOS Y ACUERDOS POR ESCRITOS                                       | 63 |
| 2.1.5.1   | Equilibrado   | 63 |
| 2.1.5.2   | Realista  | 63 |
| 2.1.5.3   | Específico y claro  | 64 |
| 2.1.5.4   | Escrito en un lenguaje neutral  | 64 |
| 2.1.6     | HABILIDADES PARA LA MEDIACIÓN E IMPORTANTES PARA EL CONFLICTO                 | 65 |
| 2.1.6.1   | Escucha activa  | 65 |
| 2.1.6.2   | Paciencia   | 66 |
| 2.1.6.3   | Enfatizar   | 67 |
| 2.1.6.4   | Hablar en yo  | 67 |
| 2.1.6.5   | Creatividad   | 67 |
| 2.1.6.6   | Replantear asuntos  | 68 |
| 2.1.6.7   | Cuestiones prácticas y tipos de programas                                     | 68 |

### **CAPITULO III**

|  |    |
|--|----|
| RESOLUCIÓN DE CONFLICTO Y MEDIACIÓN ESCOLAR A DIRECTORES | 72 |
|--|----|

|  |     |
|--|-----|
| LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS MAESTROS EN SERVICIO DE LAS ESCUELAS | 157 |
|--|-----|

#### **CAPITULO IV**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 4.1 CONCLUSIONES    | 157 |
| 4.2 RECOMENDACIONES | 161 |

#### **CAPITULO V**

Propuesta de resolución de conflicto y mediación escolar en las escuelas oficiales rurales mixtas del nivel primario del distrito número cero ocho guión, cero uno guion, cero dos con sede en la cabecera municipal de Totonicapán.

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Anexo 1                 |     |
| Diseño de investigación | 181 |
| Anexo 2                 |     |
| Encuestas a directores  | 203 |
| Anexo 3                 |     |
| Encuestas a docentes    | 209 |
| BIBLIOGRAFÍA            | 215 |

## INTRODUCCIÓN

Una de las principales preocupaciones de los educadores, directores y padres de familia en las escuelas del nivel primario ha sido, y aún continúa siendo, las cuestiones relacionadas con la indisciplina escolar, la falta de interés de los directores, docentes y los padres de familia, diferentes actores buscan con energía para velar el cumplimiento de los valores morales, las normas de conductas, por el mantenimiento del orden, respetar a los maestros deben de gozar de la autoridad y confianza suficiente para poder garantizar el funcionamiento del aula, para poder controlar el comportamiento de sus alumnos y conseguir que éstos les obedezcan, bajo control, pues la ausencia de conflicto puede ser señal de estancamiento o cambio implica necesariamente pasar por una situación de conflictividad.

Los teóricos de la educación reconocen que el modelo del docente autoritario en las aulas conlleva a una situación inadecuada para garantizar el buen aprendizaje, desarrollo personal, social y emotivo de los alumnos, Los tradicionales esquemas de enseñanza, concebidos desde la perspectiva del docente, están saturados de relaciones autoritarias e inflexible, descontextualizadas de los acontecimientos culturales, sociales, económicos y políticos. Hay varias escuelas que todavía funcionan desde la pedagogía tradicional, manteniendo estos modelos obsoletos, anticuados para las características socioculturales del presente, contribuyendo de este modo a generar en los escolares descontento, des-motivante, aburrimiento, alejamiento de la realidad escolar, rebeldía, rechazo hacia las normas escolares, todo esto aumento de las situaciones de violencias en las escuelas.

En definitiva, la convivencia en las escuelas del nivel primario del Distrito número 08-01-02 con sede en la cabecera municipal de Totonicapán, no es todo lo deseable que se quisiera y así lo ponen de manifiesto los datos derivados de la investigación sobre violencia escolar entre alumnos, docentes, padres de familia y algunos directores.

En los establecimientos educativos no es un lugar de encuentro donde se acoge, acepta y respeta por el contrario, es un espacio delimitado donde el alumno permanece cinco horas diarias, mientras que el maestro debe velar por el mantenimiento del orden y garantizar un modelo de enseñanza adecuado, a los alumnos tomando en cuenta las políticas educativas vigentes y los fines de la educación de Guatemala. Todo esto unido al abandono de los padres de sus obligaciones educativas con los hijos, además que la Ley de Educación Nacional No. 12-91, tipifica en los artículos 35 Obligaciones de los Padres de Familia, 36 Obligaciones de los Educandos y 37 Obligaciones de los Directores, que no se cumple, estos desmotivan a los alumnos y la excesiva burocratización de los centros educativos, están contribuyendo al deterioro de la convivencia en los centros educativos, donde los insultos, las amenazas, las peleas, el rechazo, la marginación se están convirtiendo en algo habitual, común en los maestros y alumnos por el desconocimiento del Acuerdo Ministerial No. 01-2011 de la Convivencia pacífica y actualmente el Congreso de la República y Ministerio de Educación discuten sobre la aprobación de Bullying. Con este panorama de conflictividad, indisciplina y violencia escolar que se manifiestan cada vez más frecuentemente en los centros educativos en todos los niveles del municipio de Totonicapán, sobre todo en los niveles de la educación primaria, la vida escolar se vuelve incómoda para todos los miembros de la comunidad educativa, para el buen desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje.

Dentro de la investigación se enfocan los conflictos en las escuelas, se hace necesario delimitar qué se entiende por conflicto escolar, dado que la amplia investigación desarrollada con docentes del distrito No. 08-01-02. Las relaciones en el aula se dan por la agresividad, violencia, conflictos, intimidación, vandalismo, conductas antisociales, controversias de convivencias con docentes, alumnos, padres de familia y Consejos Educativos que es reconocido por el Acuerdo Gubernativo No. 202-2010, en su Art. 4 Principio que rigen el Consejo Educativo en su inciso a). La Participación: promueve procesos de democracia participativa, generando condiciones de equidad e igualdad de oportunidades sin discriminación alguna. Sin embargo es todo lo contrario siendo común la tendencia a utilizar indiscriminadamente

el conflicto. Sin embargo, “no es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social, escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema.

Las conductas violentas no deben tener cabida en las escuelas del nivel primario, por eso requieren de una lucha conjunta de todos los miembros que forman la comunidad educativa, empezando por los maestros, Directores, Consejos Educativos y padres de familia. Los procesos que permiten gestionar el conflicto de forma positiva se contempla la posibilidad de negociar, establecer acuerdos y compromisos, para no llegar a la violencia porque es consecuencia de un aprendizaje, el conflicto es inherente al ser humano, forma parte de su propia naturaleza, de su estructura básica, esencial que le permite madurar, desarrollarse como persona.

En este sentido podemos afirmar que el conflicto es inevitable, a la vez que necesario en las vidas de las personas, pero lo que sí se puede evitar es la manifestación de una respuesta violenta como vía de solución a los problemas que se nos plantean. Las personas pueden ser educadas para controlar su agresividad, autocontrol, para que reflexionen antes de actuar, puedan optar por otras vías alternativas que permitan gestionar el conflicto a través del dialogo y del respeto.

La mayoría de los estudios de conflictividad, agresividad coinciden en resaltar la relación que existe entre la manifestación de conductas violentas y el género, de modo que los alumnos que suelen pelearse, amenazar a otros, robar cosas, poner notas, insultar, acoso, acosar sexualmente, etc. son de sexo masculino, tan sólo en un tipo concreto de conducta violenta sobresalen las niñas y es en la forma de excluir a los otros difundiendo rumores inciertos, chismes, ignorando, caras insultativas. Por lo tanto, como afirman muchos autores (Cerezo, 1997; Olweus, 1998, etc), las formas de agresión directa suelen ser típicas de los chicos, mientras que las formas de agresión indirecta y psicológica suelen ser más común en las chicas. Por su puesto los resultados

de la investigación se observa o percibe en los cuadros que las niñas de sexto grado son los y las mayoritariamente conflictivas.

El trabajo de investigación se organizó en cinco capítulos articulados de la siguiente forma:

a). Primer capítulo los antecedentes históricos de la transformación de conflictos en las escuelas en los años 80 en los Estados Unidos, este motivo la creación de Centros de Mediación. De la misma manera contiene el planteamiento del problema como principio básico para verificar las técnicas que se utiliza para solucionar conflictos cuando se presenta problema en las escuelas del nivel primario. En trabajo se justifica que es un tema nuevo para las escuelas del nivel primario de las áreas rurales, de la cabecera municipal de Tonicapán, el tema se trabajó con directores y docentes quienes fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico, para lograr los objetivos de la investigación, y la hipótesis del estudio b). El segundo capítulo se encuentra el marco teórico donde hace referencias todos los contenidos como: Solución de Conflicto en la Escuela, mediación, negociación, habilidades para el conflicto en el marco escolar y mediación. c). El tercer capítulo que contiene la interpretación de los cuadros de directores y docentes como resultado de la investigación realizada. e). El cuarto capítulo se encuentra las conclusiones y recomendaciones. d) y finalmente el quinto capítulo la propuesta de resolución de conflicto escolar y mediación a directores y anexos que sostiene el trabajo de investigación científica.

## CAPITULO I

### 1.1 Antecedentes

La historia de la transformación de conflictos en las escuelas se remonta a comienzos de los años 80, en estos años se ha producido un enorme crecimiento de conflictos en las escuelas, una de las técnicas centrales de esta disciplina es la mediación. La mediación se utiliza en muchos ámbitos de la sociedad: laboral, comunitario, político o judicial en países.

La mediación en educación surgió en los Estados Unidos en la década de los 60, en aquella época varios grupos religiosos y movimientos por la paz, vieron la necesidad de enseñar a niños y jóvenes habilidades para la resolución de conflictos de forma no violenta, los profesores comenzaron a incorporar la resolución de conflictos en sus clases. La mayoría de estos esfuerzos eran aislados y no estaban incorporados al sistema educativo.

En los años 80 comenzaron a coordinarse los esfuerzos, lo que dio origen que un años después se fundó "Educatorsfor Social Responsibility" (Educadores para la Responsabilidad Social) formada por padres y educadores que buscaban vías para que la educación ayudara a prevenir la Guerra Nuclear.

En la misma época comenzaron a crear centros comunitarios para responder a la necesidad de crear un sistema judicial más accesible. Estos centros formaban a miembros de la comunidad para mediar en disputas interpersonales o comunitarias, muchos de estos mediadores, a partir de su experiencia en la utilización de estas técnicas, concluyeron que era importante entrenar a niños y adultos en estas habilidades. Buscaron el apoyo de las escuelas locales para introducir programas, diseños curriculares sobre este tema en 1,984 aquellas personas interesadas en diseñar programas similares se reunieron para contrastar experiencias y a partir de ahí surgió NAME, la Asociación Nacional de Mediación en Educación.

Actualmente NAME cuenta con más de mil afiliados entre miembros del profesorado y de la dirección de centros de enseñanza primaria, secundaria y

universitaria e instituciones educativas, interesadas en trabajar con programas de resolución de conflictos. Es el centro proveedor de materiales para mediación en educación, pública un boletín bimensual y organiza un congreso anual relacionado con el tema. Posteriormente, la corriente de resolución de conflictos en la escuela se ha ido extendiendo por todo el mundo. Hoy en día existen más de 5,000 programas de este tipo en Estados Unidos y los estudios realizados demuestran que disminuye el número de conflictos, por tanto, el tiempo dedicado a resolver conflictos en el aula, se reduce la intervención de adultos que es sustituida por alumnos mediadores o por los mismos disputantes. Aumentan las actitudes cooperativas en el tratamiento de conflictos, aumenta la capacidad para resolver los conflictos de forma no violenta, mejoran las habilidades comunicativas y se reduce en gran medida el número de expulsiones.

En América Latina y el Caribe, han venido experimentando aumento en los niveles de violencia, esta se manifiesta en acosos, maltratos, insultos, riñas, acoso, agresiones a profesores, grupos que portan armas, llegando incluso a causar muerte en las escuelas.

Ha habido escuelas en otros países donde se da la solución de conflicto por medio de la mediación, dados los resultados positivos, se han ampliado la cobertura a maestros de otras escuelas los cuales adquieren los conocimientos necesarios para capacitar estudiantes en sus propias instituciones educativas por medio de los directores, y así se generaliza el modelo de resolución de conflicto. En países desarrollados desde esta experiencia piloto en 1997 a la fecha (2011), el modelo se ha instalado en 21 escuelas de la ciudad de San Carlos de Bariloche, beneficiando a más de 10.000 estudiantes y ha logrado la disminución de los hechos violentos entre los alumnos, así como una relación más armónica entre estos y los docentes.

Cabe destacar que el impacto de este programa se extienda más allá de las escuelas. Estos niños y niñas que hoy han tomado conciencia de que los conflictos se pueden solucionar en forma pacífica, mediante el diálogo y la mediación en las escuelas, un factor de cambio al interior de sus hogares, su comunidad y su vida en general.

La violencia en las escuelas en América Latina, desafortunadamente, la violencia, en sus múltiples manifestaciones, es un fenómeno bastante común alrededor del mundo. Esto se puede ver en los noticieros de cualquier país. En este caso específico asumimos la definición de la Organización Mundial de Salud (OMS), según la cual la violencia implica “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza, efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo de una comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo y privaciones” (OMS, 2002).

Dentro de las diversas categorías de violencia (auto-infligida, interpersonal y colectiva) (OMS, 2002), trata de atender en las escuelas corresponde a la interpersonal física. De este modo, se ha establecido que la violencia en los jóvenes está determinada por cuán violentos son en la niñez. Es más, dentro de los factores que pueden incentivar una reacción violenta, al menos para la (OMS), están las características biológicas (psíquicas), los relacionales (relación con la familia y compañeros), comunitarios (presencia de armas de fuego, pandillas o drogas, e integración social) y sociales (cambios demográficos y sociales, desigualdad del ingreso, estructuras políticas e influencias culturales). No se encuentra ningún patrón, por ejemplo, pobreza y violencia; elemento importante a la hora de pensar la violencia escolar en América Latina y el Caribe. Es más, la UNESCO señala que no hay ningún factor fijo explique su presencia.

Cabe señalar que no hay, al menos hasta el momento, una cuantificación o índice sobre la violencia escolar en la región. No obstante, el enfoque de la educación en la no violencia, la UNESCO desarrolló un informe de buenas prácticas en educación (UNESCO-ORELAC. 2000), el cual por ejemplo reporta como Francia ha utilizado modelos en donde se pretende lograr que los alumnos tomen conciencia de sus actos o; en la Argentina que utiliza mediadores donde se ha promovido un Programa Nacional de Mediación Escolar; donde “el principal objetivo es trabajar sobre nuevos mecanismos para atender a la creciente conflictividad en la convivencia escolar. La iniciativa, que cuenta con el apoyo de la UNESCO, se basa en la necesidad de

promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de conductas de convivencia social, pluralista y participativa así como garantizar el derecho de los alumnos a recibir orientación y a que se respete su integridad, dignidad, libertad de conciencia de expresión” (MEN). Este programa de hecho responde a la cultura de paz, estipulada en dos resoluciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Desafortunadamente en Guatemala no existen estudios sistemáticos que permitan cuantificar, con precisión, los niveles de violencia escolar en las escuelas y para aproximar la magnitud del problema es necesario recurrir a encuestas puntuales tales como la que realizó la Fundación Poder Ciudadano en 1998 en Buenos Aires en la que se afirma que “el 84.7% de los directivos de escuelas señaló que aumentaron los episodios de violencia protagonizado por los alumnos.

En Guatemala entre las causas, el empeoramiento de las situaciones económicas, sociales, culturales, políticas y jurídicas como origen de esta situación, seguido del consumo de drogas, la crisis de autoridad de los docentes dentro de las aulas y el fenómeno de la violencia mediante la televisión” el Ministerio de Educación en Guatemala. La generalizada de agresión, en las escuelas del nivel primario caracterizadas por la intolerancia frente en los actos discriminatorios por cuestiones físicas, culturales, económicos, étnicas, religiosas, preferencias musicales y deportivas que culminan en fuertes enfrentamientos diferenciados por género, entre los varones llega, en ocasiones, a la agresión física lo cual está dando cuenta de otro grado de violencia. Las peleas entre niñas donde más se da en las escuelas del nivel primario en el departamento de Totonicapán, parecen causadas por celos y rivalidades.

La violencia cotidiana en las aulas que se da en otros departamentos de Guatemala, las expresiones más generalizadas como el acoso, maltratos, insultos, descalificaciones, riñas entre alumnos y ocasionalmente agresiones a educadores, se han agregado algunas manifestaciones más graves y afortunadamente menos frecuentes con uso de armas.

En el año 1997 Fundación Alternativa comienza sus actividades en capacitación y asesoramiento a docentes y directivos coincidiendo este episodio con un alumno había sido herido por una bala disparada por un compañero, en la puerta de la escuela. La comunidad educativa queda muy impactada por el hecho hasta ese momento inédito en la localidad. Largos años de trabajo como asesores escolares habían advertido a los integrantes de la Fundación de los problemas en las escuelas es la convivencia, la falta de herramientas de los docentes y adultos para enfrentarlos. Hasta entonces el camino transitado con los jóvenes “transgresores” era ejercer más violencia usando únicamente sanciones, expulsiones e intentar salvar a los otros enseñándoles valores más que nada declamados por todos. Por otra parte la cultura de violencia que parece impregnar la convivencia en la escuela es un reflejo de la sociedad y la comunidad educativa. El logro del proceso enseñanza aprendizaje, de una convivencia pacífica, democrática en su interior sostenida por valores tales como la solidaridad, cooperación, integración de las diferencias podría ser no solo un beneficio para la escuela en términos de la prevención de la violencia sino un importante aporte al cambio de una cultura de violencia por una cultura de paz en la escuela, a través de ella en la sociedad, por tal sentido es necesario hacer uso algunas herramientas como:

La mediación implica la intervención de un tercero neutral, aceptable para las partes, sin poder de decisión sobre el acuerdo al que eventualmente puedan llegar y cuya función primordial es ayudarlas, mediante la conducción de un proceso básicamente comunicacional, a explorar los diversos elementos implicados en el conflicto de modo tal que puedan encontrar opciones de solución satisfactorias, acordar sobre las formas, mecanismos de llevarlas a cabo la solución de conflictos entre alumnos y docentes, que tanto hace falta en las escuelas del municipio de Totonicapán.

### **1.2 Planteamiento del Problema**

La violencia y las conductas agresivas se van incrementando en nuestra sociedad guatemalteca, éste fenómeno no es casual ni pasajero, algunos estudiosos desarrollaron observaciones, indican que se está instalando en

la cultura, principio de siglo XXI, donde las necesidades de consumo, poder de imagen han adquirido dimensiones hasta ahora desconocidas, en la que también han cambiado los valores, las formas de encarar las situaciones cotidianas en los hogares, escuelas de los niveles parvulario, preprimaria bilingüe, primario, ciclo básico, diversificado y en las universidades. Las escuelas están inmersas en la sociedad, por lo tanto refleja este fenómeno cotidianamente los directores, docentes, Consejos Educativos, autoridades comunitarias, equipos directivos deben mediar, Junta Directivo de los 48 cantones, negociar y conciliar el conflicto con alumnos, docentes, padres de familia o comunidad educativa.

Tradicionalmente el camino para resolver los problemas en las 5,124 escuelas de todos los niveles y 109,555 alumnos inscritos del presente ciclo escolar 2012, en el departamento de Totonicapán, ha sido, con mucha frecuencia, la confrontación antagónica, la vía del enfrentamiento, en la que unos ganan y otros pierden, pero el conflicto no se resuelve, no se logran acuerdos, no se encuentran intereses comunes ni se reduce la hostilidad. Suele producirse más bien todo lo contrario; las relaciones interpersonales y profesionales se deterioran, las posturas siguen se entra en una espiral de incomunicación, es decir que se orientan los conflictos hacia el enfrentamiento de las partes más que a la solución del mismo. Se hace necesario buscar vías constructivas para afrontarlos, la mediación escolar puede ser una de ellas con la orientación del director de la escuela y docentes de los diferentes niveles.

Este trabajo de investigación busca establecer el grado de efectividad de las técnicas más utilizadas para solucionar conflicto por eso nace la preocupación de los problemas que se dan en los establecimientos del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos, de la cabecera municipal de Totonicapán, la función de las instituciones escolares no es sólo instruir sino también formar personas. Los maestros del siglo XXI cada vez más entienden que no puede limitarse a enseñar matemáticas, Comunicación y Lenguaje o expresión artística, lo que indica el Currículum Nacional Base, la enseñanza de esas áreas, estará manteniendo una relación interpersonal con los alumnos, en

los ámbitos emocionales, afectivos e intelectuales, por otro lado estas mismas relaciones se producen también entre los estudiantes.

Esta nueva concepción determina los procedimientos que actualmente se utilizan para la comunicación, negociación, de resolución de conflicto de la educación contempla el conflicto como un espacio educativo, se considera el conflicto como un hecho cotidiano de la vida y una oportunidad constante de aprender. El conflicto se produce ante una situación de incompatibilidad, real o percibida como tal, que interfiere en la realización de una intención, en sí no es negativo ni positivo, debe ser entendido como una oportunidad y no un obstáculo en la tarea educativa.

Es necesario encontrar una vía alternativa que favorezca la convivencia armónica en la institución educativa, por ello es importante la investigación de encontrar y posibles soluciones, por una resolución cooperativa de los conflictos en los que el acuerdo o negociación ocupan lugares prioritarios y en el que serán los propios alumnos de la escuela los que asuman el protagonismo, la responsabilidad en el proceso de resolución de los conflictos actuando como mediadores con la orientación del docente y director de la institución educativa.

La implementación de las técnicas, métodos y procedimientos de resolución de conflictos en los 22 centros educativos, 22 directores, 198 docentes, 3,836 alumnos y alumnas de la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos, deberá ser una forma de educar en valores, se relacionan con las políticas del Ministerio de Educación que forman parte de los Acuerdos de Paz, de la Reforma Educativa y el Currículum Nacional Base vigente, entre ellos la Educación para la Convivencia y la Cultura Paz.

Las previsiones más acertadas que puede hacer la escuela es la de preparar a todas las personas, para afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán en el curso de sus vidas, tener capacidades para

interrelacionarse con los otros es una cualidad cada vez más necesaria para la evolución democrática de nuestra sociedad guatemalteca.

Por otro lado es interesante la Mediación Escolar llena su contenido una de las bases sobre las que se sustenta la educación integral de las personas; es decir la formación, construcción de actitudes y valores. La mediación de conflicto como un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, respeto dando así ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos.

A través de la Mediación los estudiantes pueden abordar las situaciones de conflicto escolar de una manera nueva y efectiva, responsabilizándose en una participación comprometida con los cambios consensuados, a partir de sus propias demandas. No sólo poniendo en evidencia y movilizando las potencialidades de los involucrados sino tendiendo hacia una autonomía que ofrezca un desarrollo y evolución a la vida de la institución y a cada uno de ellos en particular como persona.

La existencia de un Programa de Servicio de mediación de conflictos en las instituciones escolares del Distrito antes suscrita es una instancia de prevención por sí misma, ya que admite la presencia de fenómenos conflictivos y abre una vía pedagógica para afrontarlos positivamente. La mediación como procedimiento en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a resolver sus conflictos.

El mediador es aquella persona que contribuye a disminuir las hostilidades, a mejorar la comunicación, a renovar las relaciones interpersonales, a fomentar el pensamiento creativo y a modelar el trabajo cooperativo para llegar a generar consenso, la idea de que los estudiantes pueden afrontar los propios conflictos y asumir su responsabilidad, es un principio básico en los programas de mediación y resolución de conflictos. Por lo que se plantea el problema: ¿Cuáles son las técnicas que más utilizan para la solución de conflictos cuando se presenta un problema en las Escuelas del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Número cero ocho

guión, cero uno guión, cero dos de la cabecera municipal de Totoncapán? Para ello es importante aprender a afrontar nuestras vivencias cotidianas con espíritu de diálogo, cooperación, desde el constructivismo se considera que la persona tiene un papel activo en la construcción del conocimiento en las escuelas del nivel primario y en tanto que proceso eminentemente dialógico la mediación incide directamente en esta construcción cooperativa con el apoyo del director de la escuela.

La formación integral de las personas incluye la búsqueda de sentido en el proyecto de realización personal.

Educación para éste siglo XXI se afirma que para poder cumplir con su misión, la educación ha de sustentarse en cuatro pilares básicos: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos como señala el Curriculum Nacional Base y finalmente aprender a ser, toda acción educativa que ignore alguno de estos cuatro pilares queda incompleta, la mediación como proceso contribuye a la construcción de vivir juntos y se revierte en los demás.

### **1.3 Justificación**

La investigación tiene como propósito explicar la manera de solucionar con mayor efectividad los conflictos que diariamente se da entre alumnos, alumnas, padres de familia, autoridades de las comunidades, docentes en servicios, directores de los establecimientos educativos, muchas veces no existe la experiencia ¿cómo solucionar un conflicto de poca trascendencia? y ¿cómo consecuencia se vuelve un gran problema?, por lo mismo es necesario la resolución alternativa de disputas incluye procedimientos que emplean técnicas de comunicación y pensamiento creativo para generar soluciones voluntarias aceptables para los implicados en una disputa en las escuelas del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos de la cabecera municipal de Totoncapán, este viene a beneficiar el proceso enseñanza aprendizaje. A diferencia de la alusión o las respuestas agresivas al conflicto, este enfoque no sólo permite acuerdos más creativos, satisfactorios, sino también

mantener, mejorar las relaciones entre alumnos, maestros y director que inicialmente están en desacuerdos.

La investigación propone un procedimiento básico de la resolución de conflictos se analiza con profundidad de aportar los principios, prácticas subyacentes en la mediación, la creación de consenso, que también se analizan en la sección de antecedentes.

Los procedimientos de resolución de conflictos en las escuelas del nivel primario del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos de la cabecera municipal de Totonicapán, es la negociación, la mediación, la creación de consenso deben ser estudiados, observados, actuados y practicados. Un conocimiento firme de los métodos de resolución de conflictos y un alto nivel de capacitación en el uso de esos procedimientos, es esencial particularmente para los directores, educadores que incorporan los procedimientos a la enseñanza y otras actividades educativas.

La finalidad de esta investigación es lograr que los participantes realicen ejercicios, simulaciones que comenzarán a desarrollar su comprensión de estos conceptos, capacidades para aplicarlos mediante un programa de capacitación completa que se necesita para actuar como un profesional formal de la negociación y la mediación.

La resolución alternativa de disputas, resolución de conflictos, como se la llama a menudo se refiere a una gama de alternativas: negociación, conciliación, mediación, búsqueda de información, arbitraje y entre todas estas variantes, la negociación es la única que no requiere un tercero. En general estas variantes pueden definirse y diferenciarse por: el papel de los terceros, la medida en la comunicación entre las partes está estructurada formalmente, el rol de las partes entre alumnos en disputa en dar forma a la resolución final, los intereses que se sirven a través de la resolución, para ello es necesario desarrollar de la manera siguiente: Negociación entre alumnos, padres de familia, Consejos Educativos y docentes, resolución de problemas y/o negociación voluntaria, llevada a cabo directamente entre las partes para

llegar a un acuerdo conjunto sobre preocupaciones comunes por medio de la orientación del director.

Conciliación entre alumnos docentes, padres de familia y con la ayuda del director de la escuela. Negociación voluntaria con la ayuda de un tercero que sirve para reunir a las partes para hablar o que transmite la información entre las partes en este sentido es el director de la escuela.

Mediación por medio del director de la escuela, donde la participación voluntaria en un proceso estructurado en el que un tercero neutral ayuda a las partes a identificar y satisfacer sus intereses en relación con la disputa para el beneficio ambas partes.

Búsqueda de datos de parte del director del establecimiento para tener información antes. La investigación es conducida por un director como tercero neutral que resulta en la recomendación de un acuerdo.

Arbitraje es muy difícil pero que el director es quien tiene Participación voluntaria o requerida en un procedimiento, de explicar, presentar, justificar necesidades, intereses, posiciones y que resulta en un acuerdo obligatorio o recomendado decidido por un tercero neutral.

Si bien es cierto la mediación puede parecer similar a la conciliación, solución asistida de problemas, difiere en algunos aspectos importantes, mientras la conciliación generalmente es un proceso informal que le facilita al director del establecimiento desarrollar la conciliación entre alumnos, que emerge del contexto social u organizaciones de la disputa que se lleva a cabo entre directores y docentes que se conocen, la mediación es un proceso estructurado formalmente que debe ser solicitado y conducidos por mediadores que pueden ser extraños para las partes. La negociación, conciliación dependen de la buena voluntad de todos los involucrados. La mediación también, pero su éxito depende en gran medida de la equidad de un procedimiento altamente estructurado.

#### 1.4 Metodología

Para realizar el estudio se partió de la información con que cuenta la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán. En sus archivos reporta que el municipio en mención se registra 125 escuelas públicas del nivel primario, cada uno con sus respectivos directores. En estas escuelas laboran 1,069 docentes. Para disponer de la atención administrativa de la educación pública en la cabecera municipal de Totonicapán, se han dividido en seis coordinaciones.

Para seleccionar una coordinación, se eligió al azar mediante números aleatorios de uno a seis, con el entendido que “el muestreo aleatorio todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.” En el ejercicio salió favorecido el distrito 08-01-02, en donde laboran 22 directores de escuelas.

Para obtener la población ideal de los directores se aplicaron los siguientes criterios.

- a) Autoridades con experiencia técnica y administrativa.
- b) Nombrados según el Decreto No. 1485 Dignificación Catalogación del Magisterio Nacional, art. 12. Inciso 2.
- c) Cinco años de labor docente para hacer nombrado como director o directora.
- d) Renglón presupuestario 011 presupuestado.
- e) Líderes con buenas relaciones humanas y con valores morales.
- f) Conocedores la Legislación Educativa vigente y manejo de técnicas de enseñanza.
- g) Capacidad de organización y gestión educativa.
- h) Liderazgo y buenas relaciones humanas.
- i) Para lograr cruzar las informaciones, se encuestó a 99 maestros que labora en las escuelas en donde fueron encuestadas sus directores, que corresponde al distrito en cuestión, éstos equivale al 50% por ciento de la población, puesto que laboran 198 docentes en los

centros educativos. La cantidad de docentes se obtuvo al aplicar los siguientes criterios:

- j) Docentes con nombramientos del nivel primario, preprimario bilingüe o párvulos.
- k) Docentes con nombramientos monolingüe español o Bilingüe K'iche'.
- l) Docentes con experiencias más de cinco años en sector oficial.
- m) Docentes presupuestados en el renglón 011.

Para los 198 docentes que laboran en las escuelas del nivel primario del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos; se utilizó el muestreo no probabilístico, estadístico conocido también como no aleatoria, en donde algunos elementos de la población tienen mayores posibilidades de selección que otros.

Para el efecto se manejó el juicio de la persona que aplicó la muestra, es decir el muestreo subjetivo o por selección. Esto se hizo con la finalidad de conciliar los dos objetivos en conflicto de la investigación, que deben equilibrarse al muestrear una población: exactitud y costo.

#### **1.4.1 Sujetos**

El universo para el estudio, obedece a la disponibilidad de recurso humano, directores y maestros que laboran en el distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos de la cabecera municipal de Totonicapán, que fue seleccionado y que son los involucrados directamente en la educación de los niños, en el siguiente cuadro se listan los sujetos de la investigación.

**Cuadro número 1**

| <b>NO</b>    | <b>NIVELES</b>       | <b>No. DE ESCUELAS</b> | <b>DOCENTES</b> |
|--------------|----------------------|------------------------|-----------------|
| 1            | Nivel Primario       | 22                     | 168             |
| 2            | Preprimaria Bilingüe | 13                     | 17              |
| 3            | Párvulos             | 11                     | 13              |
| <b>Total</b> |                      | <b>46</b>              | <b>198</b>      |

**1.4.1.1 Formulas estadística:** Para sustentar la rigurosidad científica de la investigación se fundamentó la estadística, entendido como el estudio de determinadas magnitudes individuales que supuestamente varían de un modo aleatorio en el seno de cierta población, para el efecto se presentan las fórmulas que se utilizaron para cada sector:

**a. Directores**

$$\Sigma = \frac{N}{\Sigma N} \quad \Sigma = \frac{22}{22} \quad 1 = 100\%$$

**b. Maestros**

$$\Sigma = \frac{n}{\Sigma N} \quad \Sigma = \frac{99}{198} \quad 0.5 = 100\%$$

## **Maestros**

N = 22 directores

n = 198 maestros

### **1.4.2 Instrumentos**

Para recaudar la información ofrecida de la investigación, se diseñaron los siguientes instrumentos:

- a. **Guía de información general:** Es una lista de temas que proporcionó información general, sobre la resolución de conflictos y mediación pedagógica didáctica a directores de las escuelas del nivel primario de la coordinación técnico administrativa, del distrito número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán
  
- b. **Encuestas:** Este instrumento ayudó a obtener datos sobre la resolución de conflictos y mediación pedagógica didáctica a directores de las escuelas del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa, del distrito número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán.

Para la elaboración de la encuesta se localizó el “mayor número de antecedentes: encuestas previas, informe de resultados, los cuestionarios utilizados, las instrucciones a los encuestados”

Los instrumentos se administraron a los directores de las escuelas y maestros del nivel primario y preprimaria de la Coordinación Técnica Administrativa, del distrito número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán

### **1.4.3 Criterios para el registro de datos**

A medida que se categorizó la información, se creó niveles macro y micro de análisis de información, que posteriormente fueron vaciados en un cuadro de análisis donde se toma en cuenta estos aspectos e información adicional

sobre la resolución de conflictos y mediación pedagógica didáctica a directores de las escuelas del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa, del distrito número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totoncapán.

Para la mejor comprensión del trabajo, se detallaron los criterios conceptuales, sobre la resolución de conflictos y mediación pedagógica didáctica. La información se sistematizó en el capítulo II.

#### **1.4.4 Procesamiento y análisis de la información**

**a. Descubrimiento de nuevos datos:** Al retorno de trabajo de campo se realizó del proceso de lectura a los datos registrados en el cuaderno de campo. Este trabajo permitió analizar los datos sobre la resolución de conflictos y mediación pedagógica didáctica a directores de las escuelas del nivel primario.

**b. Codificación y categorización:** En esta fase se realizó más de una lectura de los datos de las encuestas, las informaciones extraídas en los datos empíricos y las entrevistas realizadas. La lectura frecuente permitió identificar pre categorías por lo que se ha identificado aspectos recurrentes, temas, eventos de las observaciones y entrevistas.

**c. Revisión bibliográfica:** En base a las categorizaciones preestablecidas, se realizó una búsqueda bibliográfica para sustentar la investigación, en torno al tema en cuestión. Se encontró muchas bibliografías en el contexto nacional, y de otros países

#### **1.4.5 Unidades de análisis**

Antes de iniciar el proceso de selección de los sujetos de investigación, se tuvo un periodo de exploración intensiva. Esta fase permitió un acercamiento a la resolución de conflictos y mediación pedagógica didáctica a directores y docentes de las escuelas del nivel primario de la coordinación técnico administrativa, del distrito número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totoncapán

**e. Cruce de datos:** Este permitió realizar el análisis de manera más rica. Cabe notar que los datos documentados sobre la resolución de conflictos y mediación pedagógica, fue la principal fuente de análisis e interpretación de los datos obtenidos. No obstante, se recurrió a otras fuentes de información como los resultados de las encuestas, la **revisión bibliográfica**, la información vertida por especialistas y la descripción de los datos que concluyó en la interpretación de los resultados.

**f. Interpretaciones resultados:** Para presentar los resultados del censo, realizados con directores de escuelas y maestros, **se utilizó la estadística descriptiva**. Para ello se utilizó las medidas de tendencias centrales: la media, mediana, la moda, para procesar y presentar los datos, se utilizó la Estadística descriptiva del programa Excel. En una hoja electrónica se ingresaron los datos de cada uno de los 20 ítems que les proporcionó a los sujetos de investigación, luego se seleccionó el comando datos luego se seleccionó la función análisis de datos, luego la estadística descriptiva. A través de este programa se obtuvo el análisis de las tendencias centrales. Con los mismos datos que tiene la hoja electrónica se elaboraron las gráficas que ayudó a visualizar los resultados de las encuestas.

## **1.5 Objetivos de la investigación**

### **1.5.1 General:**

Establecer el grado de efectividad de las técnicas que más utilizan para la solución de conflictos cuando se presenta un problema en las Escuelas del nivel primario de La Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Número 08-01-02 de la cabecera municipal de Tonicapán.

### **1.5.2. Específicos:**

Determinar los procedimientos que actualmente se utilizan para la comunicación, negociación de resolución de conflictos entre alumnos, padres de familia, docentes y directores.

Establecer si existen sistemas de verificación para la oportuna, percepción mediación y conciliación de los conflictos sus citados entre alumnos, alumnas entre padres de familia, docentes y director de escuela.

Identificar la técnica que ha resultado más eficaz para la solución de conflictos.

Elaborar una propuesta de mediación de conflicto, que permita solucionar los problemas que afecta el rendimiento, deserción escolar, la comunicación entre maestros, padres de familia y dirección del establecimiento educativo.

## **1.6 PREGUNTAS E HIPÓTESIS**

Cuanto más se utilicen las técnicas de solución de conflictos, mayor efectividad habrá en la solución de los problemas que se susciten en las Escuelas del nivel primario de La Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán.

## **1.7 VARIABLES**

### **1.7.1 Variable dependiente:**

Efectividad en la solución de los problemas que se susciten.

### **1.7.2 Variable Independiente o exploratoria:**

Utilización de las técnicas de solución de conflictos.

## CAPITULO II

### 2.1 Marco teórico

#### 2.1.1 Solución de Conflictos en la Educación

La investigación da una explicación amplia de los procedimientos de mediación, negociación, es importante comenzar con una comprensión básica de los términos generales y los enfoques que encuadran el campo de la resolución de conflictos en las escuelas. A continuación se ofrece una breve orientación acerca de la distinción.

a) Resolución alternativa de conflicto: son disputas o expresión que abarca las maneras de solucionar conflictos distintos al juicio, la fuerza, junto con resolución de conflictos, tal como se los usa habitualmente, abarca la negociación, la conciliación, la mediación escolar y el arbitraje. La investigación ha tomado estos abordajes, salvo la negociación, utilizan un tercero para ayudar a resolver conflictos debido que “Es un conjunto de experiencias que interactúan y que funcionan con alto grado de efectividad”<sup>1</sup>

b) La negociación: se entiende generalmente como un procedimiento voluntario de resolución de problemas o tratativas entre las partes en disputa, el objetivo es alcanzar un acuerdo que responda a los intereses comunes de las dos partes, las negociaciones pueden ser formales o informales.

c). La conciliación: en las escuelas del nivel primario del distrito escolar número 08-01-02: se entiende generalmente como una negociación voluntaria que se lleva a cabo con la ayuda de un tercero que son las funciones principales de los directores, que reúnen a las partes en disputa para hablar o llevar información de una a otra. La conciliación generalmente es un procedimiento informal, pero es efectivo para solución de problemas con alumnos dentro de las aulas y maestros en servicios.

---

<sup>1</sup> Salas, Nora. PNL y la Resolución de Conflictos. Primera edición. México 2011 Pág. 22

d). La mediación escolar: se refiere a la participación voluntaria en un procedimiento estructurado, en el que un tercero neutral en este caso es el director de la escuela o el docente ayuda a las partes en disputa a identificar sus intereses y resolver sus diferencias, es un procedimiento estructurado, la mediación es comúnmente formal. En tal sentido el mediador escolar es una persona con capacidades y habilidades para ejercer este servicio o, al menos, con una preocupación seria para alcanzar estas actitudes, y además con interés constante por una formación continua. Entre las características que definen el perfil del mediador se destacan las siguientes: “La capacidad de ser una persona neutral, no trata de favorecer a ninguna parte, esto no es fácil, es un tema polémico. “Recientemente en la primera reunión de mediadores de Argentina, se cambió el título neutralidad por imparcialidad. La neutralidad del mediador conduce a ayudar a las partes para que se logre la destrucción de la disputa”<sup>2</sup>

e). La búsqueda de información: es una investigación realizada por un tercero neutral que luego recomienda un acuerdo entre alumnos y alumnas. Un investigador generalmente cumple este papel antes de tomar una decisión, los acuerdos que recomienda, generalmente van más allá de los intereses de las partes en disputa, toman en cuenta el contexto y las políticas institucionales que afectan el conflicto.

f). El arbitraje: es la participación voluntaria o requerida en un procedimiento formal de presentación de necesidades, intereses y posiciones ante un tercero neutral, que define un acuerdo vinculante o recomendado.

En estas definiciones, la palabra formal se usa para indicar los procedimientos de resolución de conflictos designados judicialmente como pasos requeridos u opcionales. El término informal se usa para referirse a iniciativas de resolución de conflictos por directores, colegas o supervisores antes de que se agraven. Se pueden encontrar la conciliación, la negociación en todos los ámbitos sociales y de trabajo, como parte del proceso de resolución informal

---

<sup>2</sup> San Martín Pérez, José Antonio, La Mediación Escolar Un Camino para la Gestión del Conflicto Escolar, Edición 2003, Editorial CCS, Alcalá, Madrid. Pág. 122.

de conflictos. “Es una negociación en la cual la decisión de la disputa se delega en un tercero neutral e imparcial. Las partes plantean sus posiciones, se pueden aportar pruebas o no y se dicta un laudo, que puede ser vinculante o una simple recomendación importante”<sup>3</sup>

Para los fines de la investigación, se tomó en cuenta la naturaleza del conflicto, los factores que intervienen en su resolución, en términos de procedimientos de resolución de conflictos, se centra en la negociación, mediación como los dos que requieren el conjunto más amplio de capacidades que se utilizan en los establecimientos educativos en todos los niveles preprimaria, primaria y secundaria.

g). La mediación pedagógica: se orienta hacia el logro de una mayor comunicación e interacción, desde las relaciones presenciales o virtuales, entre los actores participantes y desde los procesos de producción de materiales de estudios, textos impresos, digitalizados, audiovisuales, como puede verse a través de la revisión de estos autores, la lección texto, programa de televisión, software educativo y CD. Por sí mismos no pueden generar un acto educativo. “No hay texto posible sin contexto, el contexto en educación se llama proceso. Por más que hagamos un texto alternativo, transformador, si al mismo no se añaden cambios en la manera de estudiar, de relacionarse con el contexto inmediato, de aplicar en la vida cotidiana lo aprendido, no llegaremos nunca a una educación diferente de la tradicional”<sup>4</sup>

El maestro en la mediación pedagógica, en estos espacios es formador de hábitos, habilidades, actitudes, valores que difícilmente daría sola la tecnología, indudablemente la presencia humana es para esto determinante.

La profesionalidad del profesor mediador encuentra un constante desafío en saber identificar y definir las causas de los problemas que entorpecen los procesos educativos. La educación en Guatemala no es un camino lineal,

---

<sup>3</sup> San Martín Pérez, José Antonio, La Mediación Escolar Un Camino para la Gestión del Conflicto Escolar, Edición 2003, Editorial CCS, Alcalá, Madrid. Pág. 50.

<sup>4</sup> Prieto Castillo, Daniel. La mediación pedagógica en el espacio de la educación universitaria, Tecnología y comunicación educativas, Octubre-Diciembre 1994.

lento, incluso, exige retrocesos, olvidos y modificaciones profundas, la aceptación, la comprensión de las limitaciones de los alumnos ponen a prueba la capacidad de empatía del mediador.

El mediador precisa contempla todo problema desde diversos ángulos, de ello debe echar mano de su experiencia, de los equipos interdisciplinarios profesionales, de los compañeros maestros, padres de familia, para acertar en las terapias, nuevas expectativas y exigencias sobre cada educando. La dosis adecuada de esfuerzo debe conducir a la experiencia de éxito y a la motivación. “El primer nivel de elemento esencial para abordar los problemas de convivencia es la concienciación, llegar a expresar “aquí tenemos problemas”, es un paso esencial para comenzar a abordarlo. Segundo paso es “tenemos que abordarlo”, y un tercero “la convivencia es una tarea común”<sup>5</sup>

El conocimiento de los centros de interés de cada educando, así como sus expectativas y posibilidades, son recursos que el mediador tiene a mano para una orientación personal, para definir metas adaptadas y sembrar nuevas expectativas, los cursantes aprenderán los últimos aportes teóricos sobre transformación de las relaciones, inter-personales o grupales, llevándolas desde la confrontación abierta o silenciosa, hacia la cooperación.

h). El proceso de comunicación es una herramienta para transmitir educación en todos los ámbitos como: en el hogar, iglesia, calle y escuela para que exista buena comunicación entre directores, maestros deben de echar manos a sus recursos personales, psicológicos, pedagógicos y sociológicos, hablar “el mismo idioma materna que es el K’iche’” de los alumnos y adaptase a ellos, (sin olvidar enseñar nuevas palabras claros y precisos) además de fomentar el que ellos también participen en este proceso, dejar tiempo a la reflexión, comentarios, si esto se logra entonces habrá una construcción de significados y un mejor aprendizaje. “El hombre llega a serlo a través del aprendizaje”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Fernández Isabel, Prevención de la violencia y resolución de conflictos. 6ta. Edición. Narcea, S. A. De Ediciones Madrid, España, Pág. 80

<sup>6</sup> Savater Fernando. El Valor de educar. Editorial Ariel. S. A. Barcelona, España 2001. Pág. 29

Pero dentro de este proceso de comunicación no hay que dejar de lado la parte afectiva, es importante para el aprendizaje; dejar atrás la actitud del maestro insensible, mostrar afecto, empatía, valorando el esfuerzo y ganándonos la confianza, con amabilidad y una mente abierta para mediar las controversias que se presentan en las escuelas, hará que los alumnos sean más abiertos en sus comentarios, confianza para participar y menos temerosos para solucionar los conflictos provocados en las escuelas.

### **2.1.2 Visión General del Campo de la Resolución de Conflictos**

La resolución de conflictos emergió como campo específico a partir de varias disciplinas: sociología, psicología social, antropología, derecho, justicia criminal, ciencia política, economía, educación, comunicación e incluso ciencia biológica. Las teorías e investigaciones sobre la dinámica interpersonal, la dinámica de grupo, cultura y conflicto, la ética legal, el rol de nuestro sistema legal, el coste del litigio, la violencia en las escuelas del nivel primario del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos de la cabecera municipal de Totonicapán, la psicología de la ira, todas han contribuido a nuestra creciente comprensión de los conflictos, su resolución efectividad de varios métodos de resolución de los conflictos. “Las situaciones concretas que los grupos e instituciones dedicados a la atención de la infancia consideran que los indicadores de marginación del menor: abandono, malos tratos, explotación económica, fracaso escolar, delincuencia droga... se presenta no como síntomas aislados, sino formando conjuntos de multimarginación relativamente constante, en función del tamaño y estratificación social de las poblaciones, las situaciones socioeconómicas de los padres.”<sup>7</sup>

La investigación inicial sobre el conflicto refleja el impacto de la psicología social y la antropología sobre la resolución de conflictos. Mary Parker Follett, una pionera del estudio del conflicto, fue la primera en idear soluciones verdaderamente integradoras. Sus ideas llevaron más allá del

---

<sup>7</sup> Lola Arrieta y Marisa Moresco. Educar desde el conflicto chicos que molestan. 2da. Edición. Editorial CCS. Alcalá, Madrid, 1992, Pág. 18

compromiso, a la verdadera colaboración para encontrar soluciones que respondieran a los intereses subyacentes. El psicólogo social Morton Deutsch, que hizo aportes fundamentales al desarrollo de la teoría de la resolución de conflictos, inició sus trabajos en 1,949 con un análisis teórico y un estudio experimental de los efectos de la cooperación y la competencia en los procesos grupales. La teoría de Deutsch acerca de cooperación, competencia identifica y delinea los beneficios de estructurar a los grupos para que sean interdependientes desde sus orígenes.

La resolución de conflictos es la comunicación, los estudios sobre comunicación han contribuido significativamente al avance de la teoría y la práctica de la resolución de conflictos a través del análisis de patrones de escucha. Uno de los textos universitarios más utilizados en cursos de resolución de conflictos es *Interpersonal Conflict (Conflictos interpersonales)*, escrito por Hocker y Wilmot (1991), ambos profesores de ciencias de la comunicación. “La comunicación crea lazos entre los miembros del grupo y favorece las relaciones cuando es adecuada, gracias a ello podemos conocer a los demás y adentrarnos en nuestro propio conocimiento.”<sup>8</sup>

Al hacerse cada vez más evidente y compleja la naturaleza multicultural como Guatemala de nuestra sociedad y sus comunidades como Totonicapán, la interculturalidad, los estudios de las relaciones entre los sexos, que emergen de los campos de la antropología y la sociología. La interacción entre los estudios interculturales, la resolución de conflictos se refiere a la premisa de que hay diferencias en la manera en que la gente vive el conflicto, por ello, varios procedimientos de resolución. Esas diferencias se explican, al menos en parte, por cuestiones de raza, clase, etnia, sexo, edad, religión, capacidades, orientación sexual y experiencia de vida.

De acuerdo a la investigación realizada la cultura, definida en términos generales incluyendo todos los elementos, cumple un papel significativo en el

---

<sup>8</sup> Isabel Fernández, Emiliana Villaoslada y Silvina Funes. *Conflicto en el Centro Escolar el modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*, Editorial Catarata, Madrid, España. 2002. Pág. 46.

conflicto y su resolución, incluso dentro de grupos culturales específicos. Explorar las implicancias de las distintas maneras en que la gente vive el conflicto es un componente importante del estudio de la resolución de conflictos. Ha sido esencial el trabajo sobre conflictos interculturales y estudios sobre los sexos realizados por sociólogos, antropólogos y educadores que son las niñas quienes más provocan controversias en las escuelas, en los eventos y movimientos fuera de las universidades han influido en el desarrollo de la resolución de conflictos como campo de estudio y han afectado la aplicación de los métodos de resolución de conflictos en toda nuestra sociedad. “Un conflicto es un estado de desarmonía entre parte que pueden ser internas o externas. El conflicto entre partes externas refiere a las relaciones con otras personas. ¿Cree que sólo puede tener conflictos con otra persona? ¡No! En muchas situaciones, ¡su objeción más fuerte es usted!”<sup>9</sup> Los movimientos por la justicia social, iniciativas surgidas desde abajo y alternativas dentro de las instituciones establecidas han contribuido al desarrollo de las teorías y la investigación de la resolución de conflictos.

Sin embargo, los eventos y movimientos fuera de las universidades han sido más importantes para reflejar la urgencia del tema y el lugar que ocupa en nuestro tejido social. Los eventos de los noventa lo muestran en forma dramática los cambios políticos, sociales y económicos en Europa central y oriental, por ejemplo, han motivado el pedido de capacitación en la resolución de conflictos en el marco de la educación en las prácticas y los principios de la democracia, han destacado la importancia crucial de los procesos de resolución alternativa de disputas para nuestros ideales y nuestra sociedad democrática. “El reconocimiento de la identidad de los pueblos indígenas es fundamental para la construcción de la unidad nacional basada en el respeto, ejercicio de los derechos políticos, culturales, económicos y espirituales de todos los guatemaltecos.”<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Nora Salas. PNL y la resolución de conflictos. Primera edición enero 2011. México Pág. 22.

<sup>10</sup> . Ministerio de Educación, Secretaria de la paz y Gobierno de Suecia, Acuerdos de paz, Tercera Edición, Guatemala 1998. Pág. 78.

En muchos sentidos se puede ver a los actuales programas de resolución de conflictos como algo nacido de esos ideales democráticos. Las décadas de los sesenta y setenta abarcaron un período de inquietud y acción social. Las protestas, confrontaciones relacionadas con cuestiones sociales sexo, raza, guerra y pobreza caracterizaron el período como nuestro país que tuvo treinta y cinco años de guerra; así lo caracterizó también el surgimiento de alternativas a las instituciones establecidas: escuelas alternativas, tecnológicas, cooperativas, fondos comunes de tierras y comunas. Estas protestas, provocadas por la injusticia social, la búsqueda de enfoques más humanos, equitativos de la educación, la producción de comida, la distribución de recursos y la vida comunitaria alimentaron el desarrollo de la mediación basadas en las comunidades como lo que se práctica en Tonicapán. En los países desarrollados en 1983, con fondos aportados por la Ford Foundation, la Hewlett Foundation y la MacArthur Foundation, se fundó el National Institute for Dispute Resolution (NIDR, Instituto Nacional para la Resolución de Disputas) para promover el desarrollo de procedimientos y programas de resolución de conflictos equitativos, efectivos y eficientes. En el curso de sus trece años de existencia, el NIDR ha contribuido y registrado el crecimiento de la resolución de conflictos en las cortes, las escuelas, los gobiernos estatales o provinciales, locales y comunidades, es lo que hace falta de nuestro país de Guatemala. “El curriculum es todo el conjunto de acciones desarrolladas por nosotros, con el sentido de oportunidades para el aprendizaje. Un aprendizaje no de asignaturas, sino de habilidades de todo tipo, como animadores y educadores, seleccionamos y decidimos acerca de esas oportunidades para el aprendizaje”<sup>11</sup>

#### **2.1.2.1 Principales temas en la resolución de conflictos**

La resolución de conflictos en las escuelas también surgió de la preocupación por la justicia social de los sesenta y los setenta. Mientras que algunos grupos

---

<sup>11</sup> . Lola Arieta y Marisa Moresco. Educar desde el conflicto chicos que molestan. Editorial CCS, Madrid. 1992. Pág. 117

en los Estados Unidos, tales como los cuáqueros, desde hace mucho tiempo apoyan la enseñanza de la resolución de problemas, la gestión de paz a los niños, un aspecto amplio de activistas religiosos y de la paz adoptaron esta causa en el período que va de mediados a fines de los setenta, los docentes comenzaron a incorporar la capacitación en la resolución de disputas en sus programas de estudio. A comienzos de los ochenta los Educators for Social Responsibility (Educadores para la Responsabilidad Social) crearon una asociación nacional que adoptó como su preocupación central examinar cómo los estudiantes podrían aprender mejor maneras alternativas de manejar el conflicto. La Childrens's Creative Response to Conflict, la Community Boards Program y la Peace Education Foundation (Respuesta Creativa de los Niños al Conflicto, Programa de Consejos Comunitarios y Fundación para la Educación en la Paz) encabezaron el desarrollo del campo de la resolución de conflictos en Estados Unidos con sus iniciativas en las escuelas primarias. “Un objetivo prioritario de la educación, es educar en el respeto de los derechos y libertades dentro de los principios democráticos de convivencia. Las normas de los centros docentes, que se resumen y especifican en el reglamento de Régimen Interior de cada Centro, deben estar orientadas a promover dicho objetivo, en torno al cual gira también la propuesta de la democracia participativa”<sup>12</sup>

El factor concurrente fue la inclusión de la educación legal en los programas de estudios sociales. Son nuevos componentes de sus programas de estudios, los alumnos asumieron roles más importantes en la capacitación, en el gobierno de las aulas y lograron una mejor comprensión de los mecanismos de resolución de disputas en nuestra sociedad. El crecimiento de la formación en la resolución programas en las escuelas, la expansión de la mediación y otros servicios de resolución alternativa de disputas en otros sectores, llevaron a la realización de una reunión conjunta de educadores y mediadores en 1984, para evaluar cómo crear los cimientos para la enseñanza de técnicas de resolución de conflictos en las escuelas. Se formó una red y centro para

---

<sup>12</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 60.

información y formación, la National Association for Mediation in Education (NAME, Asociación Nacional para la Mediación en la Educación) que ha estado activa desde entonces. En 1984 existían en los Estados Unidos aproximadamente cincuenta programas de resolución de conflictos con base en escuelas.

Pasados once años, NAME y NIDR estiman que hay bastante más que cinco mil, por eso es necesario implementar en las 22 escuelas de la Coordinación Técnico Administrativa con alumnos del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos de la cabecera municipal de Totonicapán, para mayor efectividad para su respectiva solución de los problemas que se susciten en los establecimientos educativos. “La falta de motivación de los alumnos, para asumir el esfuerzo intelectual que la vida académica exige no tendría por qué ser más problemático que otros asuntos difíciles de la enseñanza aprendizaje, termina siendo un problema de relaciones, porque crea un perverso sistema de culpabilidades no reconocidas, no asumidas y no eliminadas”<sup>13</sup>

El objetivo mayor de la investigación es elaborar una propuesta de mediación de conflicto, que permite solucionar los problemas que afecta el rendimiento, deserción escolar, la comunicación entre maestros, padres de familia, directores y Consejos Educativos de los programas de resolución de conflictos en las escuelas es enseñar mejores estrategias de solución de problemas y técnicas de toma de decisiones. Estas son capacidades vitales que enriquecen las relaciones interpersonales, aportan las herramientas necesarias para construir en la escuela un clima más cooperativo y conducente al aprendizaje, ofrecen un marco para manejar la diferencia de manera que pueden llevar a una mejor comunicación, mayor comprensión y menos temor. La educación relacionada con el derecho, enfoques de resolución de conflictos para el manejo de las aulas y programas de mediación a través de los directores a nivel de escuelas, los estudiantes tienen la oportunidad de reforzar su autoestima, aprender a apreciar la diversidad, mejorar sus técnicas de

---

<sup>13</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 39

comunicación, análisis, y evitar problemas disciplinarios, las escuelas pueden beneficiarse como un todo ya que estos programas apoyan las capacidades, la disposición del personal, los padres a cooperar y solucionar problemas de los alumnos de las escuelas primarias de distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos del municipio de Totonicapán. Si bien he cierto que la investigación sobre los programas de resolución de conflictos en las escuelas no existe, ésta sugiere que los mismos viene ayudar a disminuir la violencia, las peleas, los insultos y actitudes despreciativas, reducir la cantidad de suspensiones, elevar la autoestima, el respeto por sí mismos de los directores que actúan como mediadores, a capacitar al personal tanto para manejar con más eficacia los conflictos como mejorar el clima de la escuela de conflictos, con un programa en la escuela, la expansión de la mediación y otros servicios de resolución alternativa de disputas en otros sectores, llevaron a la realización de una reunión conjunta de educadores y mediadores en 1984, para evaluar cómo crear los cimientos para la enseñanza de técnicas de resolución de conflictos en las escuelas. “la escuela y la sociedad no están libres de conflictos. De aquí la necesidad de ayudar a resolverlos por medio de las asignaturas que se estudian en los centros”<sup>14</sup>

Desde un comienzo, el objetivo mayor de los programas de resolución de conflictos en las escuelas ha sido enseñar mejores estrategias de solución de problemas y técnicas de toma de decisiones. Estas son capacidades vitales que enriquecen las relaciones interpersonales, aportan las herramientas necesarias para construir en la escuela un clima más cooperativo, conducente al aprendizaje, y ofrecen un marco para manejar las diferencias de maneras que pueden llevar a una mejor comunicación, mayor comprensión, menos temor, la educación relacionada con el derecho, enfoques de resolución de conflictos para el manejo de las aulas y programas de mediación desarrollada por directores a nivel de escuelas, los estudiantes tienen la oportunidad de reforzar su autoestima, aprender a apreciar la diversidad cultural, mejorar sus técnicas de comunicación, análisis, y evitar problemas disciplinarios.

---

<sup>14</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 48

Las escuelas pueden beneficiarse en los programas apoyan las capacidades desde un comienzo, el objetivo mayor de los programas de resolución de conflictos en las escuelas ha sido enseñar mejores estrategias de solución de problemas y técnicas de toma de decisiones. Estas son capacidades vitales que enriquecen las relaciones interpersonales, aportan las herramientas necesarias para construir en la escuela un clima más cooperativo, formación técnica, científica, humanista , conducente al aprendizaje significativo, y ofrecen un marco para manejar las diferencias de maneras que puedan llevar a una mejor comunicación, mayor comprensión, menos temor, para la práctica de los valores morales. “La capacidad de ser flexible, responsable en sus ideas, no aferrarse absolutamente a ningún presupuesto. Tener la capacidad de cambio cuando se vea que el camino puede ser otro.”<sup>15</sup>

La educación relacionada con el derecho, enfoques de resolución de conflictos para el manejo de las aulas y programas de mediación a través de los directores y docentes del nivel primario de las 22 escuelas con una población escolar de 3,836 alumnos inscritos tienen la oportunidad de reforzar su autoestima, aprender a apreciar la diversidad multicultural, multilingüe y multiétnico, mejorar sus técnicas de comunicación entre maestros, alumnos, evitar problemas disciplinarios. Las escuelas pueden beneficiarse como un todo ya que estos programas apoyan las capacidades, la disposición del personal, los padres a cooperar y solucionar problemas estudiantiles. Si bien es cierto que el objetivo de la investigación es establecer el grado de efectividad de las técnicas de investigación sobre los programas de resolución de conflictos en las escuelas es limitada, ésta sugiere que los mismos han ayudado a disminuir la violencia y las peleas, los insultos y actitudes despreciativas, reducir la cantidad de suspensiones, elevar la autoestima y el respeto por sí mismos en otros países que actúan como mediadores los pares, capacita al personal tanto para manejar con más eficacia los conflictos como mejorar el clima de la escuela.

#### **2.1.2.2 La Naturaleza del Conflicto**

---

<sup>15</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 123

El conflicto es parte del currículum oculto en todas nuestras instituciones educativas, en las Coordinaciones Técnico Administrativas, en las Direcciones de las escuelas, en las aulas, los comedores y las salas de profesores, en las oficinas los directores Departamental de Educación, en los corredores, en los patios, en las reuniones de maestros en las universidades, en los seminarios, laboratorios, en los dormitorios, etc,. Es un hecho básico de la vida y una oportunidad constante para aprender, hacerse cargo del aprendizaje que se da a partir de los conflictos que nos rodean es una responsabilidad importante, crucial de todos los educadores del país de Guatemala, Esta investigación destaca tres principios claves:

Primero, el conflicto en sí mismo no es positivo pero también no negativo; más bien es una parte natural de la vida. “Todos los seres humanos tenemos los recursos ya las capacidades para cumplir con nuestros deseos. Simplemente debemos estar convencidos de que esto es así, Se trata, en algunas ocasiones, de encontrar nuevos comportamientos. Solo las personas saludables tienen conflictos, por tanto, nunca hay que rehuirle a esto. La persona plastificada que está a tres centímetros de su existencia no tiene conflictos, pero tampoco tiene vida”<sup>16</sup>

Segundo, los conflictos nos afectan a todos, en todas las edades, en todos los ámbitos, en una cultura o comunidad, atravesando todas las culturas y comunidades.

Tercero, aprender a mirar el conflicto, cómo entenderlo, analizarlo puede ayudarnos a forjar respuestas más efectivas, productivas en las escuelas del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos. La intervención a este nivel hace referencia a todas aquellas situaciones que son de urgencia extrema, deterioro o necesidad, un modelo integral de intervención también las completas y no se inhibe en ellas secundándose de la intervención primaria, tampoco cambia la táctica cuando llega a este nivel y admite medidas

---

<sup>16</sup> Salas Nora. PNL y la resolución de conflictos. Editores mexicanos Unidos S. A. México 2011. Pág. 62

represivas o de segregación. “Tampoco cambia la táctica cuando llega a este nivel y admite medidas represivas o segregación la intervención de tercería exige más que las otras definir los conflictos desde una perspectiva situacional, global y no de desde ángulos reproducioncita”<sup>17</sup>

Avanzar a una comprensión del conflicto como una condición humana orgánica, como un fenómeno natural, un suceso potencialmente positivo, es crítico para mejorar nuestras respuestas al conflicto, a menudo surgen serios problemas no del conflicto mismo sino de una respuesta a él, así, comprender el conflicto es un primer paso hacia su resolución productiva, pensar en definiciones, asociaciones puede dar una primera fase más firme para analizar el conflicto, pero es sólo un pequeño paso inicial hacia una comprensión positiva y productiva del mismo.

### **2.1.2.3 Orígenes**

Del conflicto se da entre dos o más individuos (Interpersonal); dentro de un grupo, organización, institución o nación (intergrupal); o entre dos o más grupos, organizaciones, instituciones o naciones (intergrupal). Los conflictos pueden darse también atravesando estas fronteras (Por ejemplo, se puede dar un conflicto entre un individuo y una institución.)

El conflicto puede involucrar varios niveles de orígenes, un conflicto en una universidad que involucre a dos docentes de dos unidades académicas o departamentos podría ser interpersonal e interdepartamental a la vez, el conflicto puede tocar, afectar y expresarse en muchos niveles. “El fenómeno de la violencia trasciende la mera conducta individual, se convierte en un proceso interpersonal, porque afecta al menos a dos protagonistas: quien la ejerce y quien la padece”<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Educar desde el Conflicto Chicos que molestan Edición No. 2 Educación Social. Lola Arrieta y Marisa Moresco. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 1992. Pág. 148

<sup>18</sup> Fernández, Isabel. Prevención de la violencia y resolución de conflictos. 6ta. Edición, Editorial Narcea, S. A. Madrid, España Pág. 22

El conflicto puede darse dentro de una sola cultura o atravesando dos o más culturas se puede clasificarse de la manera siguiente:

La cultura es aquella parte de las interacciones, experiencias humanas que determina cómo uno se siente, actúa y piensa, es a través de la propia cultura como uno sienta pautas para distinguir el bien o del mal, la belleza, la verdad, para hacer juicios sobre uno mismo así como de los demás. Las cosas e ideas que uno valora y aprecia, cómo uno aprende, cree, reacciona, todas están inmersas y son impactadas por la propia cultura “La cultura maya constituye el sustento original de la cultura guatemalteca, junto con las demás culturas indígenas, constituye un factor activo y dinámico en el desarrollo y progreso de la sociedad guatemalteca”<sup>19</sup>

Cultura es un término cuyo significado ha sufrido un cambio sustancial en las últimas décadas, pero en Guatemala después de la firma de la Paz de Identidad y derechos de los pueblos Indígenas. Las nociones clásicas de cultura surgieron del estudio de sociedades homogéneas muy cohesionadas, en nuestro mundo global, complejo, la cultura de este modo dinámico, nos permite advertir que las características culturales de las comunidades involucradas en un conflicto son un elemento importante. El grado en el que los elementos culturales son similares o diferentes tendrá un impacto sobre el conflicto, las percepciones, expectativas, conductas y pautas de comunicación tienen su raíz en la cultura, los factores culturales intervienen en un conflicto, sino cómo lo afectan las diferencias culturales, identificando las características culturales de todas las partes involucradas, podemos visualizar mejor las diferencias culturales como diferencias en vez de como deficiencias, con menos distorsión producto de prejuicios, estereotipos, comprender los códigos culturales (lenguajes, artes, tradiciones y conductas) es un paso esencial tanto para la prevención como la resolución de conflictos. Si identificamos el origen de un conflicto como interpersonal, como observamos qué hay detrás de los detalles de la gente o la organización, esto nos permite aplicar lo que sabemos acerca de la comunicación personal, la

---

<sup>19</sup> Ministerio de Educación, Secretaría de la paz y Gobierno de Suecia, Acuerdos de paz, Tercera Edición, Guatemala 1998. Pág. 81

dinámica de la organización en general, a nuestra comprensión del conflicto, permite tomar suficiente distancia como para ver todos los niveles del conflicto si un conflicto es realmente interpersonal, realidad, incluye otras dimensiones. Esto nos permite, nuevamente, utilizar un conjunto más amplio de conocimientos y experiencias significativas para la comprensión de los detalles inmediatos. “Para superar la discriminación histórica hacia los pueblos indígenas, se requiere el concurso de todos los ciudadanos en la transformación de mentalidades, actitudes y comportamientos. Dicha transformación comienza por un reconocimiento claro por todos los guatemaltecos de la realidad de la discriminación racial, así como de la imperiosa necesidad de superarla para lograr una verdadera convivencia pacífica”<sup>20</sup>

Para él logra una mayor visión y comprensión cuando identificamos las características culturales de las partes involucradas, con un propósito de inteligencia se puede comenzar a ver la complejidad, las cuestiones, los marcos temporales o factores que influyen en ¿cómo se expresa el conflicto?, ¿cómo se desarrolla? y ¿cómo se puede resolver más amplio?, para referirnos a un conjunto de conductas o características sociales generalizadas asociadas con grupos definidos por una amplia gama de características.

La raza, etnia y religión definen grupos culturales, el sexo, estado civil, orientación sexual, ocupación, profesión, edad, región geográfica y el estatus socioeconómico. Esta definición de cultura sugiere que cada persona pertenece e influenciada por muchas culturas, qué grupo cultural es primordial para un individuo puede cambiar su cultura de este modo dinámico, nos permite advertir que las características culturales de la gente involucrada en un conflicto son un elemento importante, por el grado, los elementos culturales son similares o diferentes tendrá un impacto sobre el conflicto, las percepciones, expectativas, conductas y pautas de comunicación tienen su raíz en la cultura. “La cultura maya constituye el sustento original de

---

<sup>20</sup> Ministerio de Educación, Secretaría de la paz y Gobierno de Suecia, Acuerdos de paz, Tercera Edición, Guatemala 1998. Pág. 79

la cultura guatemalteca y, junto con las demás culturas indígenas, constituye un factor activo, dinámico en el desarrollo y progreso de la sociedad guatemalteca”<sup>21</sup>

#### **2.1.2.4 Fuentes**

se refiere ¿cuál es el motivo del origen del conflicto?, el conflicto existe cuando hay acciones que se oponen, el contenido de esa oposición es decir, la fuente del conflicto es visión de un conflicto, el objetivo es capturar los detalles de la historia de cada parte sino ver la categoría amplia en la que entra el conflicto, es fácil perderse en los detalles de cuál es el motivo de un conflicto, para ver más claramente, tenemos que dar un paso observar las características generales del conflicto, traer al primer plano nuestro conocimiento general concerniente a esa categoría de problemas, los recursos son el centro de muchos conflictos, dentro de esta categoría podríamos identificar subcategorías, tales como escasez en las aulas, control, acceso, posesiones, territorio, espacio, tiempo disciplina. “El conflicto en la escuela no surge espontáneamente. Requiere un caldo de cultivo, externo o interno al contexto escolar, que poco a poco se va desarrollando y que en un momento determinado estalla, produciendo el consiguiente malestar”<sup>22</sup> Muchos autores en el campo de la resolución de conflictos ofrecen marcos para una mayor categorización de los conflictos, Christopher Moore (1986) sugiere que los conflictos se dividen en estas categorías: conflictos por relaciones, valores, datos, intereses o estructuras. Algunos consideran útil tener un marco psicológico. Schrupf, Crawford y Usadel (1991) se apoyan en la teoría del control de Glasser para categorizar todos los conflictos en relación a cuatro necesidades psicológicas: la necesidad de pertenecer, de tener poder, de libertad, de divertirse.

---

<sup>21</sup> Ministerio de Educación, Secretaría de la paz y Gobierno de Suecia, Acuerdos de paz, Tercera Edición, Guatemala 1998. Pág. 81

<sup>22</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 37.

Apoyándose en la teoría de la organización, Wall (1985) ubica todas las fuentes de conflicto en tres grupos fundamentales: los conflictos que surgen de la interdependencia, los conflictos que surgen de diferencias en cuanto a objetivos y los conflictos que surgen de diferentes percepciones. Tichy (1983) usando también el modelo de cambio organizacional, sugiere estos tres centros de conflicto: técnico (conflictos por diseños), político (conflictos por premios, castigos) y cultural (conflictos por normas y valores supuestos). Las cuestiones técnicas incluyen las maneras en que los individuos, los grupos, las organizaciones reúnen recursos, gente y tecnología para obtener productos. Las cuestiones políticas (que son familiares para cualquiera que trabaje en una organización) incluyen quién recibe qué premios o castigos y por qué actividades. Las cuestiones culturales, tal como las define Tichy, son similares a las que ya hemos analizado.

No hay un solo marco de categorización "correcto". Todos tienen sus beneficios. Cada uno puede ser instrumental en el logro de una perspectiva más amplia, en traer a un primer plano un conjunto más rico de conocimientos, respuestas. Una visión más profunda acerca de la complejidad, los posibles puntos de intervención, las estrategias y resoluciones puede surgir de la categorización de un conflicto. "Los alumnos deben tener la posibilidad de tomar decisiones y atenerse a los compromisos adquiridos. Ello les lleva a ser autónomos, responsables y controladores de su propia situación, los profesores y autoridades de la escuela deben concentrarse más en la enseñanza y no en el control"<sup>23</sup>

#### **2.1.2.5 Tipos**

¿Qué tipo de conflicto es este en términos de dónde es más probable que se dé un avance hacia su resolución? ¿Qué tipo de conflicto es este en términos de la facilidad potencial de resolución? Se pueden analizar las fuentes específicas, las categorías generales de conflicto según su centro y la probabilidad de que avance hacia una resolución. "Quedar ligados a estas

---

<sup>23</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 57.

creencias nos hará incurrir en un grave error, permanecer atados a una vida infeliz”<sup>24</sup>

Moore (1986) sugiere que hay dos tipos básicos de conflictos: innecesarios y genuinos. Los conflictos innecesarios tienen como raíz problemas de comunicación y percepción, mientras que los conflictos genuinos surgen de diferencias más concretas. Bajo la tipología de Moore, los conflictos de relación, valor, datos, por lo común son innecesarios, pueden desaparecer simplemente con una comunicación apropiada, clara, mientras que los conflictos por intereses o estructurales son genuinos, su resolución requerirá un esfuerzo a otro nivel.

Deutsch (1973) ofrece una tipología más detallada, que abarca seis categorías. Cada una apunta a distintos caminos para una solución. Cada una ofrece preguntas que son útiles para analizar un conflicto:

- a). Verídico: ¿el conflicto existe objetivamente? ¿Es improbable que se resuelva con facilidad?
- b). Contingente: ¿el conflicto depende de circunstancias que se pueden cambiar fácilmente?
- c). Desplazado: ¿el conflicto expresado es distinto al conflicto central?
- d). Mal atribuido: ¿el conflicto se expresa entre partes que no corresponden?
- e). Latente: ¿el conflicto está sumergido, aún no ocurre?
- f). Falso: ¿el conflicto se basa en una malinterpretación o una mala percepción?

Si se aplica la perspectiva de Tichy sobre el cambio en la organización (1983) a un escenario de conflicto, se puede ver a cada fuente de conflicto como correspondiente a un terreno general de actividad en la organización. Así, los conflictos técnicos se mueven de acuerdo a pautas técnicas, los conflictos por asignaciones políticas se mueven por premios en la organización, los conflictos culturales exigen que se examinen las normas y valores esperados.

---

<sup>24</sup> Salas Nora. PNL y la resolución de conflictos. Editores mexicanos Unidos S. A. México 2011. Pág. 88

“La rivalidad y la competición que surgen de la confrontación de intereses, más o menos legítimos, producen de forma muy frecuente conflictos, especialmente entre iguales; el conflicto en sí no debe implicar violencia, aunque sea difícil eludir un cierto grado de agresividad, posiblemente inherente al mismo”<sup>25</sup>

Las preguntas Apologías como estas ofrecen una cantidad agregada de recursos para comprender un conflicto. Nos ayudan a aproximarnos a tener noción de dónde se puede dar un avance: cambiando una circunstancia externa, involucrando a otras partes o cuestiones, clarificando las comunicaciones previas o examinando normas y valores.

#### **2.1.2.6 Creencias**

¿Qué creen las partes en relación a los objetivos y los resultados de la resolución de conflictos? Es decir, ¿qué piensan que puede ocurrir? La gama de alternativas de resolución aceptadas, comprendidas o valoradas por los participantes, es un factor importante en la comprensión de cómo se expresa y desarrolla un conflicto, las alternativas van desde una perspectiva competitiva, de ganar o perder, a la cooperación pura, en la que todas las partes ganan o pierden. Cómo vemos las posibilidades de resolver conflictos a menudo depende de nuestras creencias, actitudes sobre las relaciones, la fuerza con que nos concentramos en nuestras metas, nuestras características personales, lo cómodos que nos sintamos con la asertividad y la agresividad. “El afecto, el amor y la empatía, pero también el desafecto, el desamor y la violencia, nacen y crecen en el escenario de la convivencia diaria”<sup>26</sup>

Algunas personas sólo sabe de ira, agresión, ganar o perder otros sólo sabe de temor de estar prevenido, otros tiene una variedad de respuestas que usa en distintas circunstancias, con una variedad de resultados. Si las partes esperan sólo resultados de ganar o perder, eso afectará, y

---

<sup>25</sup> Fernández, Isabel. Prevención de la violencia y resolución de conflictos. 6ta. Edición, Editorial Narcea, S. A. Madrid, España Pág. 20

<sup>26</sup> Fernández, Isabel. Prevención de la violencia y resolución de conflictos. 6ta. Edición, Editorial Narcea, S. A. Madrid, España Pág. 22

probablemente determine el saber lo que cada persona involucrada en un conflicto cree acerca de cómo pueden terminar los conflictos, sugiere puntos y estrategias de intervención.

Es probable que la cultura sea una variable importante, que afecte la visión de las partes del conflicto sus metas generales para la resolución, puede ser útil tener alguna comprensión de cómo las distintas culturas ven el conflicto para abordar la cuestión de qué creencias acerca del conflicto influirán en cómo se resuelve, conceptos culturales relativos al honor, vergüenza, lealtad, privacidad, autoridad, obediencia, entre otros, pueden tener una influencia importante en lo que constituirá un resultado satisfactorio para cada parte. Lo que es una solución en una cultura, no necesariamente es una solución en tanto la cultura de las partes involucradas como la cultura del ámbito del conflicto, tendrán influencia sobre el resultado.

Las escuelas, organizaciones, grupos desarrollan culturas propias, cada uno desarrolla comunica a sus miembros una visión del conflicto, cuando una organización o grupo es parte de un conflicto, la cultura de esa organización o grupo es un factor importante para determinar cómo responderá. La cultura, organización, grupo es un factor importante aun cuando el conflicto sea realmente personal y entre dos individuos, pero se da dentro del grupo o la organización, en la cultura de la escuela, por ejemplo, por lo común se entiende la resolución de un conflicto como obediencia a una autoridad superior en este sentido la dirección de una escuela. “El complemento está dentro de nosotros y el otro viene a compartir, por eso la primera conquista tiene que ser con nosotros mismos. No hay nada que traiga la felicidad que no viva dentro de nosotros. No habrá nada en esa felicidad tan buscada por mí que no estuviese habitando dentro de mí”<sup>27</sup>

Esa visión de la resolución del conflicto puede no ser coherente con la cultura primaria, la cultura de los centros educativos o de la familia de un miembro de la comunidad escolar, cuando esa persona se ve envuelta en un conflicto

---

<sup>27</sup> Fernández, Isabel. Prevención de la violencia y resolución de conflictos. 6ta. Edición, Editorial Narcea, S. A. Madrid, España Pág. 182.

con la escuela o se da un conflicto dentro del patio de la escuela, la cultura de la escuela y la visión de la escuela acerca de cómo se resuelven los conflictos, se convierten en factores importantes. Los educadores tienen que tener en cuenta especialmente el hecho de que la niñez o juventud tiene una cultura propia actualmente definida no sólo por la edad sino también por conductas, ropa, peinados, lenguaje, música, las culturas juveniles incorporan sus propias actitudes y creencias a los conflictos.

Hay una variedad de modelos para expandir nuestra visión de lo que puede resultar del conflicto. En *The Genius of Sitting Bull* (La genialidad de Toro Sentado), Murphy (1993) describe lo que llama "liderazgo heroico", las cualidades del liderazgo heroico son la entrega, la integridad, la capacidad de dar poder a los demás, sanar, ser estadista, tener visión estratégica, tener valor, actuar como guardián para tener éxito.

El liderazgo heroico es una actitud preventiva hacia el conflicto, opuesta a la dominación y el manejo de crisis, que son reactivos por naturaleza. Los modelos de liderazgo, de gestión de paz, religiosos, los modelos de culturas diferentes y la toma de decisiones por vía de la mediación, el consenso pueden inspirar nuevas creencias y visiones de cómo pueden concluir los conflictos. Todos contribuyen a resultados positivos en situación de conflicto. A los fines de empezar a entender, analizar un conflicto, aquí nos interesa simplemente plantear la cuestión de qué creencias acerca de la resolución de conflictos guían actualmente a las partes involucradas. "Para lograr evitar los conflictos hay que hacerles partícipes del proceso de creación de las normas de convivencia en el aula y en el colegio"<sup>28</sup>

#### **2.1.2.7 Etapas del conflicto**

Cada una de las instituciones educativas conflictivas por la que podemos pasar, atraviesan por determinados niveles o etapas en la que debemos conocer sus aspectos relevantes, para así poder identificar si realmente

---

<sup>28</sup> San Martín José Antonio. *La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar*. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 85

estamos frente a un conflicto que requiere su solución con alumnos, padres de familia, comité, consejo Educativo, docentes y directores que se desarrolla. "Un conflicto comienza cuando una parte invade o afecta negativamente a la otra. El daño puede ser real o puede ser sólo percibido por la parte afectada"<sup>29</sup>

### **Etapas de evolución dinámica del conflicto**

**Fase pre conflictual:** Implica el análisis de los factores antecedentes que son:

- a) Factores individuales: (Características de las personas tales como frustraciones, predisposiciones.)
- b) Factores grupales: (Particularidades del grupo de sus tradiciones).
- c) Factores sociales: (Particularidades del grupo, de sus tradiciones.)

Generalmente estos factores están en línea con las siguientes fuentes que la ocasionan:

- a) Diferencias de intereses y posiciones.
- b) Incomprensiones al escuchar o al comunicarnos con los demás.
- c) Temores infundados, subjetivos y objetivos, naturales en el hombre ante lo desacostumbrado. etc.
- d) Resistencia al cambio.

### **Fase del conflicto latente**

Cuando las tensiones que estos determinados factores generan en los individuos y grupos, permite el proceso de "conceptualización" de la situación.

- Identificación de los objetivos que son motivo de relación conflictiva.
- Identificación del campo de tensiones de cada participante.
- Una Vez conceptualizado el conflicto los efectos son los siguientes:
  - a). Orientación conductual.
  - b). Formulación o concepción de objetivos estratégicos.

---

<sup>29</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 22

- c). Conductos tácticos.
- d). Asumir medios de presión.

### **Fase del desencadenamiento del conflicto**

Donde se dan las relaciones correspondientes que deben producirse entre las características del conflicto y las situaciones concretas para este "estalle".

### **Fase del conflicto manifiesto**

Cuando sus participantes adoptan diversas acciones defensivas u ofensivas, elegidas previamente y en cuya elección influyen la distribución de poder, los acontecimientos exteriores, etc. Que les permite intercambiar entre sí a través de actos. (Que pueden ser conciliadores, hostiles o por acontecimientos favorables al conflicto) y poder discutir y resolver los verdaderos temas que afectan a las partes implicadas. "La puesta en marcha de este camino humaniza el reglamento y favorece la gestión de los problemas por medio del diálogo"<sup>30</sup>

### **2.1.2.8 Postura**

El área final a examinar al prepararse para resolver un conflicto es la postura de las partes. Analizaremos tres factores que contribuyen a su postura general: sus posiciones, sus intereses y sus necesidades. Cada una de estas áreas puede moldear la postura de una parte en disputa en un conflicto. Comprender si una parte habla a partir de una posición, de una necesidad o de un interés, ayuda a encontrar maneras de penetrar, atravesar un conflicto, la información acerca de la postura es otra parte del mapa de conflicto. "El mediador tiene muchas características que lo definen, pero hay una que lo significa: no tiene apacidad para determinar la solución a tomar. La deciden las partes en conflicto, ayudadas por el mediador; pero nunca éste establece

---

<sup>30</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar una camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 22

el resultado final de la mediación. El mediador se preocupa especialmente del proceso de la relación. El contenido del conflicto, el acuerdo es cosa de las partes. El solo media, es decir, favorece el proceso, buscando un lugar y un ambiente adecuado e intenta favorecer la comunicación entre las partes, aclarando cómo se va a tratar el conflicto, el papel que desempeña las partes, y lo que se puede esperar de la mediación”<sup>31</sup>

Las posiciones representan la postura inicial que más comúnmente adoptan las partes en conflicto, las posiciones simplemente definen lo que las partes creen que quieren, el problema es que las posiciones pueden ser cuestionadas y confrontadas. Las posiciones tienden a centrarse en resultados específicos, concretos, así limitan la noción de la resolución al logro de esas metas específicas, las posiciones no dejan mucho espacio para explorar, resolver problemas, se obtiene lo que se quiere, se concede lo que uno quiere, es muy importante, al analizar el conflicto, determinar si las partes adoptan actitudes posicionales.

Los intereses representan el contexto en el que puede existir una posición, los intereses están menos sujetos a debate, los intereses pueden converger a dos hermanas pelean por tener el molde después que su madre echó la mezcla del pastel de chocolate al molde, cada una comienza con la actitud posicional de querer ser la primera en obtener su parte de los dulces restos. Cada una tiene argumentos poderosos, "yo soy mayor," "yo ayude más." "Tú tomaste más la vez pasada." Determinar quién debe tener la posesión primero o debatir los argumentos ayuda poco a resolver el conflicto. Avanzar más allá de las posiciones, sin embargo, abre paso al descubrimiento de intereses comunes que pueden ser satisfechos plenamente. En esta instancia quizá sus intereses no estén en conflicto, una quiere la cuchara y la otra

---

<sup>31</sup> 31. San la mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Martín José Antonio. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 22

quiere sacar el batido del molde con los dedos. “La felicidad está en la congruencia y en tener manejo de las emociones y sentido del humor”<sup>32</sup>

Las necesidades representan el contexto aún más amplio dentro del que existen los intereses, las necesidades físicas, psicológicas no satisfechas subyacen en muchos sí no en todos los conflictos, aun cuando tales necesidades no se expresen, su satisfacción puede ser esencial para una plena resolución del conflicto, hay muchos marcos para analizar y comprender las necesidades humanas básicas. Nuevamente, no hay ningún esquema psicológico que sea aceptado universalmente como algo pleno, completo, abarcador de todas las culturas, teorías, creencias, experiencias. Las necesidades psicológicas existen dentro de contextos culturales, al igual que los intereses, las posiciones, puede ser útil mirar las expectativas, normas culturales que influyen sobre cada parte para alcanzar una comprensión plena de las posiciones, intereses y necesidades de esa parte. También es esencial ver las diferencias en esas normas, expectativas, culturales (individuales, grupales de las organizaciones) para interpretar las posiciones, los intereses o las necesidades. “La violencia puede ser también indirecta, o no dirigida hacia una persona, sino hacia enseres u objetos dentro de la institución”<sup>33</sup>

La capacidad de analizar conflictos cumple un papel en el avance hacia experiencias más productivas con el conflicto. Comprender el papel, la naturaleza de las necesidades, los intereses y las posiciones es un componente importante del análisis. Es más probable que se dé una resolución satisfactoria de un conflicto dado cuando:

- Los involucrados comprenden las necesidades subyacentes a las que hay que dar respuesta,
- Se pone el centro en explorar los intereses de todos,

---

<sup>32</sup> Nora Salas, PNL y la solución de conflictos. 1ra. Edición Editores mexicanos unidos, S. A. México 2011 Pág. 145.

<sup>33</sup> Fernández, Isabel. Prevención de la violencia y resolución de conflicto. 6ta. Edición. Narcea, S.A. Madrid, España. Pág. 45.

- Se distinguen las posiciones de los intereses,
- Los intereses, más que suponerse, se definen,
- Los intereses y no las posiciones son el centro de discusión y de respuesta,
- Se considera a los intereses en conflicto como un problema compartido a ser resuelto en común,

Se reconocen, entienden las diferencias culturales. “El sistema educativo es uno de los vehículos más importantes para la transmisión y el desarrollo de los valores y conocimientos culturales”<sup>34</sup>

Además de conocer maneras de mirar el conflicto (tales como examinar los orígenes, las fuentes y las posturas), debemos aceptar la noción de que el conflicto está en todas partes, existe en todas las edades, en todos los ámbitos, en todas las culturas. La investigación sobre conflictos con niños de dos años muestra pautas de conflicto similares a las que experimentan los adultos, los conflictos de las personas se hacen más complejos a medida que maduran. Con el tiempo, nos peleamos menos por juguetes, más por influencia y control de los unos sobre los otros. En general, sin embargo, los conflictos de la infancia siguen las mismas pautas que los conflictos adultos: se originan, tienen eventos, reacciones, y finalmente se resuelven, “todos podemos todo lo que queremos. El pasado no nos determina y no es la única explicación sobre quiénes somos; solo nos muestra los pocos recursos que teníamos antes de tomar conocimientos de que hay otra forma”<sup>35</sup>

Los niños tienen necesidades, intereses, posiciones, igual que los adultos, al madurar, avanzan de sólo poder actuar en base a su posición o expresarla, a ser capaces de identificar sus intereses, las tareas básicas de desarrollo de los niños incluyen aprender técnicas de solución de problemas y cooperación social en las escuelas del nivel primario. Los niños necesitan ayuda para

---

<sup>34</sup> Ministerio de Educación, Secretaría de la paz y Gobierno de Suecia. Acuerdos de Paz, Tercera Edición. Guatemala 1998. Pág. 85.

<sup>35</sup> Nora Salas, PNL y la solución de conflictos. 1ra. Edición Editores mexicanos unidos, S. A. México 2011 Pág. 126

aprender cómo reconocer, responder, resolver la variedad de conflictos y problemas con los que se enfrentan, así las técnicas de resolución de conflictos tienen cabida en programas de estudio adecuados al nivel de desarrollo de infantes, preescolares al igual a estudiantes de los niveles primario y secundario.

Así como programar capacidades de resolución de conflictos a directores y profesores en servicios, para responder a nuestras necesidades de desarrollo cambiantes, también debemos desarrollar nuevas estrategias de resolución de conflictos adecuadas a una sociedad cada vez más multicultural, multiétnico, multilingüe para ser una nación justa, democrática, pluralista y pacifista. "Si unos pueden, todos pueden, yo pude, tu puedes y todos podemos"<sup>36</sup>

Debemos enfrentar las diferencias entre culturas sin temor, con respeto al mismo tiempo, debemos reconocer que no hay respuestas simples, no hay "correcto" e "incorrecto", cuando chocan valores y normas culturales. En ausencia de respuestas generalizadas, la resolución de conflictos ofrece procedimientos para reflexionar, dialogar que son esenciales para la comprensión y el diálogo entre culturas.

### **2.1.3 Mediación, Negociación y Habilidades Para el Conflicto en el Marco Escolar**

La de técnicas y habilidades para la transformación de conflictos en el marco escolar se enmarca dentro de una pedagogía comprometida con el fomento de paz y cultura. Esta disciplina cuenta veinte años de historia en otros países y empieza a disfrutar de un espacio que despierta cada vez más interés en el nuestro. Este pretende mostrar los aspectos más relevantes y prácticos de esta pedagogía de la paz positiva como expresa el autor guatemalteco Carlos Aldana Mendoza, en su libro *Desafíos Pedagógicos de la paz*, Cuando hablas

---

<sup>36</sup> Nora Salas, PNL y la solución de conflictos. 1ra. Edición Editores mexicanos unidos, S. A. México 2011 Pág. 187.

de construir la paz, en un país como el nuestro, estamos hablando de todo lo que constituye nuestra sociedad, buscar “la paz en Guatemala representa buscar mejores condiciones de vida para todos, para que no violen los derechos humanos, que nos reconciliemos como sociedad, que participemos en lo que nos afecta, tenemos la capacidad de sentirnos hermanos de los demás, que aceptemos las diferencias”<sup>37</sup> Propiciar en el marco escolar espacios, y estructuras que dejen lugar a proceso de mediación, de negociación y fomentar las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo más que de violencia o destrucción representa una nueva visión de la educación de los niños de las escuelas públicas del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos.

Este tipo de educación promueve un marco, de relaciones pacíficas que luego puedan trasladarse a los diferentes ámbitos de la vida en los que se mueve en los alumnos, maestros, directores. Sirve también para sentar las bases de un tipo de relaciones que se refleje en su futura vida profesional, familiar, social. Los principios básicos de esta pedagogía pacífica van dirigidos a eliminar los factores de violencia de la educación y fomentan los siguientes aspectos

#### **2.1.3.1 El uso del diálogo como herramienta**

El diálogo como medio de comunicación o herramienta que se caracterizan por un intercambio y enriquecimiento de ideas a través de un proceso de escucha activa al alumno, de empatía, de apertura hacia la persona, disposición para cuestionarse las ideas propias sin evitar el rebatir las de otro. Desarrollar la capacidad de diálogo, promover la disposición hacia el diálogo es una de las bases de una pedagogía pacífica dentro las aulas escolares del nivel primario del distrito cero dos “Estudia y proyecta una educación que

---

<sup>37</sup> Carlos Aldana Mendoza, Desafíos Pedagógicos de la Paz (primera edición 1995 pág. 15

privilegia la dialogicidad sobre cualquier otro tipo de relaciones entre las personas”<sup>38</sup>

Las ordenes, los condicionamientos, las manipulaciones quedan superadas frente al desarrollo de capacidades, comportamientos complejos en los que, mediante la horizontalidad, el mutuo respeto, la tolerancia a lo distinto, se van propiciando y profundizando nuevas formas de encuentro humano.

### **2.1.3.2 El Aprendizaje Cooperativo**

El objetivo del aprendizaje cooperativo basado en el proceso de aprendizaje activo, participativo, estructurados, que tiene como base principal el aprendizaje cooperativo, significativo y solución de problemas pedagógicos, didácticos del aprendizaje. Se caracteriza por ser participativo, activo, reflexivo, contextualizado, pertinente e integral. Los elementos curriculares de la metodología activa en el modelo en el nivel primario son: equipo de trabajo, uso y manejo de las unidades de autoaprendizaje, la evaluación, rincones de aprendizaje, biblioteca escolar, expresiones significativas, actividad de conjunto, la organización del Gobierno Escolar quienes median el aprendizaje cooperativa, problemas de actitudes, círculos de calidad docente y participación comunitaria, los elementos curriculares están integrados, articulados, estructurados por procesos centrados en los alumnos y alumnas, convirtiendo en su entorno en un laboratorio vivencial, a través de un aprendizaje significativo, cooperativo, trabajando solos, en parejas, en equipos desarrollando habilidades, destrezas y niveles del pensamiento que lo hace analítico, reflexivo, creativo, propositivo, que permite construir, reconstruir el conocimiento para alcanzar las competencias y aprendizajes esperados. “La sensación de confianza, una vez identificada poder utilizada cuando queramos”<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Carlos Aldana Mendoza, Desafíos Pedagógicos de la Paz (primera edición 1995 pag. 53.

<sup>39</sup> Nora Salas, PNL y la solución de conflictos. 1ra. Edición Editores mexicanos unidos, S. A. México 2011 Pág. 186.

La organización y funcionamiento de los Gobiernos Escolares, los círculos docentes y la participación comunitaria son generadoras de su propia administración y gestión escolar de la comunidad educativa. “La comunidad participa activamente en el fortalecimiento del proceso educativo propiciando la relación de la comunidad con el centro educativo: su idioma, su cultura, sus necesidades y sus costumbres”<sup>40</sup>

Sus objetivos conlleva que sus compañeros y compañeras el avance, del grupo cada individuo estimula las diferentes dimensiones que encontramos en ella. Se pueden situar procesos competitivos en marcos cooperativos.

### **2.1.3.3 Solución de Problemas**

Esta metodología permite conocer cuál es el espacio problema que elabora el sujeto cuando trata de resolver una tarea escolar es importante hacer valer la mediación pedagógica, consiste en pedir al sujeto que vaya contando lo que va pasando por su mente a medida que va resolviendo el problema de su tarea pedagógico didáctica en la escuela. Después se analizan frase a frase esas verbalizaciones para tratar de conocer el tipo de procesos, de estrategias que el sujeto ha puesto en marcha.

Es una técnica muy importante en el estudio del proceso de solución de problemas a pesar de haber sido muy criticada por ser muy introspectiva y basada en las experiencias subjetivas que van explicando los sujetos. “Educar a los mediadores para que desarrollen en ellos las capacidades propias del mediador; reconoce que no todo es mediable; la mediación tiene sus límites; convencer de que la gestión de conflictos, por medio de la mediación, no supone ninguna pérdida de autoridad en el profesor, sino todo lo contrario”<sup>41</sup>

Sin embargo, una de las justificaciones más importantes para su uso es que si nos limitamos a analizar la calidad de la respuesta de los sujetos (si es

---

<sup>40</sup> Manual del Docente Para la Administración de la Escuela y Aula Multigrado. Ministerio de Educación. 2009. Pág. 9

<sup>41</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 146.

correcta o no), vamos a tener muy poca información sobre el tipo de procesos, de operaciones mentales que pone en marcha el sujeto.

Los alumnos deben aprender a buscar soluciones propias y no siempre a través de mediador a quien atribuimos autoridad o conocimiento por eso debe identificar las técnicas que resulta más eficaz para solucionar controversias pedagógicas y didácticas. Como maestros en servicios de las escuelas públicas debemos aprender a pensar críticamente y a ser creativos con los problemas. Hay una serie de pasos que contribuyen a este proceso: crear el clima pedagógico, definir y discutir el problema actitudinal, explorar todas las opciones, valorar todas las alternativas. "El valor que usted tiene jamás puede ser cuestionado"<sup>42</sup>

#### **2.1.3.4 Afirmación**

Para el logro uno de los objetivos del trabajo de investigación que es establecer si existen sistemas de verificación para la oportuna, percepción mediación y conciliación de los conflictos sus citados entre alumnos, padres de familia, docentes y directores de escuelas, se citan la autorregulación (habilidades de las personas para desarrollar comportamientos aceptables socialmente, sin la presencia de monitores externos), autoestima y autodisciplina como beneficios adicionales fruto del aprendizaje de las habilidades de comunicación y solución de problemas que se realizan en los programas de tratamiento de conflictos. Los disputantes participan activamente y toman decisiones sobre los problemas a los que se enfrentan. Esto fomenta la autoconfianza, la autoafirmación y también la autorregulación. "La misión es el camino a la sanación"<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Nora Salas, PNL y la solución de conflictos. 1ra. Edición Editores mexicanos unidos, S. A. México 2011 Pág. 212

<sup>43</sup> Nora Salas, PNL y la solución de conflictos. 1ra. Edición Editores mexicanos unidos, S. A. México 2011 Pág. 130.

### **2.1.3.5 Establecimiento de normas y fronteras en un marco de democracia participativa**

Las actitudes administrativas de los directores de las escuelas y estructuras deben permitir que el alumnado lleve a la práctica sus derechos y obligaciones pueda opinar sobre las decisiones que le atañen sus intereses escolares. Este es un proceso al que hay que prestar mucha atención porque la escuela es uno de los marcos más importantes de socialización de nuestros alumnos, es el vivero de ideas y percepciones acerca de principios tan importantes como la democracia, libertad, la honestidad y la justicia. Ignorar las opiniones de los alumnos en aquellos asuntos que les incumben puede dar lugar a lo que en psicología se denomina indefensión aprendida. Este concepto se refiere tanto a la pasividad como a la impotencia. El sujeto aprende desde su infancia que no existe relación entre su comportamiento y los cambios que se pueden producir en su entorno máxime en las escuelas. Se podría resumir en "mi comportamiento, mi análisis, mis compromisos son irrelevantes para el curso de los acontecimientos; son otros, los profesores, padres, políticos y otros muchos tipos de autoridades los que tienen las claves y el poder para modificar las cosas e influir sobre el futuro". "Fortalecer la participación directa del alumno en la resolución de conflictos de la escuela"<sup>44</sup>

### **2.1.3.6 Comprensión y manejo de la agresividad y de la violencia**

Desde nuestro enfoque no pretendemos eliminar y sublimar la violencia en instituciones educativas en Guatemala, pues entendemos que eso conduce a proponer pautas y modelos que el alumno no puede manejar en su vida cotidiana. Esta actitud de negación puede provocar culpa al darle a entender a los alumnos de la escuela que lo que siente cuando se le despierta la agresividad es malo, por otro lado genera un distanciamiento entre la formación y la vida real que le resta credibilidad, por tanto, eficacia al propio entrenamiento. "Algunos conflictos cursan con agresividad cuando fallan, en alguna medida, los instrumentos mediadores con los que hay que enfrentarse

---

<sup>44</sup> Isabel Fernández, Emiliana Villaoslada y Silvina Funes. Conflicto en el centro Educativo. Editorial Catarata. Madrid España 2002. Pág. 87

al mismo. Así, cuando está en juego una tensión de intereses aparece un conflicto, todo depende de los procedimientos y estrategias que se empleen para salir de él”<sup>45</sup>

Hay que distinguir entre agresividad, agresión y asumiendo que la agresividad existe aprender a manejarla para que no se traduzca en agresión, por tanto, en violencia escolar, al igual que la confrontación es uno de los modos de tratar un conflicto que a veces se hace necesaria. Grandes paradigmas de paz de nuestro siglo como pueden ser Mahatma Gandhi, Martin Luther King o Nelson Mandela han sido grandes confrontadores. El enfrentamiento puede ser leal, honrado y pacífico. Conviene educar asumiendo el enfrentamiento como una parte del proceso de las relaciones (especialmente con adolescentes) que nos permite a todos evolucionar si conseguimos darle una orientación de paz.

La resolución de un conflicto debe residir esencialmente en las partes directamente involucradas en el mismo. “Aceptamos pues que un cierto nivel de agresividad se activa cuando el ser humano se enfrenta a un conflicto. Especialmente si éste se le plantea como una lucha de intereses”<sup>46</sup>

Sólo así se garantizará que la salida al conflicto sea aceptada, sostenida y desarrollada por las partes. En este punto las "terceras partes" pueden ayudar mucho a las disputantes a que encuentren los procesos resolutivos. Este es el sentido de la mediación.

Todos estos elementos, implícitos y explícitos en los cursos sobre tratamiento de conflictos con profesores como a alumnos, cuestionan algunos de los rasgos que han caracterizado la educación tradicional y que frenan el desarrollo pleno de los estudiantes como individuos y como seres sociales. Así, por ejemplo, la posesión de la verdad por parte del director, la competitividad, la pasividad y la impotencia. Hoy en día los educadores y

---

<sup>45</sup> Fernández, Isabel. Prevención de la Violencia y Resolución de conflictos. Editorial Narcea. S. A. Madrid España. Pág. 20.

<sup>46</sup> Fernández, Isabel. Prevención de la Violencia y Resolución de conflictos. Editorial Narcea. S. A. Madrid España. Pág. 21.

educadoras nos hemos familiarizado ya con conceptos como Currículum Nacional Base y currículum oculto. Todas las áreas sabemos que el alumno aprende además de los contenidos, psicológico valores y actitudes que se transmiten en el proceso de aprendizaje.

Así pues, estos planteamientos pretenden evitar métodos disciplinarios que a menudo son arbitrarios y que muchas veces son diferentes variantes de "porque lo digo yo". Estos procedimientos son eficaces a veces en conseguir que el comportamiento no deseado no se repita debido al miedo a las represalias, pero no porque se haya dado un proceso de comprensión de interiorización de lo sucedido, de sus consecuencias a nivel individual y grupal. La promoción de las técnicas, procedimientos y de las habilidades para la resolución de conflictos en el proceso educativo, se enmarca dentro del propósito de llevar a la práctica estos principios en las escuelas. La opinión de los profesores y directores que trabajaran para introducirlo estas habilidades y destrezas hacia dos aspectos relevantes: por un lado hacen referencia al ambiente de la propia aula del centro educativo, que se convierte en un entorno más pacífico, productivo donde el alumno puede concentrarse más fácilmente en sus obligaciones: aprender y disfrutar. Por otro lado adquieren unas habilidades vitales esenciales que se extenderán a todo su campo de actividad y de relaciones.

En un mundo en que se asocia con demasiada rapidez el conflicto con la violencia y sus diversas formas de expresión es importante distinguir entre ambas. Partiendo del conflicto es un fenómeno normal y no necesariamente negativo; más bien posee una serie de potencialidades positivas y puede servir para fortalecer aquellas relaciones que nos importan. En tales situaciones no sólo se pretende la oportunidad de aprender y profundizar en la relación a través de un proceso constructivo, sino que deterioramos el clima de convivencia. Sin embargo, vivimos en una cultura que ensalza directa o indirectamente (sobre todo a través de medios visuales) las virtudes de la violencia y se nos muestran modelos de comportamiento ante el conflicto caracterizados por la rapidez y la contundencia. Como educadores y educadoras tenemos la tarea de ofrecer otros modelos y crear las

oportunidades para que podamos ponerlos en práctica en la vida diaria y aprender de la experiencia propia, contrarrestando un poco el mundo cada vez más virtual en el que se mueven las nuevas generaciones es por eso necesitamos docentes, directores y alumnos con capacidad de negociación y mediación de los problemas que se les presentan. “¡Tome coraje, anímese a la transformación!”<sup>47</sup>

#### **2.1.4 Mediación**

La mediación es una extensión de la negociación, porque mediador o el equipo mediador representa a una tercera parte neutral que facilita el proceso de negociación. Es una técnica más productiva en general que la negociación no mediada aunque deja a las partes la responsabilidad de definir el conflicto y de acordar una solución. Uno de los efectos importantes de la presencia del mediador es que neutraliza en gran medida los comportamientos agresivos, lo ventajoso es que es testigo de los compromisos y ayuda a evaluar si se cumplen o no. La credibilidad de un testigo neutral es mayor normalmente por la parte en conflicto, la presencia de un mediador o mediadora es que es símbolo de defensa del interés del grupo de resolver los conflictos de una forma que haga perdurables las relaciones y no perturben la armonía del conjunto. El mediador es portador de atributos que las partes en conflicto asumen cuando no son presa de la ira: no despreciar, escuchar, dialogar, intentar buscar soluciones. “La mediación es un proceso entre personas o empresas o sectores en conflicto, proporcionándoles ayuda a ellos mismos para que negocien directamente y den una solución al conflicto en forma tal que las partes se sientan mutuamente satisfechas y puedan seguir llevando relaciones comerciales, sociales o de parentalidad según sean los casos”<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Nora Salas, PNL y la solución de conflictos. 1ra. Edición Editores mexicanos unidos, S. A. México 2011 Pág. 122

<sup>48</sup> San Martín José Antonio. La mediación un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 53.

### 2.1.4.1 Procesos y fases de la mediación

#### 2.1.4.1.1 Entrada

Hay dos preguntas importantes que responder en cuanto a la entrada: ¿Quién? Y ¿Cómo? Existe un debate en cuanto a la conveniencia y la posibilidad de que el equipo mediador sea absolutamente neutral en el conflicto. Las opiniones respecto a este punto varían mucho de una cultura a otra. Mientras en Estados Unidos se busca a una persona totalmente ajena al conflicto en Nicaragua se busca a alguien que tenga la confianza de las partes y se considera que cuanto mayor es la confianza en esa persona mayor posibilidad tiene de intervenir en el conflicto.

Considero que ambos elementos son importantes. Por un lado que la persona no esté directamente involucrada en el conflicto porque esto haría que tuviera una implicación emocional hacia el asunto y por otro lado que conozca ese tipo de conflictos del mundo, el tipo de vivencias de quien está en esa situación. Esta fórmula ofrece un equilibrio entre neutralidad y confianza. "Las soluciones deben surgir del proceso con un acuerdo creado y aceptado por ambas partes"<sup>49</sup>

En el sistema escolar, cuando se remite un caso al equipo de mediación o bien se le ofrece a las partes la posibilidad de que elijan a sus mediadores de entre todo el grupo, o si esto no es posible, el equipo decide quiénes son las personas más indicadas para mediar en dicho conflicto: entre dos alumnos, entre alumno y profesor. Respecto al "¿Cómo?" Hay varias respuestas. Una se refiere a cómo llegan los casos al equipo de directores y otra a cómo abordarlos en los establecimientos. Los casos llegan de muy diversas formas, puede que un alumno o un profesor desee acudir a mediación porque tiene un conflicto, ha utilizado otros métodos y no le han funcionado, o porque considera que es un método interesante, apropiado para resolver su conflicto. En este caso la persona que coordina el programa habla con la otra

---

<sup>49</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar una camino para la gestión del conflicto. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 53

parte y le propone que participe en el proceso. A veces es un compañero, un profesor de aula, el padre de familia o el encargado de estudios porque no se encuentra el padre o la madre del estudiantes el que sugiere a las partes que usen la mediación, la persona que coordina que existe un conflicto que conviene mediar. Una vez que se ha conseguido que ambas partes acepten el proceso, existe un lugar en el centro que es percibido por las partes como un espacio libre de poder interactuar con el personal. Es decir, el profesor se quita por un rato la gorra de autoridad para intentar dialogar con la alumna de persona a persona con opiniones, preocupaciones, necesidades y aspiraciones personales igualmente respetables. En cualquier caso conviene no mediar en el mismo lugar en que se ha producido el conflicto, porque psicológicamente el cambio de escenario genera también un distanciamiento emocional. En algunas ocasiones es necesario y productivo mediar en el mismo momento pero en la medida en que es posible y las partes pueden esperar es mejor dejar un tiempo por las emociones y permita ver a cada parte con más serenidad lo sucedido. "Reducir los casos de maltrato entre alumnos"<sup>50</sup>

Hay un punto importante que se refiere a la decisión de trabajar con ambas partes reunidas o por separado. A veces no existe disposición de diálogo en las partes y durante la mayor parte del proceso el mediador o mediadores van de un lado a otro sin que las partes se vean hasta el momento final. Esto es bastante típico en los conflictos escolares en los que la primera reacción es "no quiero saber nada, no tengo nada que decirle". En esta situación el mediador puede jugar un papel importante creando empatía y transmitiendo mensajes que de boca de la otra parte no quiere escuchar. El mediador es facilitador del proceso de encuentro tanto a nivel físico como emocional, mental, se debe iniciarse con una interrogante:

---

<sup>50</sup> Isabel Fernández, Emiliana Villaoslada y Silvina Funes. Conflictos en el Centro Escolar. Editorial Catarata. Madrid España, 2002. Pág. 87.

#### **2.1.4.1.2 Cuéntame**

En esta fase cada parte expone su perspectiva y expresa sus sentimientos. Parte del trabajo del mediador consiste en crear el ambiente donde la gente pueda profundizar sobre su perspectiva. Es importante dejarles el tiempo suficiente para que se expliquen en presencia de la otra parte. El mediador tiene que escuchar atentamente cuáles son las preocupaciones y los sentimientos de cada uno. El discurso suele ser confuso pues se mezclan datos con sentimientos, presente con pasado. La labor del mediador aquí es crear el ambiente y controlar el intercambio de mensajes entre las partes. En esta fase los mediadores tienen que estar muy atentos a dos aspectos importantes: el contenido y la relación. “Pretende prevenir el conflicto, para evitar que explote la crisis y se manifieste con violencia, por medio del diálogo, del encuentro interpersonal, bien por propia iniciativa o por medio de un intermediario”<sup>51</sup>

A menudo describimos los conflictos en términos de contenido cuando en realidad tienen que ver con la relación, es decir, cuando un alumno se pelea con otro porque le ha pisado la mochila, probablemente el punto importante no es la mochila pisada sino la relación de falta de respeto o de humillación que pueda subyacer a ese hecho, siempre nos encontramos esta interrelación contenido y Relación.

#### **2.1.4.1.3 Situarnos**

El equipo mediador intenta identificar en qué consiste el conflicto a partir de la confusión, en esta fase intentamos situarnos y buscar una agenda común, es difícil conseguir una versión consensuada del conflicto. Es importante que las partes se escuchen, vean claramente cuál es la versión de la otra parte. De cara a la solución, lo importante es concretar cuáles son los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y un

---

<sup>51</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 45.

acuerdo. "También, asume la hipótesis del modelo relacional, que afirma que reconciliarse con la víctima acarrea el agresor un alto coste mental y emocional, lo cual es más disuasorio que el castigo (prevención individual) pero añade de un modo más explícito la capacidad de disuadir a otros, para que no actúen de este modo (prevención generalizada), se transmite con claridad un mensaje de autoridad educativa en el sentido más genuino de la palabra"<sup>52</sup>

Puede haber temas de interés individual y temas de interés común. Por ejemplo si mi compañero no deja de incordiarme en clase el problema me preocupa más a mí que a él. Si los dos queremos sentarnos en la misma silla, el asunto nos afecta a los dos. Conviene tratar los temas más fáciles y los que son comunes primero. Así, creamos confianza en el proceso, mantenemos el interés de ambas partes. "Conductas mecánicas que surgen espontáneamente de nosotros mismo (según patrones aprendidos del exterior) y que sirven para librarnos (o sobrellevar) de ese sentimiento muy fuerte que experimentamos en nuestro interior por situaciones internas o externas que nos parece que van a acabar con nosotros"<sup>53</sup>

En esta fase tratamos de pasar de un lenguaje de "yo/tú" a "nosotros", de "tú eres el problema" a "compartimos un problema".

#### **2.1.4.1.4 Arreglar**

Uno de los elementos que distingue a la mediación de otros procesos de resolución de conflictos es que no son los mediadores los que dictan la solución. La solución siempre está en manos de las partes en conflicto. El mediador facilita el proceso de clarificar en qué consiste el problema y en buscar vías de solución.

---

<sup>52</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 46.

<sup>53</sup> Lola Arrieta y Marisa Moresco. Educación desde el conflicto chicos que molestan. 2da. Edición. Editorial CCS. Madrid España. 1992. Pág. 71.

Si el problema principal se da en la relación hay que buscar puntos de entendimiento, conviene dejar mucho espacio para que se desahoguen, si el problema principal es de contenido convendrá negociar sobre puntos concretos.

En la fase del arreglo se realiza una lluvia de ideas acerca de las diversas formas de solucionar el problema que se les ocurren a las partes, qué le piden a cada uno si están dispuestos a hacer estos puntos para construir el acuerdo. "Es una actuación educativa que ayuda al crecimiento de las personas, a través de la creación de actitudes participativas y de cooperación"<sup>54</sup>

### **2.1.5 Los compromisos y acuerdos por escrito**

#### **2.1.5.1 Equilibrado**

Que ambas partes se comprometan en algún aspecto de una forma equilibrada que no tiene porqué ser completamente simétrica. Expresarse en términos sencillos y comprensibles para la mayoría de los alumnos, padres de familia, y profesores, a maestros o Consejos Educativos. "Del desarrollo de estas capacidades depende que formemos niños y jóvenes preparados para afrontar una vida más satisfactoria y con mejor calidad"<sup>55</sup>

#### **2.1.5.2 Realista**

El equipo mediador es a veces la voz de la realidad y hace reflexionar a las partes, ver en qué medida es realista y si realmente van a poder cumplirlo. "Quedar ligados a estas creencias nos hará incurrir en un grave error, permanecer atados a una vida infeliz"<sup>56</sup> Por ejemplo, no tiene sentido decir "Juan Yax y Lucía Chavaloc se comprometen a no volver a mirarse" pero sí

---

<sup>54</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 101.

<sup>55</sup> Fernández Isabel. Prevención de la violencia y resolución de Conflictos. 6ta. Edición. Editorial Narceña S. A. Pág. 111

<sup>56</sup> Nora Salas. PNL y la Resolución de Conflictos. 1ª. Edición. Editores Mexicanos unidos S. A. México 2011. Pág. 88

"Juan Yax y Lucía Chavaloc se comprometen a no tirarse cosas durante la clase".

#### **2.1.5.3 Específico y claro**

Conviene que cada punto sea lo más específico posible. "Equilibrio en las partes se comprometan de una forma equilibrada"<sup>57</sup> Es mejor acordar "Glenda García le arreglará la mochila a Soledad Méndez y se lo devolverá el lunes en hora de la tarde " que "Soledad Méndez intentará devolverle la mochila arreglado a Glenda García lo antes posible".

#### **2.1.5.4 Escrito en un lenguaje neutral**

Mejor que "Juan Hernández acepta dejar de ser amigo con Rosa Tzul", "Juan Hernández se compromete a no hablar a Rosa Tzul durante las explicaciones que se dan en clase".

Se debe considerar en este punto qué sucederá si una de las partes o las dos no cumplen sus compromisos. Que hay que informales es necesario un proceso de evaluación del proceso posterior al acuerdo se considera que sólo se volverá en caso de que una de la partes rompa el acuerdo o si se quiere volver sobre éstos u otros temas. En muchos casos no es necesario volver a reunirse. Ahora bien, cuando el conflicto tiene muchos puntos no parece fácil su cumplimiento, es conveniente reunirse una o varias veces más hasta que el problema quede resuelto y la solución sea sostenible.

Este proceso de mediación que hemos descrito de forma lineal en realidad tiene a menudo la forma de un punto, es decir, normalmente un conflicto tiene diferentes aspectos. Como ya hemos dicho, una vez que ambas partes se han expresado y lo mezclado, desenreda, hay que distinguir cuáles son los hilos principales y también cuáles son los nudos principales. En este punto pretendemos hacer el conflicto tratable. Así, de cada tema, buscamos que nos

---

<sup>57</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 138.

vuelvan a contar, que las partes profundicen en ese punto y busquen la solución para ese problema. Este proceso se repite para cada tema.

## **2.1.6 Habilidades para la Mediación e Importantes para el conflicto**

### **2.1.6.1 Escucha activa**

Cuando escuchamos de forma activa intentamos sintonizar con la otra persona, dejamos por un momento nuestros puntos de vista para explorar y comprender lo que el otro quiere comunicar. “En este momento cada parte expone su punto de vista y sus sentimientos”<sup>58</sup>

- No cambiamos de tema cuando uno habla.
- No valoramos, juzgamos, animamos o aconsejamos.
- No estamos pensando en cómo rebatir lo que el otro dice mientras habla.
- Exploramos los sentimientos además de los hechos.
- Observamos el lenguaje no verbal.

De este modo no sólo comprendemos mejor el conflicto, sino que, además, ayudamos a quien lo cuenta a comprenderlo mejor, por tanto, a solucionarlo mejor. Cuando escuchamos de forma activa:

Hacemos preguntas abiertas, es decir, preguntas que permiten al que habla expresarse, explorar y profundizar lo pasado. Preguntamos acerca de sus necesidades, sus preocupaciones, sus ansiedades y sus dificultades. Se trata de que, de mutuo acuerdo. Identifiquen el problema. En este momento hay que intentar conseguir una visión consensuada del conflicto. “Estos momentos se ven favorecidos con la creación de actividades de cooperación,

---

<sup>58</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 136.

de participación, haciendo protagonistas y responsables del proceso especialmente del alumno”<sup>59</sup>

Parafraseamos los puntos principales para ayudar a quien habla a comprender el conflicto dándole la oportunidad de ver en otras palabras lo que ha expresado y de matizarlo hasta conseguir una versión que realmente se ajusta a lo que quiere decir.

Como ya he dicho, ésta es una herramienta básica para la mediación, pero también una habilidad que conviene poner en práctica en situaciones en las que alguien está expresando un conflicto. Esto significa que no aconsejar, no animar o parafrasear tengan que ser las constantes de todo proceso comunicativo. Dependiendo del contexto será más adecuada una respuesta, lo cierto es que demasiadas veces aconsejamos o damos ánimos superficiales en lugar de implicarnos en descubrir, ayudar a descubrir al otro ¿cuál? y ¿cómo es el conflicto?. “Si el problema es de contenido, conviene negociar puntos concretos, distinguiendo entre posiciones que se refieren a la solución requerida, e intereses, que son preocupación básica que está por detrás de la solución”<sup>60</sup>

#### **2.1.6.2 Paciencia**

Es bastante normal que los mediadores tengan la tentación de pasar rápidamente del cuéntame al arreglo. Desde fuera el conflicto parece fácil de resolver y hay una especie de urgencia por llegar a resolver el problema sin darles tiempo a las partes para entenderlo a fondo con todos los aspectos. Esto nos pasa no sólo en mediación sino en el tratamiento de cualquier conflicto. La prisa por los resultados es una característica de nuestra cultura pero es muy mala compañera para conseguir soluciones profundas y duraderas. Si el problema se da en la relación, hay que tener mucha paciencia, para que se puedan desahogar y buscar puntos de entendimiento.

---

<sup>59</sup> Fernández, Isabel. Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Editorial Narcea. S. A. 6ª. Edición. Madrid, España. Pág. 82.

<sup>60</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 138.

“En muchos casos no se buscan ni ayuda, ni orientación, sino simplemente alguien con quien hablar, un poco de contención y acompañamiento”<sup>61</sup>

#### **2.1.6.3 Enfatizar**

Una habilidad importante para el mediador es la de saber nivelarse con el otro, saber manejar su lenguaje, saber, dependiendo del conflicto, qué tipo de expresiones, preguntas van a ayudar a reflejar el nivel de experiencia que ha tenido la persona, enfatizar no quiere decir ponerse de acuerdo con el otro, sino ponerse en su piel y tratar de entender el mundo desde su perspectiva. “realista, que sea algo posible de cumplir y uno una meta ideal”<sup>62</sup>

#### **2.1.6.4 Hablar en yo**

Esta habilidad tiene más que ver con la parte en conflicto que con el mediador, en todo caso el mediador tiene que invitar a las partes a que hablen en yo. Se refiere a expresar lo que uno siente y piensa en lugar de acusar al otro. En lugar de "eres un completo desastre", "me da mucha rabia que dejes tus cosas en mi mesa porque no me dejas espacio para trabajar".

#### **2.1.6.5 Creatividad**

Una de las habilidades clave para el tratamiento de conflictos es la creatividad, hay momento en conflicto en el que ayuda hacer una lluvia de ideas y abrirse para ver cuánto de sensato puede haber en cada una de ellas, la lluvia de ideas se refiere sobre todo al proceso de búsqueda de soluciones. En la medida en que bajamos la guardia de la racionalidad y dejamos que surjan todo tipo de ideas el canal de la creatividad se abre para ofrecernos a veces las soluciones más brillantes. Un primer momento, imprescindible, es que las partes en conflicto esté dispuesta allegar a la mediación y que la persona que va mediar sea aceptada por ambas partes. “En esta fase. El

---

<sup>61</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvia. Conflicto en el centro escolar. Editorial Catarata, Madrid, España. 2002. Pág. 135.

<sup>62</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 138.

primer paso es hacer muchas propuestas, buenas y malas, descabelladas y realistas, de mínimos y de máximos etc... como un torbellino de ideas, de forma tal de que, de las muchas que se propongan, para que luego podamos profundizarlas y analizarlas las más importantes”<sup>63</sup>

#### **2.1.6.6 Replantear asuntos**

En este nivel tratamos de distinguir entre "intereses" y "posiciones" como ya explicado al hablar de negociación e intentamos replantear el problema de tal manera que deje más espacio de acuerdo.

Puntos importantes a tener en cuenta:

- Los mediadores son del mismo nivel que los disputantes: entre alumnos median alumnos, entre profesor y alumno median un profesor y un alumno.
- La participación es absolutamente voluntaria para ambas partes.
- Las partes pueden elegir al equipo mediador y en todo caso debe aceptarlo.
- Todo lo que se diga durante la sesión de mediación es absolutamente confidencial.
- La solución no la da el equipo de mediador, sino que sale de las partes.

#### **2.1.6.7 Cuestiones prácticas y tipos de programas**

La implementación de programas de resolución de conflictos en el ámbito escolar ha adoptado diferentes formas que se resumen en la utilización de uno varios de los siguientes procedimientos:

---

<sup>63</sup> Fernández Isabel, Villoslada Emiliana y Silvina Funes. Conflicto en el centro escolar. Editorial Catarata. Madrid, España. 2002. Pág. 141.

### **a). Mediación por parte de los adultos**

Quizá es la forma más sencilla de aplicar, consiste en entrenar al personal escolar, incluyendo dirección, profesores, ayudantes y el resto del personal a mediar en los conflictos de los estudiantes. “Esta mediación la deben realizar adultos preparados pertenecientes a la Comunidad Educativa o, si se viera conveniente, en algún caso un adulto externo al colegio”<sup>64</sup>

### **b). Mediación entre iguales**

Estos programas son los más extendidos y los que mayor atención y publicidad han recibido. En este tipo de programas, se selecciona un grupo de sujetos entre el colectivo escolar, se les entrena en los conceptos básicos de la resolución de conflictos, se les enseña los procedimientos de mediación y se les asignan las tareas a resolver los conflictos que surgen en el centro educativo. “Estas relaciones, conocidas como “maltrato entre iguales o Bullying en el mundo anglosajón, se caracterizan por la ruptura de la simetría, de la reciprocidad habituales, para pasar a ser de preponderancia, de dominio-sumisión. Si bien tienen lugar en un porcentaje notablemente inferior a las anteriores, ocasionan un sufrimiento tal, que han de ser prevenidas, tratadas y superadas”<sup>65</sup>

### **c). Enseñanza en el aula**

Muchos de estos programas incluyen la enseñanza de conceptos y habilidades básicas de la resolución de conflictos a todos los alumnos, incorporando estas enseñanzas dentro de la docencia. Lo cierto es que los objetivos que se pretenden con los programas de transformación de conflictos se obtienen si se generan las estructuras y las oportunidades para poner en práctica todo aquello que se trabaja a través de cursos o talleres.

---

<sup>64</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 139

<sup>65</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvia. Conflicto en el centro escolar el modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa. Editorial Catarata, Madrid, España, 2002. Pág. 51

Hay estudiosos del tema que concluyen que sin una oportunidad de aplicar las habilidades desarrolladas, los estudiantes responden a los programas como a cualquier tipo de ejercicio académico con poca relevancia para sus vidas. “Se trabaja con valores muy cercanos al sentir personal, permitiendo que el individuo manifieste sus sentimientos y emociones”<sup>66</sup>

#### **d). Selección del centro**

La selección del centro es importante para el desarrollo y éxito del programa, es necesario que toda la comunidad escolar entienda el programa, sus principios y se comprometa a apoyarlos como lo hacen los países desarrollados. Los estudios demuestran que si la dirección apoya el programa es mucho más probable que funcione bien.

Como estrategias de actividades que pueden servir para informar y ganar apoyos para identificar la técnica que ha resultado más eficaz para la resolución de conflictos. Antes de implementar una técnica, hay que presentarlo a los grupos más relevantes del centro educativo, dirección, claustro de maestros, al conglomerado estudiantil, padres y madres. Conseguir el máximo compromiso de apoyo posible. “El jefe de estudios, como responsable del bienestar y mantenimiento de la disciplina; el director, como cargo singular sobre el que recae la última decisión previa a la instrucción de un expediente en el Consejo Escolar, deberían apoyarse este procedimiento, tanto debido a su vertiente educativa como por su capacidad de producir nuevos enfoques a los problemas de disciplina y de convivencia”<sup>67</sup>

Una vez conseguido el apoyo técnico se ofrecen sesiones de entrenamiento en tratamiento de conflictos y mediación a todos los miembros. “Uno de los

---

<sup>66</sup> Isabel Fernández, Emilia Villaoslada y Silvana Fuentes. Conflicto en el Centro Escolar El modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa. Editorial Catarata. Madrid. España. Pág. 86.

<sup>67</sup> Isabel Fernández, Emilia Villaoslada y Silvana Fuentes. Conflicto en el Centro Escolar El modelo del alumno ayudante como estrategia de intervención educativa. Editorial Catarata. Madrid. España. Pág. 96.

argumentos más convincentes es conocer o saber de otros centros educativos con características parecidas en los que la experiencia ha tenido éxito”<sup>68</sup>

Presentar aspectos y actividades del programa en varias ocasiones a lo largo del año, mostrando diferentes formas en las que estas técnicas pueden usarse tanto en el contexto escolar como familiar, es importante que estas técnicas lleguen a todo el alumnado a través de un anexo del Curriculum Nacional Base para “reconocer que no todo es mediable; la mediación tiene sus límites”<sup>69</sup>

- Dentro del apartado de faltas, se ofrece la posibilidad de que el profesor utilice la mediación para el tratamiento de incorrecciones o faltas puntuales o reiteradas. La supervisión periódica es otro de los elementos claves para el buen funcionamiento del programa. Las reuniones periódicas son elementos vitales, éstas no están programadas y no tiene continuidad, es muy probable que el programa no pase de ser una experiencia agradable
- Como una de las tareas de la comisión de convivencia. El equipo de mediación podría ser una subcomisión dentro de esta comisión.

---

<sup>68</sup> Isabel Fernández, Emilia Villaoslada y Silvana Fuentes El modelo del alumno ayudante como estrategia de intervención educativa. Conflicto en el Centro Escolar. Editorial Catarata Madrid. España. Pág. 95.

<sup>69</sup> San Martín José Antonio. La mediación escolar un camino para la gestión del conflicto escolar. Editorial CCS, Alcalá, Madrid, 2003. Pág. 146.

### CAPITULO III

#### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN ESCOLAR A DIRECTORES DE LAS ESCUELAS DEL NIVEL PRIMARIO DE LA COORDINACIÓN TÉCNICO ADMINISTRATIVA, DEL DISTRITO NÚMERO 08-01-02, DE LA CABECERA MUNICIPAL DE TOTONICAPÁN.

##### Cuadro No. 1

Se da con mayor frecuencia la violencia según grado de escolaridad.

| RESPUESTAS | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------|--------------|------------|
| Primero    | 2            | 9%         |
| Segundo    | 1            | 5%         |
| Tercero    | 0            | 0%         |
| Cuarto     | 2            | 9%         |
| Quinto     | 5            | 23%        |
| Sexto      | 12           | 55%        |
| TOTAL      | 22           | 100%       |

##### Fuente de investigación de campo

La conflictividad escolar más frecuente surge entre los alumnos y alumnas en los grados quinto y sexto con docentes, entre alumnos como lo demuestra el cuadro 55% se da en sexto y 23% en los alumnos de quinto grado, el restante por ser de poca trascendencia no se describe. Sin embargo en numerosos centros escolares por lo general no se practica la convivencia, armonía hasta el punto de hacer imposible la formación de valores de los alumnos. El fenómeno de la violencia en las aulas escolares del nivel primario se debe realizar un diagnóstico para detectar las causas de los problemas existentes por ser algunos alumnos adolescentes, con el propósito de conocer mejor esta realidad estudiar qué posibles vías de solución. Se describen, por lo mismo, algunos de los comportamientos agresivos escolares más frecuentes, se señalan algunos cauces de intervención: La disciplina, mediación, competencia social, no planificada de parte de los docentes, para organizar la

acción educativa en complejo comportamiento agresivo, se propone una distribución que permite avanzar hacia la convivencia en los centros educativos. “Este fenómeno se da en todos los centros escolares con más o menos intensidad, reclama nuestro interés en cuanto puede representar un gran daño psicológico social y físico para el alumno que no sufre, lo ejerce o lo contempla”<sup>70</sup>

La convivencia es requisito de la educación, a veces se trunca hasta hacer imposible la labor formativa por parte de los padres de familia y docentes. Por supuesto, desde un enfoque amplio del conflicto, las tensiones interpersonales no son necesariamente negativas; en ocasiones, incluso ciertas situaciones preludian un renacimiento de las relaciones. A este respecto debe recordarse que la agresividad es circunstancial al ser humano, opera en muchas ocasiones como impulsora del progreso. Como resulta evidente, se refiere a la agresividad positiva.

#### **Cuadro No. 2**

Técnicas que se utiliza para solucionar los conflictos.

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------------|---------------------|-------------------|
| Diálogo           | 14                  | 64%               |
| Reunión           | 2                   | 9%                |
| Llama de atención | 6                   | 27%               |
| TOTAL             | 22                  | 100%              |

---

<sup>70</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 4

### Fuente de investigación de campo

En los establecimientos educativos se dan una serie de conflictos entre maestros por falta de responsabilidad de puntualidad en sus labores, planificación educativa, poca aplicación del Currículum Nacional Base, no asumen con responsabilidad de las comisiones, la poca atención a los alumnos, la falta de una buena comunicación entre docentes, padres de familia, poca comunicación entre directores y docentes. Como con secuencia ocasiona grandes conflictos en la escuelas con alumnos mucho más debido que los docentes abusan la autoridad, violaciones de sus derechos de los alumnos, se puede observar en el cuadro que 64% de los directores de los establecimientos utilizan el dialogo para solventar las controversia antes suscrita, el 27% llaman atención a los docentes y padres de familia cuando se comete una falta en el servicio educativos y 9% reúne su personal para dar solución a los conflictos, la mayoría no están de acuerdo con el procedimiento por falta de discrecionalidad los problemas suscitados con los directores. En todo caso, resolver los conflictos que se producen en las escuelas es un reto que ha de ser asumido por la dirección como autoridad educativa. “El uso del diálogo, dado que los maestros y estudiantes tienen sus propios puntos de vista que enriquecen el proceso educativo y deben ser, al menos escuchados y contrastados”<sup>71</sup>

Las estrategias o técnicas para la prevención del conflicto, se entablan dialogo, reunión con el personal docentes en algunos casos llamada de atención, pero es lo que más seda en los establecimientos educativos, a través de los cuales se pretende dotar a los docentes de los recursos necesarios para afrontar las diversas situaciones conflictivas que se generan actualmente en las instituciones educativas, fundamentalmente en su inicio y

---

<sup>71</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 6

no en la escalada o crisis del conflicto. “Es pues una necesidad a la que hemos de responder”<sup>72</sup>

Prestar especial atención a los conocimientos sobre la comunicación, gestión, negociación y mediación de los conflictos en las escuelas. Es importante la participación, orientación, experiencia del grupo como sujetos de aprendizaje, mediante de talleres como estrategia para desarrollar actividades a nivel de lo cognoscitivo, afectivo, con apoyo de la técnica de Grupo, actividades por descubrimiento, mapas conceptuales, trabajos de lectura, actividades lúdicas de socialización, experiencias vivenciales, ejercicios simulados, y el trabajo en grupo para análisis de casos reales.

La técnica en grupo permitirá el análisis de materiales de apoyo teórico, dirigido a promover un aprendizaje significativo de análisis, reflexión, utilizando técnicas de comprensión, como mapas conceptuales, diagramas causa efecto y, cuadros comparativos.

### **Cuadro No. 3**

Niños y niñas conflictivos en las aulas de las escuelas.

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------------|---------------------|-------------------|
| Niños             | 8                   | 36%               |
| Niñas             | 14                  | 64%               |
| TOTAL             | 22                  | 100%              |

---

<sup>72</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 46.

### Fuente de investigación de campo

Los resultados de la investigación realizada a directores el 64% son las niñas quienes se involucran en los conflictos, por ser adolescentes tienen series de complejos en el entorno de la sociedad, involucran a terceras personas en sus problemas emocionales, mayor porcentaje se da en sexto grado del nivel primario, las conversaciones realizadas con docentes, que se encuentran en las edades de doce a catorce años y algunas de quince años, haciendo una comparación con los niños 36% provocan algunos conflictos de poca trascendencia por tal sentido vienen a generar controversia en las escuelas con sus compañeros y compañeras.

Los padres de familia en varias oportunidades creen lo que manifiesta sus hijas e hijos, da como resultado conflicto entre padres de familia, como consecuencia la deserción escolar, por falta de orientación sistemática a docentes y directores para la mediación en los establecimientos, en los varones siempre existe pequeños conflictos pero menor que de las niñas, por falta de orientación sobre autoestima. “La convivencia de usar una u otra y de hacer cualquiera de las acciones posibles nos proporciona la capacidad de conocer la realidad, la programación que nos guía, y la evaluación sistemática siempre en continuo diálogo con la vida”<sup>73</sup>

**Cuadro No. 4**

Causas más frecuentes de conflictos entre los docentes activos.

| RESPUESTAS        | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------------------|--------------|------------|
| Carácter          | 7            | 32%        |
| Irresponsabilidad | 6            | 27%        |
| Envidia           | 3            | 14%        |
| Incomunicación    | 6            | 27%        |
| TOTAL             | 22           | 100%       |

<sup>73</sup> Arrieta Lola y Moresco Marisa (1992) EDUCAR DESDE EL CONFLICTO CHICOS QUE MOLESTAN. Editorial CCS. Alcalá Madrid, España. Pág. 104

### Fuente de investigación de campo

Las conversaciones efectuados en forma oral a directores y docentes manifestaron los siguientes la actitud y el carácter repercute en el buen funcionamiento de las instituciones educativas 32% de los directores manifestaron que provoca conflictos, pero el 27% por irresponsabilidad y la falta de comunicación con docentes, 14% por envidia por los renglones presupuestarios de 011, y por contrato 021, existen rivalidades, discriminatorias, seda más entre las maestras y directores puesto que les asigna más comisiones a los docentes por contratos que los presupuestados, igual de los grados siempre se les asignan los primeros, segundos y terceros a los contratos y los maestros de primer ingreso en el magisterio, mientras lo presupuestados los últimos tres grados y pocos alumnos, este quiero o no molestan a los docentes, se convierte en conflicto, por otro lado la falta de responsabilidad de los docentes presupuestados 011, en algunos ocasiones no cumplen con sus horarios, comisiones y mucho irresponsabilidad, la comunicación es otro factor que la mayoría de docentes no se informa las disposiciones del Ministerio de Educación de parte de los directores a pesar que está dentro de sus funciones como tipifica en la "Ley de Educación Nacional Decreto Legislativo 12-91; en su Art. 37 obligaciones de los Directores en su inciso e). Que literalmente dice: e). mantener informado al personal de las disposiciones emitidas por las autoridades ministeriales"<sup>74</sup>. Recordemos que Un conflicto es un estado de desarmonía entre partes que pueden ser internas o externar La falta de orientación del director no tiene esa capacidad de mediar los problemas en una forma técnica, científica y humanística.

---

<sup>74</sup> Decreto Número 12-91 Ley de Educación Nacional Pag. 15

### Cuadro No. 5

El método es un alternativo de resolución de conflictos en la escuela.

| RESPUESTAS                           | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|--------------|------------|
| Ayuda de tercero neutral e imparcial | 7            | 32%        |
| Arbitraje                            | 1            | 5%         |
| Mediación                            | 8            | 36%        |
| Facilitador de comunicación          | 2            | 9%         |
| Mediante judicial                    | 0            | 0%         |
| Negación                             | 0            | 0%         |
| Negociación                          | 1            | 5%         |
| Conciliación                         | 3            | 13%        |
| TOTAL                                | 22           | 100%       |

Los directores expresan que sí conocen los métodos de alternativas de cómo solucionar conflictos en las escuelas? que es la mediación 36%, ayuda de tercero neutral e imparcial 32%, y el resto no se mencionaron por ser de poca trascendencia, pero que no tienen el procedimiento adecuado para solucionar y la capacidad para solventar una serie de problemas que se dan entre alumnos por falta de madurez de los niños pelean por un lápiz, cuadernos, escritorios, juegos de futbol, padres de familia por falta de colaboración, actitudes negativas, liderazgo, comités de padres de familia, obligan a los demás que colaboran económicamente para desarrollar pequeños proyectos, por falta de recursos económicos, docentes por falta de responsabilidad, no entregan planificación al tiempo, impuntualidad en sus labores, a pesar que la Ley de Servicio Civil Decreto Legislativo número 1748; en su artículo 64 Obligaciones de los Servidores Públicos; en su numeral 7). Asistir puntualmente a sus labores, de la misma manera Acuerdo Ministerial No. 927 Reglamento para determinar las Jornadas de trabajo de los niveles y áreas de la Educación de Guatemala, Art. 9 inciso a). Asistir en sus labores y presentarse 15 minutos antes de iniciar las labores, Consejos Educativos existes desacuerdos entre los padres de familia como se maneja los fondos de Gratuidad y fondos Rotativos, Gobierno Escolar entre los niños por falta de

experiencias existen abuso de cargo como se puede percibir son muchos, son los factores que genera el conflictos en las escuelas, directores sin experiencias y conocimientos de como solventar con efectividad de la solución de conflicto y la técnica apropiada para la misma que no es más que es la mediación y haciendo uso el ayuda de un tercero neutral e imparcial. “Los sistemas de participación establecidos, como los delegados o los representantes en los consejos escolares son, desde esta perspectiva, insuficientes ya que no se extiende a todos ni se preparan para ello, ni parecen percibirse como cercanos o comprometidos con los intereses de todos los compañeros”<sup>75</sup>

**Cuadro No. 6.**

Los más importantes en la mediación de un conflicto escolar: El director, docente o los padres de familia, alumnos, Consejo Educativo, gobierno Escolar y autoridades comunitarias.

| RESPUESTAS                       | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|----------------------------------|--------------|------------|
| Debe ser resuelto por los padres | 9            | 41%        |
| Por los director                 | 9            | 41%        |
| Autonomía                        | 0            | 0%         |
| Buscar solución                  | 4            | 18%        |
| TOTAL                            | 22           | 100%       |

---

<sup>75</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 47.

### Fuente de investigación de campo

Igual porcentaje fue el resultado de la encuesta realizada a directores donde se les consultó en relación de quien es el más indicadas para solventar problemas que son los 41% directores y 41 los padres de familia, pero que no hacen uso la mediación, sino que es el arbitraje, este significa que se inclinan a una persona, siempre hay ganador y un perdedor, es lo que no se desea puesto que las consecuencias es la deserción escolar, repercute en la población de mucho alfabetismo en las comunidades rurales por falta de orientación de un trato especial por medio de negociación, reconciliación y la mediación de conflicto en las escuelas, 18% solucionan sus controversia por sus propios medios, "Una relación positiva puede hacer que el conflicto se aborde bien y con serenidad"<sup>76</sup>

### Cuadro No. 7

Los programas de medición escolar en la escuela y considerada como proceso de estructuración.

| RESPUESTAS                 | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|----------------------------|--------------|------------|
| Partición voluntaria       | 6            | 27%        |
| Es un tercero neutral      | 8            | 36%        |
| Es un proceso estructurado | 3            | 14%        |
| Ambos                      | 5            | 23%        |
| TOTAL                      | 22           | 100%       |

### Fuente de investigación de campo

En relación de la interrogante que los sujetos de la educación tienen conocimientos sobre lo relacionado a la mediación lo único es que no aplican, según conversaciones desarrolladas con los directores lo ideal es la mediación

---

<sup>76</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 74

negociación a través de un tercero neutral el 36%, pero la misma naturaleza de los problemas lo amerita la mediación debido que los padres son muy violentos algunos y otros son pasivos, 27% en forma voluntaria, el 23% ambas obligados a solventar los conflictos, por lo que es importante tomar parte de dichos programas. “Dentro de estos sistemas de ayuda se encuentran posibles arbitrajes de alumnos, y muy especialmente la creación de alumnos mediadores, que actúan como tercera parte en conflictos interpersonales”<sup>77</sup> Currículum Nacional Base puesto que la mayoría de los docentes están acostumbrados que se le tiene que presionar para su respectiva aplicación en las aulas, y lo vean de suma urgencia para este trabajo se debe impartir en forma técnica y administrativa en los establecimientos públicos y privados.

**Cuadro No. 8**

Importancia a la mediación pedagógica didáctica.

| RESPUESTAS                 | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|----------------------------|--------------|------------|
| Aprender a trabajar juntos | 11           | 50%        |
| Existe tolerancia          | 0            | 0%         |
| Confianza en uno mismo     | 3            | 14%        |
| Escuchar consejos          | 0            | 0%         |
| Ayudarse mutuamente        | 7            | 32%        |
| Civilidad                  | 1            | 5%         |
| TOTAL                      | 22           | 100%       |

**Fuente de investigación de campo**

La Mediación Pedagógica favorece a los alumnos la orientación hacia el logro de una mayor comunicación al observar el cuadro se puede dar cuenta que el 50% aprenden a trabajar juntos, desde las relaciones entre los actores participantes y desde los procesos de producción de los materiales de estudio

---

<sup>77</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 74

en las escuelas del nivel primario textos impresos, materiales audiovisuales, como pueden ser la lección por sí mismo no pueden generar un acto educativo, por más que se utilicen textos alternativos, transformadores, al mismo tiempo no se añaden cambios en la manera de estudiar, relacionarse con el contexto inmediato, para así aplicar en la vida cotidiana lo aprendido en la escuela. El 32% se ayuda mutuamente y esté favorece formar hábitos, habilidades, actitudes, valores humana es para el logro del aprendizaje significativo y duradero en los niños, para ello requiere del conocimiento de los contenidos una capacidad de mediación pedagógica centrada en proceso, implica los procedimientos y medios educativos; reconstrucción de contenidos en relación con su valor intrínseco, el conocimiento del sujeto que aprende en su relación con el contexto sociocultural y natural en el que vive en las comunidades educativas 14% generan confianza en uno mismo.

**Cuadro No. 9**

Comunicación armónica en la institución.

| RESPUESTAS | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------|--------------|------------|
| No existe  | 0            | 0%         |
| Muy poca   | 7            | 32%        |
| Bastante   | 15           | 68%        |
| TOTAL      | 22           | 100%       |

**Fuente de investigación de campo**

El proceso de comunicación en la sociedad es importante mayormente en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales es un medio o herramienta para transmitir información, educación en todos los ámbitos como: en hogar, en la iglesia en la calle, en la escuela para que exista buena comunicación entre directores, los profesores deben de echar mano a sus recursos personales, psicológicos y pedagógicos, hablar “el mismo idioma” de los alumnos y adaptase a ellos, además de fomentar el que ellos también participen en este proceso, dejar tiempo a la reflexión, los comentarios en los

sujetos educativos, si esto se logra entonces habrá una construcción de significados y un mejor aprendizaje. “Son posiblemente las relaciones interpersonales, todo su complejo mundo de sentimientos, amistades, desencuentros, y elementos vinculantes los aspectos que mayor número de factores aportan para la creación de un clima favorable o desfavorable de convivencia dentro de los centros escolares”<sup>78</sup> Pero dentro de este proceso de comunicación no hay que dejar de lado la parte afectiva, es importante para el aprendizaje; dejar atrás la actitud del maestro insensible, mostrar afecto, empatía, valorando el esfuerzo y ganándonos la confianza. De acuerdo al resultado de la investigación realizado con directores indica 68% que se practican la buena comunicación y el 32% se da muy poco la comunicación de algunos directores por situación actitudinal.

**Cuadro No. 10**

Estrategias que favorecen una comunicación entre los miembros de la institución

| RESPUESTAS               | No. PERSONAS | PORCENTAJE  |
|--------------------------|--------------|-------------|
| Resolución de conflictos | 1            | 5%          |
| Negociación              | 1            | 5%          |
| Mediación                | 3            | 14%         |
| Creación de consenso     | 1            | 5%          |
| Buena comunicación       | 13           | 59%         |
| Cooperación              | 2            | 9%          |
| Arbitraje                | 1            | 5%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>22</b>    | <b>100%</b> |

---

<sup>78</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 37

### Fuente de investigación de campo

La comunicación armónica entre los directores, maestros, padres de familia y alumnos en general el dispositivo principal que coordina e interconecta a todos los seres y procesos evolutivos del universo. “Gracias a la comunicación podemos conocer a los demás y adentrarnos en nuestro propio conocimiento”<sup>79</sup> Si no existiera la comunicación no habría vida ni evolución en la sociedad guatemalteca. En los diferentes niveles de evolución y formas de vida existen diferentes paradigmas de comunicación que facilitan la interacción entre los alumnos, maestros, padres de familia, autoridades comunitarias, Directores y Consejos Educativos. Dependiendo del nivel de evolución, los parámetros de comunicación varían. Si el nivel de evolución es primitivo, la comunicación está centrada en la supervivencia como en el caso de las especies de vida inferior donde hace falta educación. Lo que determina el nivel de comunicación es el estado de conciencia que se manifiesta básicamente a través de actitudes, hábitos y conceptos entre el hombre. ¿Por qué se producen conflictos personales e interpersonales entre docentes, directores y alumnos? Como consecuencia de un nivel de comunicación discordante entre docentes, padres de familia, alumnos y directores. Para lograr un nivel de comunicación armónica dentro la escuela del nivel primario, que fomente la colaboración y el sentimiento solidario se requiere de un nivel de conciencia espiritual óptimo como lo demuestra la investigación 59% de los directores se da un nivel de conciencia espiritual óptimo que está exento de las tendencias perniciosas del ego mental de acuerdo la encuesta pero la realizada no es así, puesta la comunicación es un sinónimo de pureza de la conciencia humano. Puede ser que se tenga mucha información espiritual, pero si la conducta, actitud y hábitos no contribuyen a una transformación integral del individuo como se observa en la escuela 14% la mediación, el restante es 5% que son de poca trascendencia.

---

<sup>79</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 46

La comunicación y mediación que predomina en las escuelas están fundamentadas en la supervivencia sofisticada enfocada hacia el disfrute sensorial y la adquisición de objetos, conceptos, objetivos que desvían vuestra atención del crecimiento interior. Para comunicarse desde la plataforma de la sinergia, colaboración espiritual hay que refinar la conciencia, y esto requiere de una metodología y disciplina que gradualmente vaya modificando los patrones psicoemocionales y espirituales que son erróneos. Saber comunicarse no significa manipular los demás ni crear falsas expectativas que nada tienen que ver con la evolución espiritual. En términos generales utilizan la comunicación para conseguir vuestras ambiciones personales, explotar los sentimientos de los demás y nutrir vuestro egocéntrico. Son muy pocos los que conocen los paradigmas de la comunicación cósmica espiritual, la cual se produce cuando se está conectado con el poder creativo divino y la conexión con el Ser Esencial.

**Cuadro No. 11**

La comunicación en la mediación de conflictos en la escuela con padres de familia, docentes, y alumnos.

| <b>RESPUESTAS</b>              | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|
| Clara                          | 10                  | 45%               |
| Precisa                        | 4                   | 18%               |
| Provoca una respuesta adecuada | 3                   | 14%               |
| Toma de decisiones             | 5                   | 23%               |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>22</b>           | <b>100%</b>       |

**Fuente de investigación de campo**

Todas las actividades colectivas con alumnos, padres de familia, docentes y directores necesariamente debe de haber mediación en las diversas acciones con la finalidad de: “Cómo explotar mejor los recursos de la energía, obtener placer sensual inmediato” de los aspectos pedagógicos y didácticos. Esta es la estructura pedagógica y psicológica que impera a directores la proyección del

egocentrismo que domina y sabotea por completo nuestra vida por falta de una buena mediación pedagógica, negociador pedagógica para solventar conflicto, para Comunicarse no significa expresarse a través del ego mental, sino del sentimiento del respeto con los demás, con la finalidad de crear armonía, vínculos afectuosos entre los maestros, alumnos, padres de familia, directores y comunidad en general. La comunicación que se realiza desde el plano mental, es muy distinta a la que se efectúa desde el plano de la conciencia humana. En los niveles inferiores de evolución, la comunicación es agresiva, conflictiva y dolorosa cuando no existe conciencia. . “Puede darse en algunos niveles, más escasos y más deseables, que vendría a darse por una comunicación activa y abierta, que se caracterizaría por la comprensión de los diversos modos de ver y de vivir las situaciones, por la sensibilidad para captar intereses, necesidades y emociones”<sup>80</sup> En los niveles de evolución superior es armónica, constructiva y sensible. La sensibilidad se manifiesta en función del nivel de conciencia que se tenga, que se expresa a través de la comunicación terapéutica.

La comunicación terapéutica está basada en arquetipos que fomentan la sinergia, la tolerancia, la cooperación entre los docentes y directores para generar armonía, bienestar, prosperidad y amor entre trabajadores de la educación en Guatemala. Se dice que la comunicación es terapéutica cuando tiene el poder de modificar los patrones psico-emocionales conflictivos que generan dolor, sufrimiento, es por eso los directores manifiesta en la investigación que tienen bien presente, claro la comunicación y las tomas de decisiones en las escuelas que tienen bien presente que la comunicación no es hablar compulsivamente sino desde un estado de introspección y discernimiento consciente de la repercusión que vuestras palabras tendrán en los demás y en el medio ambiente. 45% debe darse con claridad la comunicación en las escuelas, 23% las toma de decisiones correctas, 18% deben ser precisos y concretos.

---

<sup>80</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 47

### Cuadro No. 12

Las técnicas de comunicación en la solución de conflictos entre los sujetos de la educación

| RESPUESTAS                   | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------------------|--------------|------------|
| Uso de conductas no verbales | 0            | 0%         |
| Gestos                       | 0            | 0%         |
| Contacto visual              | 1            | 5%         |
| Tono de voz                  | 1            | 5%         |
| Preguntas abiertas           | 5            | 23%        |
| Prestar atención             | 8            | 36%        |
| Ambos                        | 7            | 32%        |
| TOTAL                        | 22           | 100%       |

#### Fuente de investigación de campo

El objetivo general de la investigación establece la técnica más adecuada para la solución de conflicto constructivo es importante hacer uso la comunicación, la mediación y prestar atención debida, tomando en cuenta la razón que predomina, la hostilidad es mínima, la negociación es predominante y los actores del conflicto acuerdan una solución voluntariamente de prestar una buena atención en ambas partes a la misma como podemos observar en el cuadro 36%. “La aplicación de estas técnicas puede mejorar la comunicación entre los integrantes de la Comunidad Educativa”<sup>81</sup> El 32% ambos acuerdos alcanzan cuando los beneficios que se identifican persuaden a cada actor de que ellos lograrán una situación mutuamente beneficiosa si solucionan la disputa entre maestros, alumnos, padres de familia y director, en vez de continuarla. Los restantes de los porcentajes no se describen por la poca trascendencia que tienen. Con el acuerdo emerge una relación cooperativa entre los actores. Por el contrario, el conflicto destructivo es aquel en el cual

---

<sup>81</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 81

la hostilidad predomina y la coerción de una de las partes fuerza un acuerdo involuntario e indeseado por la otra parte. En tales casos, las emociones negativas como la rabia, el resentimiento persiste, pueden reavivar el conflicto posteriormente. Podemos pensar en la acción conflictiva como un continuo con niveles mayores o menores de coerción. Mientras mayores sean la cooperación, la recompensa, menores sean la coerción, la amenaza entre los actores, mayor será la probabilidad de un acuerdo y de una buena relación después del conflicto.

**Cuadro No. 13**

El origen del conflicto en docentes, Consejos Educativos, alumnos padres de familia y Directores de los establecimientos educativos.

| <b>RESPUESTAS</b>      | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------------|---------------------|-------------------|
| Contradicción          | 5                   | 23%               |
| Factores del contexto  | 0                   | 0%                |
| Por interés personales | 5                   | 23%               |
| Espacio                | 0                   | 0%                |
| Tiempos comunes        | 0                   | 0%                |
| Desacuerdo             | 9                   | 41%               |
| Ambos                  | 3                   | 14%               |
| <b>TOTAL</b>           | <b>22</b>           | <b>100%</b>       |

### **Fuente de investigación de campo**

Las escuelas del Distrito No. 08-01-02 no es siempre el espacio de convivencia deseada para nuestros niños y adolescentes, en ellas se organizan y planifican la influencia curricular, con el objetivo de fortalecer, construir valores de convivencia, solidaridad, diálogo entre los sujetos. La escolarización de los alumnos de las escuelas dejó de ser la única propuesta, después de la familia, de formación y educación de la personalidad. Los mensajes que en ella se transmiten, se reconceptualizan, se producen no son creíbles, legítimos y viables para determinados alumnos, padres de familia, directores y maestros. La repercusión práctica de ello tiene naturaleza diferente y afecta a distintas facetas de la convivencia humana por falta de acuerdos, desacuerdos, intereses personales y contradicciones entre directores, docentes, padres de familia y alumnos da como origen el conflicto dentro de las aulas.

El hombre tiene una naturaleza convivencia, pero esto no niega que las relaciones sociales puedan deteriorarse, nos referimos a los conflictos en las relaciones humanas que ocurren en cualquiera de los escenarios sociales. Los desacuerdos, las tensiones interpersonales, los enfrentamientos intra o intergrupales que pueden adoptar un carácter violento o destructivo, o que dañen la convivencia y la salud humana.

Este es un fenómeno pluricausal. Algunos estudiosos han ubicado las causas en factores genéticos, sin embargo, después de conocer los resultados de los estudios del género humano, sobre el nivel de indeterminación que disponen las personas a tomar decisiones el coeficiente de heredabilidad es de alrededor del 41%, se reafirma que los comportamientos humanos no están determinados biológicamente lo cual no niega su incidencia sino que depende del contexto social, de los contextos educativos, situación social del desarrollo de los sujetos en particular. “Los alumnos, permanentemente agrupados y conviviendo en los escenarios escolares van constituyéndose en grupos de iguales y dotándose con sus propios sistemas de normas y convenciones, construyendo, poco a poco, la subcultura de los compañeros, necesaria y útil para el desarrollo en todas las dimensiones, pero especialmente para aquellas

que tienen más incidencia en la socialización”<sup>82</sup> 23% se da por contradicción 23% por intereses personales en el trabajo, por la significación de las influencias escolarizadas realizamos un recorte metodológico y abordamos fundamentalmente el contexto escolar, conocedores del papel de otros contextos educativos en la socialización de niños, adolescentes, y que aportan información para la comprensión del tema.

En grupos de reflexión con profesores sobre “la convivencia escolar” expresaron sus percepciones sobre la violencia en las escuelas, los conflictos de autoridad que se presentan en las instituciones educativas y la manera de resolverlos. Además, mencionaron situaciones de robo, el establecimiento de sistemas de vigilancia, seguridad que tiende a constituirse en un modo de resolución frente a estos problemas. Los maestros, llamaban la atención hacia las causas en el exterior del ámbito educativo, pérdida de valores en la sociedad y los medios de comunicación.

**Cuadro No. 14**

Etapas del conflicto que se da dentro del establecimiento educativo.

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------------|---------------------|-------------------|
| Pree-conflicto    | 2                   | 9%                |
| Confrontación     | 8                   | 36%               |
| Crisis            | 3                   | 14%               |
| Resultados        | 1                   | 5%                |
| Pos-conflicto     | 0                   | 0%                |
| Comunicación      | 8                   | 36%               |
| <b>TOTAL</b>      | <b>22</b>           | <b>100%</b>       |

---

<sup>82</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 24.

### Fuente de investigación de campo

Para que exista un conflicto debe existir la presencia de condiciones que lo propicien como las variables de la comunicación, la estructura y las personalidades, por eso 36% son de confrontación, 36% la falta de comunicación, el 14% por crisis, el resto no se describe por la poca trascendencia que tiene.

La fuente de comunicación representa las fuerzas contrarias que surgen de los problemas semánticos en las escuelas públicas, los malos entendidos entre docentes, padres de familia, autoridades educativas, los ruidos de los canales de comunicación. "Si fuera así, los problemas de integración social entre alumnos deberían tener una fuerte asociación con hechos de violencia"<sup>83</sup> La inadecuada comunicación no es la fuente de todos los conflictos, aunque los problemas del proceso de comunicación retrasan la colaboración y estimula los malos entendidos confrontaciones. De esta manera nos damos cuenta que la comunicación es esencial en nuestro diario vivir, para todos los roles que jugamos en las escuelas con docentes, directores, alumnos padres de familia; de esta manera esta misma se convierte en un arma muy poderosa, necesaria para hacer llegar y ser partícipes de inquietudes, propuestas mejoras, opiniones, servicios y eficiente. "Para resolver el conflicto tendremos que aprender a discurrir y detectar el nivel lógico en el que se puede generar el nuevo aprendizaje"<sup>84</sup> La estructura: Incluye variables como tamaños, grados de especialización, claridad de jurisdicción, compatibilidad de metas de los miembros, estilos de liderazgo, sistema de recompensa y el grado de dependencia entre los docentes, padres de familia. El tamaño y la especialización actúan como fuerzas y estimulan el conflicto. Cuanto mayor sea el grupo, cuanto más especializadas sean sus actividades tanto mayor es la probabilidad de conflicto.

---

<sup>83</sup> Miguez, Daniel (2008) VIOLENCIA Y CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS. EDITORIAL PAIDÓS SAICF. Primera edición. Buenos Aires, Argentina. Pág. 44.

<sup>84</sup> Salas, Nora (2011). PNL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Editorial Mexicanos Unidos S. A. Primera Edición. México. Pág. 170

### Cuadro No. 15

El método efectivo para escuchar activamente un mediador, para resolver un conflicto.

| RESPUESTAS              | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------------------------|--------------|------------|
| Parar de hablar         | 1            | 5%         |
| Usar preguntas abiertas | 3            | 14%        |
| Eliminar distracciones  | 2            | 9%         |
| Dar sugerencia          | 9            | 41%        |
| Poner orden             | 4            | 18%        |
| Toma decisiones         | 3            | 14%        |
| TOTAL                   | 22           | 100%       |

#### Fuente de investigación de campo

La metodología para la resolución de conflictos en el aula, son las técnicas de mediación es un proceso cooperativo de resolución de conflictos que contiene idea es que las partes encuentren una solución a la disputa, la hipótesis de la investigación utiliza las técnicas de solución de conflictos de mayor efectividad. “La metodología es claramente participativa y salpicada con actividades donde los alumnos tienen que expresar sus sentimientos y puntos de vista”<sup>85</sup> La mediación escolar es un método para resolver conflictos que un tercer neutral que pueda ayudar a los disputantes de forma cooperativa de manera tal que puedan resolver el problema que los enfrenta. El resultado de la encuesta establece 41% se sugiere la mediación, 18% poner orden, 14% a la hora de hacer preguntas abiertos, 14% se toma decisiones. “La misión del profesor es primordialmente educativa, no es sólo un enseñante de una determinada materia.”<sup>86</sup> El clima de colaboración debe ser

---

<sup>85</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 155.

<sup>86</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 48

creado por el mediador que sugiere como determinó la investigación realizada con directores de los establecimientos que es el 41% indicaron que se sugiere de la manera siguiente:

1. Reducir la hostilidad
2. Orientar la discusión, de modo tal que un acuerdo satisfactorio sea posible
3. Coordinar un proceso de negociación.

Principios básicos metodológicos para escuchar activamente al mediador:

1. Comprender y apreciar los problemas presentados por las partes.
2. Revelar a las partes que el mediador conoce y entiende los problemas.
3. Crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas
4. Sugerir enfoques alternativos de solución de conflicto.

La principal herramienta con la que cuenta el mediador, es pues, el proceso puede recordarse con la regla nemotécnica.

Comenzar la discusión: La reunión no tiene por qué empezar rápidamente, es importante que las contribuciones que hagan las partes para ayudar en la discusión sean diferentes a las que se hubieran realizado en el pasado.

Acumular información: Las partes conocen el conflicto, pero no el mediador, éste procurará orientar a las partes cuando el discurso se desvíe del tema central. El mediador debe apreciar las perspectivas en toda su magnitud.

“El uso del diálogo, dado que los estudiantes tienen sus propios puntos de vista que enriquecen el proceso educativo y deben ser, al menos, escuchados y contrastados”<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 61.

En 1986, Hill Honig, superintendente de Educación Pública en EEUU, afirmó que: "Enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. Es nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales".

En efecto, la experiencia lleva a afirmar que enseñar a los alumnos de las escuelas del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa Distrito número 08-01.02 de la cabecera municipal de Totonicapán a abordar los conflictos constructivamente, contribuye a un mejor aprendizaje.

Los objetivos de la mediación escolar son:

1. Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela
2. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad
3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas
4. Mejorar las relaciones entre el estudiante, maestros, Directores padres de familia y autoridades de la comunidad.
5. Incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades del liderazgo
6. Resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación
7. Favorecer el incremento de la autoestima dentro de los miembros del grupo
8. Facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana. Identificar y acordar los valores y principios sobre los que se asientan el servicios de ayuda.

Los programas de aprendizaje de técnicas de mediación, están contruidos en base a las siguientes etapas:

1. Sensibilización y difusión respecto al proyecto

2. Reuniones con los alumnos, maestros, directores, padres de familia, Consejo Educativa. “La comunidad Educativa debería encontrar momentos, excusas y cauces para estar conviviendo”<sup>88</sup>
3. Entrenamiento para los alumnos
4. Instalación de un centro de mediación escolar en cada escuela por medio del director.
5. Monitoreo y evaluación de la experiencia.

La forma tradicional de actuar frente al conflicto es la de la sanción disciplinaria que actualmente se da en las escuelas del Distrito número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán, pero no siempre el castigo supone una modificación de la conducta. Paradójicamente, el castigo puede transformarse en una justificación de la conducta o incluso en un trofeo o un proceso de victimización. Pero recurriendo a sistemas de mediación, las partes se sienten satisfechas por el acuerdo convenido y esta situación las predispone favorablemente para abordar futuros conflictos de la misma manera. Sin embargo, debe considerarse que no todos los conflictos pueden resolverse a través de la mediación. Ciertas normas institucionales, administrativas o las mismas políticas educativas deben estar fuera del ámbito de negociación.

Existen básicamente cinco estrategias frente a las situaciones conflictivas:

1. La retirada: supone una renuncia a los objetivos y a la relación
2. La fuerza: asegurar el objetivo, olvidando la relación
3. La afabilidad: priorizar la relación renunciada al objetivo
4. El compromiso: conservar parte de los objetivos para mantener la relación
5. La negociación integradora: buscar el acuerdo que contemple los objetivos de ambas partes, propiciando una excelente relación

---

<sup>88</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 82.

La mediación, busca la negociación integradora, se basa en el consenso, la colaboración y una actitud.

**Cuadro No. 16**

La resolución alternativa de conflicto en la escuela en el nivel primario.

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------------|---------------------|-------------------|
| Expresión         | 0                   | 0%                |
| Negación          | 1                   | 5%                |
| Reconciliación    | 14                  | 64%               |
| Arbitraje         | 1                   | 5%                |
| Investigación     | 4                   | 18%               |
| Ambos             | 2                   | 9%                |
| <b>TOTAL</b>      | <b>22</b>           | <b>100%</b>       |

**Fuente de investigación de campo**

Una resolución alternativa de conflicto en la escuela es la Investigación sobre las habilidades emocionales y sobre las estrategias de comunicación que influyen en forma efectiva en la resolución de conflictos con alumno, docentes, directores y Consejos Educativos en las escuelas del nivel primario del distrito número 08-01-02 con sede en la cabecera municipal de Totonicapán.

Como primer objetivo concreto: Explorar la visión de los alumnos, padres de familias, personal docente, directores, autoridades comunitarias de como interpretan por conflicto y su diferencia con la violencia. Transmitimos a nuestros alumnos, que aceptamos o consentimos respecto a la violencia, cómo podemos colaborar las familias a los centros educativos para responder conjunta y coordinadamente ante ello.

Conocer cómo consideran que se debe reaccionar ante los conflictos, cómo los suelen afrontar ellos. Qué habilidades, tanto emocionales como de

comunicación, suelen utilizar para resolver los conflictos o las situaciones de violencia.

Analizar en qué medida la violencia es real o su percepción está influida por los medios de comunicación, qué servicios conocen las familias de los alumnos, como ayuda en su labor educativa de los docentes y directores.

El segundo gran objetivo en esta investigación que tomaron en cuenta los directores que fue el 18% manifestaron es importante la elaboración de un programa de intervención a través de materiales audiovisuales que ofrezcan modelos de comportamiento eficaz en la reconciliación para resolución de conflictos como lo demuestra el cuadro 64% de los directores manifestaron, también la investigación se debe utilizar las habilidades emocionales y de comunicación anteriormente detectadas. Los demás resultados es de poca trascendencia por eso no se describe.

Los objetivos concretos:

Análisis de los resultados obtenidos en la investigación para establecer qué habilidades efectivas en la resolución de conflictos en el ámbito escolar es importante diseñar, grabaciones y montajes de videos sobre aquellas habilidades que se han considerado efectivas y prioritarias para su entrenamiento. “Promover la ayuda y apoyo entre compañeros”<sup>89</sup>

Otra alternativa de solución de conflicto es la evaluación de los videos por familias, alumnos, maestros y directores para analizar su posible efectividad para aplicarlo a situaciones cotidianas en los centros educativos y en el ámbito familiar. Reajustes y mejora de los mismos en función de las aportaciones de familias, alumnos, maestros y directores.

---

<sup>89</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 149

Elaboración de fichas, documentos, guiones, materiales de apoyo para que los maestros y padres de familia puedan aplicarlo en sus labores docentes, o en el hogar, con el apoyo de los centros de mediación que funcionan en la ciudad de Quetzaltenango. En los últimos años se ha venido oyendo hablar mucho de la violencia escolar, pero casi siempre entendida como la violencia de los alumnos entre ellos o con los maestros que continuamente los medios de comunicación referían noticias sobre esta violencia, posiblemente cierta, pero que crea un estado de opinión dentro de las instituciones educativas con maestros, y en la sociedad, no siempre positivo. Dado que el comentario final, era que la responsabilidad de esa violencia estaba en el contexto familiar y las prácticas educativas de los padres, esta investigación nos ha conmovida a plantearnos conocer qué visión tiene toda la comunidad educativa y no sólo a maestros y alumnos sí no es a nivel general.

Es importante tomar en cuenta este objetivo era la realización la mediación para llegar a la reconciliación con materiales como Videos didácticos sobre habilidades que permitieran la resolución de conflictos sin llegar a la violencia. “EL Entrenamiento en comunicación funcional (clara, abierta, actual)”<sup>90</sup> Se elige el video por considerar que es un medio que une imagen y sonido (modelo, y orientación verbal) por lo que puede facilitar el aprendizaje.

Profundizando la investigación llega a la conclusión de que vivimos en una sociedad violenta, que nuestras prácticas educativas pueden estar influidas por toda una concepción histórica sobre el castigo y el empleo de la violencia como medidas correctoras educativamente directores, docentes, padres de familia que no se tiene en cuenta muy escasamente el mundo afectivo del niño y la niña, considerándolos como cerebros que aprenden sin pensar que nada llega a nuestra cabeza que no haya pasado primero por el corazón y que el interés por aprender, se basa en nuestra relación afectiva con él. El proceso de enseñanza aprendizaje es un acto relacional, basado en la comunicación la

---

<sup>90</sup> Arrieta Lola y Moresco Marisa (1992) EDUCAR DESDE EL CONFLICTO CHICOS QUE MOLESTAN. Editorial CCS. Alcalá Madrid, España. Pág. 112.

relación que establece entre profesores alumnos, entre padres y madres e hijos, cambios no vendrán solamente de enseñar habilidades de resolución de conflictos con los alumnos, técnica sino de cambiar nuestra actuación como adultos y atender a la persona plenamente en su mundo cognitivo, afectivo, que se niega como personas.

“La deshumanización se encuentra en la separación entre el desarrollo cognitivo, afectivo y las estructuras burocráticas con las que se pretende mantener a los estudiantes “en su sitio”. Se fomenta que los profesores traten a los alumnos como entes sin rostro, sin voz, cuyas diferencias, dificultades individuales no importan en la aplicación de las normas y reglas.

Por ello es importante, desde punto de vista, dar pasos adelante para conseguir el derecho a la igualdad. Aún más, si considero que mi labor y la labor del profesor se centra en una institución la educativa se contextualiza en el mundo educativo, tanto escolar como familiar, teniendo en cuenta que este proceso se inicia a muy temprana edad 3 años con lo que ello conlleva de formación de expectativas, autoestima, modelos de género, etc. Es importante hacer visible constantemente (para contrarrestar su invisibilidad social) el género femenino, reconociendo su existencia, dando pequeños pasos, pero quizás uno de los más importantes es el del lenguaje. Ya que el lenguaje crea la realidad.

Se ha aceptado habitualmente que el lenguaje masculino integra también a la mujer, aludiendo en principio a la comodidad, a que parece retórico el empleo de masculino y femenino continuamente, pero ello no debe ser una justificación para mantener hechos que no benefician ni a los hombres ni a las mujeres. Partiendo de nuestra responsabilidad educativa, de que no sólo transmitimos disciplinas sino valores, modelos, conductas. Propongo y planteo que en este informe utilizare el masculino, femenino que ambos integran a ambos géneros

Aunque en principio se centra en medios de prevención de la violencia escolar a través de la elaboración de vídeos educativos que anteriormente fue

suscrito. Profundizando en la investigación fui descubriendo que existían aspectos que no había tenido en cuenta y que quizás explicaban de forma más clara la existencia de la violencia uno de ellos es la historia de la humanidad, las conductas y actitudes hacia la infancia, las diferencias por género, los medios de comunicación, la dramática competitividad. “La televisión, el cine, revistas, los videos, la prensa... en general, una carga significativa de violencia y agresividad, tanto física como psíquica”<sup>91</sup>

**Cuadro No. 17**

Aspectos técnicos y prácticos en la resolución de conflictos en las aulas del nivel primario.

| RESPUESTAS       | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|------------------|--------------|------------|
| Valores          | 6            | 27%        |
| Creencias        | 0            | 0%         |
| Actitudes        | 9            | 41%        |
| Técnicas básicas | 1            | 5%         |
| Comunicación     | 6            | 27%        |
| TOTAL            | 22           | 100%       |

**Fuente de investigación de campo**

La investigación desarrollada a directores de las escuelas del nivel primario, las técnicas y prácticas en la resolución de conflicto se debe poseer conocimientos de prevención de conflictos que produce cambios en los alumnos la forma que éstas tienen en su entorno dentro de la institución educativa. Las técnicas de resolución de conflictos permiten a los directores, profesores, padres de familia hacer frente a las situaciones de un modo racional con actitudes positivas como lo demuestra el cuadro 41% y 27% de tener valores, 27% comunicación fluida en lugar de recurrir a la agresión

---

<sup>91</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 37.

verbal, física o rendición. “Nuestros nuevos aprendizajes nos permitirán relacionarnos mejor con nuestro mundo interior y con el exterior”<sup>92</sup> Por este motivo, intenta difundir sus enseñanzas en la mayor medida posible la comunicación con autoridades, educativas y comunitarias.

En el trabajo de investigación hay ocho áreas en sus enseñanzas de cómo se resuelvan los conflicto con actitudes positivas y una buena comunicación en las escuelas del nivel primario, cada uno le corresponde con un tipo de técnicas de actuación, este sistema de organización facilita reconocerla y hacer referencia a las mismas. Cada una de estas áreas se presenta a continuación, según estructura, en primer lugar, establece un título que representa el objetivo de aprendizaje y que continúa con una serie de preguntas como técnica de solución de conflicto que pretenden despertar la conciencia entre alumnos como de demuestra la hipótesis de la investigación y los objetivos de la misma, de la manera siguiente.

1. Todos ganan: transforme a sus adversarios potenciales entre alumnos, directores, padres de familia y docentes que cooperen en la solución de los problemas. ¿Cuáles son mis necesidades reales? ¿Cuáles son las de la otra parte? ¿Deseo trabajar en favor de ambas partes?
2. Respuesta creativa: utilice actitudes positivas al abordar los conflictos entre los alumnos de las escuelas haciendo uso la mediación y reconciliación.
3. ¿Qué posibilidades puede abrir esta situación? En lugar de centrarme en “lo que debería ser”, ¿soy capaz de ver posibilidades en “lo que es” en realidad?
4. Empatía: identifique los puntos de vista ajenos e intente desarrollarlos valorándolos. ¿Cómo me sentiría en el lugar de los otros? ¿Qué están

---

<sup>92</sup> Salas, Nora (2011). PNL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Editorial Mexicanos Unidos S. A. Primera Edición. México. Pag. 35

intentando decir? ¿Les he escuchado realmente? ¿Saben que les estoy escuchando?

5. Firmeza, sólo la justa: exponga sus necesidades sin culpar o atacar. Intente ser tolerante con las personas y severo con el problema. ¿Qué es lo que deseo cambiar? ¿De qué modo puedo exponerles mis deseos sin atacarles ni culparles? ¿Consigo con mi exposición explicar cuáles son mis sentimientos o, por el contrario, me limito a exponer lo que considero que está bien o mal?
6. Poder de cooperación: defina las desigualdades de poder y analice sus efectos sobre el proceso de tomar decisiones de forma conjunta. ¿Estoy haciendo uso inapropiado de mi poder como director? ¿Lo están haciendo ellos? En lugar de enfrentarnos mutuamente: ¿es posible que cooperemos?
7. Controlar las emociones: exprese sus emociones de forma apropiada y ayude a los otros a expresar las suyas. ¿Qué es lo que siento? ¿Les estoy culpando por mis sentimientos? ¿Mejorará la situación si les digo cómo me siento? ¿Qué deseo que cambie? ¿He conseguido eliminar de mi respuesta el deseo de castigar al otro? ¿Qué puedo hacer para tener mis sentimientos bajo control? (por ejemplo, exponerlos por escrito, hablar con un amigo, desahogarse con la almohada).
8. Voluntad de resolver: analice las ventajas de la resolución para todos los implicados. ¿Deseo realmente resolver el conflicto? ¿Está causado mi resentimiento por algo que ha ocurrido en el pasado que todavía no he logrado superar? ¿O por algo que no he reconocido como una necesidad? ¿O por algo que me desagrada en ellos porque no lo aceptaría en mí mismo?
9. Esquema del conflicto: identifique todas las partes implicadas en el conflicto y señale sus necesidades, preocupaciones en este caso son los alumnos y maestros. En conclusión todos estos valores son muy

importantes en la solución de conflicto. "Entrenamiento en asertividad, es decir, capacidad de autoafirmarse en el grupo"<sup>93</sup>

**Cuadro No. 18**

Creación de consenso como una herramienta eficaz para utilizar técnicas de solución de conflictos.

| RESPUESTAS              | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------------------------|--------------|------------|
| Ambos grupos            | 7            | 32%        |
| Afecta a otras personas | 3            | 14%        |
| A todas las personas    | 12           | 55%        |
| TOTAL                   | 22           | 100%       |

**Fuente de investigación de campo**

Proceso de la creación de consenso es una herramienta eficaz de solución de conflicto de carácter interescolar, interpersonal, intergrupala, interorganizacional de la institución educativa como se puede apreciar en el cuadro 55% manifiesta de los directores que afecta a los alumnos maestros de forma relativamente estable, primero, a través de consenso, análisis e identificación de causas subyacentes al conflicto, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones, necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente, por eso el 32% considera ambos grupos deben crear consenso a través de un mediador.

El origen de la resolución de conflictos como objeto específico de atención por parte de directores, profesores y padres de familia en las escuelas del nivel primario la labor consiste, básicamente, en aplicar una metodología científica a la investigación de las causas de los procesos de los conflictos

---

<sup>93</sup> Arrieta Lola y Moresco Marisa (1992) EDUCAR DESDE EL CONFLICTO CHICOS QUE MOLESTAN. Editorial CCS. Alcalá Madrid, España. Pág. 112.

violentos y al desarrollo de medios para evitar sus resultados destructivos para la niñez guatemalteca. “La convivencia es un acto de todos”<sup>94</sup>

Para lograr la hipótesis de la investigación es necesario la creación consenso como una herramienta eficaz, destacan como técnicas principales de resolución de conflictos, negociación, mediación y el arbitraje cuando sea necesario desarrollando a nivel municipal, recursos como la búsqueda de consenso, la diplomacia, la solución analítica de problemas, los esfuerzos de construcción de la paz en los niños del nivel primario haciendo uso la mediación como medio de consenso.

#### 1) Primer consenso es la Negociación

Es la forma fundamental de resolución de conflictos entre padres de familia, maestros y directores, generalmente voluntaria, que implica la discusión entre las partes en disputa con el objeto de alcanzar un acuerdo o arreglo en el conflicto que les enfrenta. “Estos puede ser verbal o un contrato vinculante”<sup>95</sup> En la medida en que no exista la intervención de terceros agentes, la negociación permite a las partes en conflicto mantener el control sobre el proceso y el acuerdo que de él pueda resultar. Entre las diversas formas que adopta este proceso, destacan la negociación posicional o competitiva, en la que cada parte trata de obtener para sí el mayor beneficio posible sin tener en consideración el resultado para la otra parte, y la negociación basada en el interés, centrada no tanto en las posiciones manifiestas de las partes sino en sus intereses subyacentes en la asunción de que la búsqueda de al menos un interés en común permitirá llegar a un acuerdo. Esta clasificación básica es ampliada por DeanPruitt (1991), quien realiza una descripción de cinco posibles estrategias de negociación:

---

<sup>94</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 101

<sup>95</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 49

- a) Flexibilidad: implica la renuncia de una de las partes a todo o casi todo de lo que pretende conseguir, puesto que considera que complacer a la otra parte o evitar la disputa es más importante que vencer.
- b) Rivalidad: supone que las partes entran en consenso o competencia para obtener la mayor ventaja posible, empleando para ello medios como la coerción y la presión que obliguen a la otra parte a realizar concesiones.
- c) Solución de problemas: se trata de una estrategia eficaz de colaboración en la que los oponentes trabajan juntos para alcanzar una solución que satisfaga los intereses y las necesidades de ambas partes o grupos como establecieron los directores en la encuesta.
- d) Inacción: las partes en conflicto hacen el menor esfuerzo posible por negociar, de forma que, aunque en ocasiones un retraso haga aumentar las oportunidades para lograr un consenso posterior, esta estrategia deriva habitualmente en la ruptura de la negociación.
- e) Abandono: esta postura supone el fin de la negociación y obliga a ambas partes a depender para la consecución de sus fines de medios alternativos al acuerdo negociado. Independientemente de las formas y estrategias de negociación adoptadas, ésta suele requerir como condición previa la entrada del conflicto en un estado de madurez que facilite la apertura del proceso de resolución mediante un consenso efectiva. “Al menos las dos partes buscan el encuentro, se abren a la comunicación, disminuye la tensión y facilitan la solución, aunque momentáneamente no se logre el acuerdo”<sup>96</sup>

---

<sup>96</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 49

## 2) Segundo consenso mediación

La mediación como técnicas de resolución alternativa de disputas en las escuelas del nivel primario en alumnos implica la intervención en el proceso de negociación de una tercera parte neutral e imparcial, cuyo papel consiste en asistir a las partes en su efectiva comunicación, análisis del conflicto y en la búsqueda de una solución aceptable para todos. “La fase de negociación es probablemente la más complicada”<sup>97</sup> Idealmente, la persona mediadora no está vinculada a ninguna de las partes enfrentadas ni tiene interés por un resultado específico de la negociación, de forma que cuenta en su labor con la confianza y legitimación de todas las partes implicadas. Otro rasgo definitorio de este procedimiento es que la figura del mediador no tiene capacidad de decisión, sino que se limita a guiar a las diferentes partes durante la negociación, facilitando la definición del problema y de los intereses particulares, la comprensión de los puntos de vista opuestos y la elaboración de un arreglo que cuente con la aceptación general.

## 3) Tercer consenso arbitraje:

Proceso de resolución de conflictos de las partes en disputa acceden a presentar su caso ante un tercer participante neutral e independiente, quien escucha los argumentos de ambos lados y posteriormente adopta una decisión, normalmente final y vinculante. “La capacidad de decisión es poseer habilidades de intervención, acción, cambio en la vida cotidiana, y ejercitarlas con una finalidad”<sup>98</sup> El arbitraje difiere de la mediación, por medio de un tercera parte que interviene en el conflicto sí tiene capacidad decisoria, si bien las partes enfrentadas mantienen el control sobre el conjunto de cuestiones a resolver y con frecuencia también sobre los aspectos de procedimiento. Se trata de un proceso entre contrarios donde no existe cooperación, el restablecimiento de las relaciones, promoción de la confianza

---

<sup>97</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 143

<sup>98</sup> Arrieta Lola y Moresco Marisa (1992) EDUCAR DESDE EL CONFLICTO CHICOS QUE MOLESTAN. Editorial CCS. Alcalá Madrid, España. Pág. 102

mutua entre las partes, posibilidades éstas que sí existen en el caso de la mediación.

**Cuadro No. 19**

El aprendizaje cooperativo en las aulas para evitar la violencia entre los alumnos.

| RESPUESTAS   | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------|--------------|------------|
| A veces      | 0            | 0%         |
| Pocas veces  | 5            | 23%        |
| Muchas Veces | 11           | 50%        |
| Bastante     | 6            | 27%        |
| TOTAL        | 22           | 100%       |

**Fuente de investigación de campo**

El aprendizaje cooperativo como estrategia metodológica en la enseñanza en las escuelas del nivel primario, permite a los educadores darse cuenta de la importancia de la interacción que se establece entre el alumno, contenidos, materiales de aprendizaje, plantear diversas estrategias cognitivas para orientar dicha interacción eficazmente. Su mayor importancia son las interacciones que establecen los alumnos con las personas que lo rodean, por lo cual no puede dejarse de lado el análisis de la influencia educativa que ejerce el docente en clases 50% de los directores manifestaron que se da muchas veces el aprendizaje cooperativa y 27% bastante. "El rol de profesor y alumno ha de tener en cuenta su asimetría"<sup>99</sup> En las aulas cuando se participa en grupos de trabajo, de estudio, de carácter social o de cualquier otra naturaleza de aprendizaje, se observa que hay alumnos que se distinguen por las ideas que aportan y por las acciones que realizan en beneficio de la labor que debe desarrollar el equipo. También se observa que

---

<sup>99</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 39

hay padres de familia que hacen lo posible por obstaculizar el trabajo encontrándoles a todas dificultades y defectos. “El modelo pedagógico y sus elementos curriculares al ser implementados permite un cambio de paradigma en la metodología de enseñanza aprendizaje en el aula y a la escuela, es importante que abordemos previamente el aprendizaje cooperativo, que nos permite generar un ambiente de aprendizaje centrado en el estudiante; toda vez que el equipos de trabajo es donde se da la dinámica más importante del ambiente donde constituye el aprendizaje cooperativo y significativo”<sup>100</sup>

En algunas áreas del Currículum Nacional Base que se vienen practicando en el contexto, encontramos como una técnica eficaz el desarrollar dentro del aula el trabajo cooperativo se da más en las aulas multigrados; que le permite al alumno una participación plena, adquirir respeto hacia las ideas de los demás y reconocer que con un equipo se pueden resolver grandes problemas de aprendizaje.

Esta metodología tiene como propósito demostrar que el trabajo cooperativo utilizado por los docentes eficazmente enseña la colaboración, exige mayor esfuerzo, comparte experiencias y brinda la oportunidad de construir un aprendizaje duradero en las áreas de Comunicación y Lenguaje y Matemáticas, que presentan un alto índice de fracaso escolar a nivel nacional y Totoncapán no es la excepción.

“Cuando los alumnos actúan en el papel de ayuda mejora su autoestima y el propio ejercicio de la ayuda, más allá de un eficiente desarrollo de las habilidades sociales que se requieren para llevarla a cabo, les exige el modelado en su comportamiento y en actitudes”<sup>101</sup> La historia se remonta a nuestros primeros antepasados, quienes con su eficacia han dejado

---

<sup>100</sup> Manual del docente para la Administración de la Escuela y Aula Multigrado, Ministerio de Educación Pág. 10

<sup>101</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 70

testimonios de sus culturas a través de todos los tiempos, muchos pueblos lograron innumerables progresos técnicos-científicos y florecientes iniciativas en todos los campos del saber debido a su buen trabajo cooperativo para el desarrollo de las comunidades.

**Cuadro No. 20**

La formación académica de los alumnos y mediación pedagógica didáctica dentro de las aulas

| <b>RESPUESTAS</b>                                     | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|---|---------------------|-------------------|
| Cambio de actitud de los actores                      | 3                   | 14%               |
| Aprendizaje se produce de manera satisfactoria        | 8                   | 36%               |
| Actividad mental constructivista                      | 5                   | 23%               |
| Solo es actitud del docente                           | 0                   | 0%                |
| Actividades intencionales planificadas y sistemáticas | 3                   | 14%               |
| Ambos   | 3                   | 14%               |
| <b>TOTAL</b>  | <b>22</b>           | <b>100%</b>       |

**Fuente de investigación de campo**

La formación académica de los alumnos en la medición se refiere al término Educar, social y culturalmente para la vida en las escuelas, para que cuando sea ciudadanos o personas tengan una actuación en sociedad adecuada en términos morales y actitudinales, de ahí que el enfoque cotidiano que se le pueda dar a la educación resulta primordial, efectivo, significativo pertinente y contextualizada si es en relación a su experiencia y contexto social en el cual se desarrollan los aprendizajes, el 36% de los directores manifestaron que la aprendizaje se produce de manera satisfactoria el actuar docente debe ser explorado desde una perspectiva facilitadora y mediadora entre la información y la formación, de tal manera que se pueda guiar la instrucción por medio de los avances tecnológicos, de comunicación masivamente sociales; con ellos el contexto explicativo, constructivista deja de ser exclusivo

del maestro como indicaron los directores 23% se enfoque en la actividad mental constructivista, para expandirse a otros medios y formas que la pedagogía debe aprender a integrar para cumplir sus objetivos de aprendizajes. Por eso que el 14% de los otros resultados se trata de cambio de actitudes, actividades intencionales planificadas y sistemáticas. “Este enfoque educativo exige gran concentración y la participación activa del conjunto del grupo”<sup>102</sup>

Los procesos metodológicos, que incluyen labores de planificación y evaluación siempre guiarán las actividades incluidos dentro del Currículo Nacional Base, que transforma el medio de interacción entre profesor y alumnos del nivel primario. La educación holística no desarrolla su actividad en cuatro paredes y un pizarrón, puede estar en el hogar o debajo de un árbol, para aprender ya no estamos imperiosamente a acudir a un lugar determinado con restricciones de tiempo y horario, existe una deslocalización y oscilación en el tiempo, espacio de las actividades, que el sentido educativo se enfoca a satisfacer las necesidades de información tratando los contenidos en su forma, disposición, organización, objetivos de aprendizaje, necesidades de evaluación, prevalecer que todos los alumnos, maestros y directores tengan el acceso que les permita llegar a las metas impuestas. “Todos tenemos recursos, sólo hay que saber ponerlos en disponibilidad en el momento preciso”<sup>103</sup> La motivación sigue siendo algo tan general como particular de la labor docente y que no está excluido de los cambios tecnológicos que puedan ocurrir, ahí está el secreto y la magia de cada educador para lograr la participación e interés por el aprender de sus alumnos.

---

<sup>102</sup> . Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 156

<sup>103</sup> 103. Salas, Nora (2011). PNL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Editorial Mexicanos Unidos S. A. Primera Edición. México. Pág. 104.

**SE ANALIZA TAMBIÉN LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LOS MAESTROS EN SERVICIO DE LAS ESCUELAS OFICIALES RURALES MIXTAS BAJO EL RENGLÓN PRESUPUESTARIO 0011 DEL DISTRITO NÚMERO CERO OCHO GUIÓN, CERO UNO GUIÓN, CERO DOS CON SEDE EN LA CABECERA MUNICIPAL DE TOTONICAPÁN.**

**Cuadro No. 1**

La frecuencia de la violencia entre los alumnos dentro del establecimiento educativo.

| <b>RESPUESTA</b> | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|---------------------|-------------------|
| Bastante         | 39                  | 39%               |
| Muchas veces     | 13                  | 13%               |
| Pocas veces      | 47                  | 48%               |
| A veces          | 0                   | 0%                |
| <b>TOTAL</b>     | <b>99</b>           | <b>100%</b>       |

**Fuente de investigación de campo**

La violencia es un problema creciente en la comunidad escolar es la agresión y violencia entre los alumnos como se percibe en el cuadro 39% de los docentes manifestaron Bastante, siendo de tal intensidad que ha provocado incidentes negativos en niños y adolescentes, como dificulta en el aprendizaje, deserción escolar, observando está controversia transversalmente en diversos contextos culturales y socialmente 13%; muchas veces 48%; pocas veces pero repercute en la formación académica de los niños.

La presente revisión bibliográfica nace como inquietud frente a las respuestas emitidas por los maestros que imparten los grados de cuarto, quinto y sexto primario de educación formal. En la encuesta que formó parte de esta investigación a docentes cuyo propósito era identificarlos mecanismos o

factores de riesgo, procesos de abandono y permanencia en el sistema educativo.

“El conflicto son como aquellas situaciones en las que dos o más personas entran en oposición, desacuerdo, porque sus posiciones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos, se perciben como tales”<sup>104</sup> Esto lleva la violencia en las escuelas produce daños en los niños físicos, emocionales, psicológicos, estrés, desmotivación, ausentismo, e incluso efectos negativos en el rendimiento escolar. Las conductas agresivas o violentas que perciben los niños de parte de sus compañeros pueden pasar desapercibidas por el personal de la escuela, como también por algunos padres irresponsables que consideran estos comportamientos típicos de la edad y que los ayudan a crecer.

De acuerdo al estudio de violencia en establecimientos educacionales en Chile, la agresión y violencia en los ambientes de estudio constituyen un problema que requiere una pronta intervención. De este estudio, un 45% de los estudiantes señaló haber sido agredido y, a su vez, el 38% declaró ser agresor. La mayoría de los estudiantes de 10 a 13 años percibió agresión psicológica, como ser ignorados, recibir insultos o garabatos, burlas, descalificaciones, gritos y rumores mal intencionados en los espacios de recreos y de deportes (Ministerio de Educación MINEDUC (2006). “El entorno social ha cambiado”<sup>105</sup> Las conductas de agresión y violencia alteran el ambiente escolar repercutiendo negativamente en el aprendizaje de los niños de la escuela primaria del municipio de Totonicapán. Un buen clima escolar que favorece el aprendizaje estaría definido por tres factores: no violencia, ausencia de perturbaciones para estudiar, amistad, armonía es lo menos que se da en los centros educativos, a pesar que regula en el Acuerdo Ministerial

---

<sup>104</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 18.

<sup>105</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 27.

número 01-2011, fecha 03-01-11 Normativa de Convivencia Pacífica y Disciplina para una Cultura de Paz en los Centros educativos. De conformidad del Art. 3 Convivencia pacífica es el equilibrio de conductas armónicas e idóneas entre los miembros que integra la comunidad educativa, condición indispensable para favorecer el proceso de enseñanza aprendizaje, la práctica de valores y el fortalecimiento de la identidad personal, ética y cultural. Por lo que es importante cumplir el Art. 4 Disciplina no es más que es el cumplimiento de las normas que regulan la convivencia pacífica y propician el ambiente adecuado para la práctica educativa. Estos criterios buscan el bienestar de la comunidad educativa respetando la integridad de las personas. Para evitar las controversias entre padres de familia y autoridades educativas.

**Cuadro No. 2**

Las etapas del conflicto que da origen en las aulas.

| <b>RESPUESTA</b> | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|---------------------|-------------------|
| Pree-conflicto   | 16                  | 16%               |
| Confrontación    | 48                  | 49%               |
| Crisis           | 5                   | 5%                |
| Resultados       | 11                  | 11%               |
| Post-conflicto   | 9                   | 9%                |
| Ambos            | 10                  | 10%               |
| <b>TOTAL</b>     | <b>99</b>           | <b>100%</b>       |

### Fuente de investigación de campo

De acuerdo al cuadro 49% de los alumnos provocan confrontaciones a través de juegos, disputas, por un escritorio, por calificación que toma parte de las etapas de evolución dinámica del conflicto:

Fase pre conflictual: Implica el análisis de los factores antecedentes de cada uno de los alumnos de las escuelas 16%, de los profesores señalan los siguientes factores.

- a. Factores individuales: Características de cada uno de los alumnos tales como frustraciones por los trabajos asignados por los docentes, predisposiciones, culturales de cada familia.
- b. Factores grupales: Particularidades del grupo que existe el ego centrismo entre los grupos de niños como parte de las tradiciones.
- c. Factores sociales: Particularidades del grupo, de sus tradiciones, costumbre, hábitos en el círculo familiar.

“La sociedad actual y su estructura social con grandes problemas de pobreza y desempleo favorece contextos sociales donde es más propicio un ambiente de agresividad, delincuencia y actitudes antisociales”<sup>106</sup>

Generalmente estos factores están en línea con las siguientes fuentes que las ocasionan alumnos de las escuelas oficiales Rurales Mixtas del Distrito número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán.

- a) Diferencias de intereses y posiciones.
- b) Incomprensiones al escuchar o al comunicarnos con los demás.
- c) Temores, coacciones de parte de docentes y los mismos alumnos mayores infundados, subjetivos y objetivos, naturales en los niños.

---

<sup>106</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 32.

d) Resistencia al cambio.

Fase del conflicto latente:

Cuando las tensiones que estos determinados factores generan en los niños y grupos, permite el proceso de "conceptualización" de la situación.

- Identificación de los objetivos que son motivo de relación conflictiva.
- Identificación del campo de tensiones de cada alumno y de las escuelas.

Una Vez conceptualizado el conflicto los efectos son los siguientes:

- a) Orientación conductual de los niños.
- b) Formulación o concepción de objetivos estratégicos de solución de conflicto.
- c) Conductos, tácticos de los alumnos.
- d) Evitar medios de presión de parte de los docentes y directores.

Fase del desencadenamiento del conflicto:

Donde se dan las relaciones correspondientes que deben producirse entre las características del conflicto y las situaciones concretas de los alumnos mediante estrategias de aprendizajes. "La programación, con los elementos que conlleva: el análisis de la realidad, el diseño de objetivos, la selección de experiencias provocadas y el aprovechamiento de las experiencias espontáneas, el desarrollo de metodologías que graban, así como la evaluación del proceso o del producto, son herramientas pedagógicas muy válidas para animar procesos educativos en medios marginales"<sup>107</sup>

Fase del conflicto manifiesto:

---

<sup>107</sup> Arrieta Lola y Moresco Marisa (1992) EDUCAR DESDE EL CONFLICTO CHICOS QUE MOLESTAN. Editorial CCS. Alcalá Madrid, España. Pág. 128.

Cuando sus participantes adoptan diversas acciones defensivas u ofensivas, elegidas previamente, en cuya elección influye la distribución de poder, los acontecimientos exteriores. Que les permite intercambiar entre sí a través de actos. Que pueden ser conciliadores, hostiles o por acontecimientos favorables al conflicto, poder discutir, resolver los verdaderos temas que afectan a la parte implicadas a través de mediación por parte de los directores y maestros de las escuelas.

**Cuadro No. 3**

Las técnicas administrativas utilizados por el director, para la solución de conflictos.

| <b>RESPUESTA</b>         | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|--------------------------|---------------------|-------------------|
| Diálogo                  | 52                  | 53%               |
| Reunión con todos        | 12                  | 12%               |
| Llamada de atención      | 35                  | 35%               |
| Suscribir acta en contra | 00                  | 0%                |
| <b>TOTAL</b>             | <b>99</b>           | <b>100%</b>       |

**Fuente de investigación de campo**

Las técnicas administrativas que utilizan la mayoría de directores de escuelas oficiales es el diálogo y la mediación como se observa en la encuesta que el 52% de directores van al diálogo para su respectiva solución de los conflictos que se da en las escuelas, por sentimientos, irresponsabilidad, falta de interés de mejorar sus labores educativas, por alcoholismo, actitudes negativas, la falta de comunicación, desarmonía, divisionismo, la falta de confianza, etc.

Aunque el conflicto es inherente a la condición humana, por ende al comportamiento, como elemento connatural e inseparable a las relaciones entre los maestros, autoridades educativas y Consejos Educativos, en estas relaciones se manifiestan contradicciones, pugnas, enfrentamientos que potencian al maestros como ser capaz de articularse consigo mismo, con los

otros docentes; lo cual le otorga el beneficio de moverse en estructuras sociales y culturales que le sirven como marco regulador de relaciones, comunicación, clima de confianza cuales pueden ser modificadas en función de buscar las mejores condiciones en las escuelas, en las aulas, con los niños.

El conflicto considerado como una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses, propósitos y los objetivos percibidos como incompatibles por las partes involucradas en este sentido entre docente y director puesto que el 35% realiza llamada de atención a los docentes de escuelas, genera manifestaciones con diferentes grados de intensidad. "Para poder cambiar algo tenemos que aceptar, porque mientras lo resistimos no lo identificamos, aún más repelemos"<sup>108</sup> En estas diversas manifestaciones, lo relevante en todo caso es que las acciones para lograr los objetivos, se deriven de los intereses donde existen concordancias, y sean canalizadas a través del uso de métodos, técnicas administrativas que permitan el logro de acuerdos aceptables y positivos para las partes en conflictos.

Cuando se introduce la noción de proceso, tiene como base concebir el conflicto no como un momento puntual, ni estático sino como dinámico y controversial puesto que 12% realiza reuniones generales su dinamismo viene dado por la confrontación, porque llegan saber el problema como puede ser (económicas, ideológicas, sociales, valores), de dos o más partes, que al no resolver las diferencias potencian el proceso, incidiendo en él diversos elementos: malentendidos, desconfianza, incomunicaciones, temores, falta de interés de mejorar las labores educativas.

En un momento dado, de no llegarse a acuerdos mutuamente satisfactorios, estallará en lo que se denomina la crisis del conflicto, la cual suele tener una manifestación violenta, que generará toda una actividad en sí misma. Sin embargo, puede no ser la crisis el fin último del proceso, este pudiese quedar

---

<sup>108</sup> Salas, Nora (2011). PNL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Editorial Mexicanos Unidos S. A. Primera Edición. México. Pág. 156.

relativamente estacionario a través de diálogo y la mediación técnica administrativa.

#### **Cuadro No. 4**

Prioridad en que se pueden implementar para evitar los conflictos en los centros educativos.

| <b>RESPUESTA</b>           | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|----------------------------|---------------------|-------------------|
| Educación en valores       | 59                  | 60%               |
| Educación para la vivencia | 10                  | 10%               |
| Cultura de paz             | 9                   | 9%                |
| Vida ciudadana             | 14                  | 14%               |
| Actividades en valores     | 7                   | 7%                |
| <b>TOTAL</b>               | <b>99</b>           | <b>100</b>        |

#### **Fuente de investigación de campo**

En la actualidad es importante tomar en cuenta al tema de formación de valores evita el conflicto en las escuelas del nivel primario del distrito número 08-01-02 con sede en la cabecera municipal de Totoncapán, toda vez que las propias necesidades del desarrollo social en este mundo globalizado. “Si el sistema educativo desea influir profundamente en el mundo actual y ser agente de cambio requiere de una revisión esencial de su actitud hacia ese mundo con el que interacciona. Este cambio de perspectiva se inicia con una verdadera actitud de aprendizaje investigación y servicio”<sup>109</sup>

Variados son los enfoques que tratan de buscar una explicación a tan complejo problema, el cual puede ser conceptualizado desde diferentes ciencias al ser concebido desde el paradigma de la complejidad, pues todo intento de simplificarlo corre el peligro de desnaturalizar su propia esencia en los niños.

---

<sup>109</sup> Casares Arrangoiz, David. LÍDERES Y EDUCADORES. México Distrito Federal. 2011. Pág. 72

En el trabajo de investigación realizado con docentes manifestaron 60% hace falta mucho educación en valores pero se debe intentar ofrecer diferentes criterios teóricos, metodológicos, estrategias, prácticas educativas en la formación de valores en la escuela con un enfoque psicopedagógico planteado, para evitar una serie de conflictos entre alumnos y alumnas.

La entrada vertiginosa en el ciclo XXI exige de una mayor eficiencia, eficacia y pertinencia de los procesos formativos de los alumnos en vidas ciudadanas como lo demuestra el cuadro 14% de docentes manifestaron y la educación para la convivencia 10%, no sólo en cuanto a la elevación del nivel intelectual de sus alumnos egresados en sexto primaria de la escuela, sino también en sus cualidades morales, cívicos e intelectuales.

De los valores se viene hablando bastante desde hace tiempo por parte de diferentes especialistas, con diferentes puntos de vista, lo cual resulta lógico, constituye un tema muy complejo que puede ser abordado desde diferentes enfoques del saber que integran, las diferentes áreas de conocimientos del Currículo Nacional Base como: Formación Ciudadana, Comunicación y Lenguaje, Matemáticas, Ciencias Naturales y Tecnología, Ciencias Sociales, Expresión Artista, Educación Física, Productividad y Desarrollo. El objetivo de este trabajo es ofrecer diferentes criterios teóricos y metodológicos sobre la investigación y la práctica educativa en la formación de valores en la escuela con un enfoque psicopedagógico.

El caso de la formación de valores constituye un buen ejemplo de ello, pues en no pocas ocasiones se ha pretendido investigarlos, e incluso aplicar criterios que, en aras de las urgencias de la práctica educativa, han provocado su vulgarización, y por ende, errores en su pretendida formación con los consiguientes resultados totalmente opuestos a los esperados.

### Cuadro No. 5

El origen del conflicto dentro de la escuela con los alumnos y alumnas.

| RESPUESTA               | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------------------------|--------------|------------|
| Contradicción           | 67           | 68%        |
| Factores del contexto   | 0            | 0%         |
| Satisfacción de interés | 0            | 0%         |
| Espacio                 | 0            | 0%         |
| Tiempos comunes         | 32           | 32%        |
| Desacuerdos             | 0            | 0%         |
| TOTAL                   | 99           | 100%       |

#### Fuente de investigación de campo

La ampliación de cobertura de alumnos por aulas, docentes multigrados por falta de docentes, un aumento progresivo de la matrícula en las escuelas por la gratuidad, no comportándose de igual forma el aumento de instalaciones, infraestructura necesaria, se observan aulas con un ambiente físico influye negativamente en el ambiente psicológico por el hacinamiento en las aulas. “Los factores estructurales y el clima social escolar influyen en las manifestaciones de violencia”<sup>110</sup> La falta de espacios para actividades de recesos, deportivas y recreativas maestros perciben una disminución gradual de su autoridad frente a los alumnos y mantienen relaciones tradicionales de superior subordinado con la aplicación de controles rígidos y contradicciones como se observa en la respuesta de los maestros 68% sobre la conducta de los alumnos.

Menor disposición al acatamiento de ciertas normas, límites, reglas en los tiempos comunes provocando situación de indisciplina por los alumnos, por eso 32% de docentes manifestó que son esos factores que dan origen el conflicto.

---

<sup>110</sup> Míguez, Daniel (2008) VIOLENCIA Y CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS. Editorial Paidós saicf. Primera edición. Buenos Aires, Argentina. Pág. 74

Toda relación social contiene elementos de conflicto, desacuerdos e intereses opuestos. La escuela es una organización como tal su funcionamiento no puede ser entendido sin considerar la significación del conflicto en tres modalidades:

- 1ro. El conflicto, el error son negados y castigados.
- 2do. La situación problemática es visibilizada, tratada con el fin de controlar las disfunciones.
- 3ro. Visibiliza el conflicto, el error asumiéndolo como componentes dinamizadores del proceso de formación.

La naturaleza de los conflictos en la escuela es preciso definir qué es un conflicto, determinar su origen, evaluar sus posibles consecuencias funcionales y disfuncionales.

- a) Intrapersonales, si se originan en una persona en contra de otra y es lo que seda más en las escuelas del nivel primario del distrito No. 08-01-02.
- b) Intergrupales, originan en un grupo por deporte, competencia o simplemente por chismes.
- c) Interpersonales, se originan en dos o más personas.
- d) Intergrupales, se originan en dos o más grupos para disputar algún torneo, competencias, por celos entre las niñas y niños.

Es importante dejar claro que, el conflicto surge cuando las acciones de una de las partes afectan a la otra, sino estamos en presencia de diferencias de motivos, de intereses, de valores de metas, entre grupos, personas, instituciones, y no un conflicto.

Otro aspecto que da origen de los conflictos surgen por:

1. Diferencias de saber, creencias, valores, intereses o deseos.
2. Escasez de recursos (dinero, poder, tiempo, espacio o posición)

### 3. Rivalidad, personas o grupos compiten entre sí.

Conflictos escolares tipología: en la literatura de Psicología social encontramos diversas tipologías de conflictos, algunas coinciden aunque se denominen de otra manera, otras atienden a otros criterios.

En un estudio realizado por Schmuck y Schmuck en el ámbito escolar propone cuatro tipos de conflictos:

- a) Conflictos de procedimiento: Se caracteriza por el desacuerdo ante acciones que se deben complementar para llevar a cabo una meta.
- b) Conflictos de metas: Se caracteriza por el desacuerdo de los valores u objetivos a perseguir. Es un poco más difícil que el anterior pues en la solución no basta esclarecer los objetivos, sino que supone cambios en las metas de las partes implicadas.
- c) Conflictos conceptuales: Desacuerdos sobre ideas, informaciones, teorías u opiniones. Las personas implicadas en el conflicto conciben un mismo fenómeno de forma diferente. Muchas veces estos conflictos devienen en conflictos de procedimientos o metas.
- d) Conflictos interpersonales: Se caracterizan por la incongruencia en necesidades, estilos personales, en la medida en que se prolongan en el tiempo resultan más difíciles de resolver. Este es el tipo de conflicto más difícil de resolver porque en ocasiones ni las partes implicadas son conscientes de ello. Por otra parte, si el conflicto se prolonga, menor es la interacción y la comunicación y se agudiza el conflicto que puede estar basado en prejuicios, sospechas que no se disipan por la falta de información entre los implicados.

1. Conflictos provocados por las normas escolares imperantes: Los maestros, directores se preocupan por imponer las normas para controlar la clase. El mantenimiento de la relación superior subordinado entre maestros, alumnos

conduce a un criterio rígido en los maestros, expresa el temor a perder autoridad. Por su parte, los alumnos intentan cambiar o eliminar las normas escolares, ser autónomos personal y socialmente.

2. Conductas disruptivas en el aula: Acciones que interrumpen el ritmo de la clase. Tienen como protagonista a alumnos molestos que con sus comentarios, risas, juegos, movimientos ajenos al proceso de enseñanza aprendizaje dificultan la labor educativa. Los conflictos provenientes de la rebelión de los estudiantes contra la autoridad. Los conflictos de controversia o de intereses pueden transformarse en una rebelión violenta.

Solución de conflictos en clases

En la solución de un conflicto de modo constructivo, motivante, comunicación adecuada, una actitud de confianza, se caracteriza del ambiente en clases, si es predominantemente cooperativo o competitivo afecta las percepciones, la comunicación, las actitudes y la orientación respecto de la tarea de las personas cuando enfrentan situaciones de conflicto.

#### **Cuadro No. 6**

Programas de servicio de mediación de conflictos en la institución escolar.

| <b>RESPUESTA</b>                  | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-----------------------------------|---------------------|-------------------|
| Existe                            | 0                   | 0%                |
| No existe                         | 67                  | 68%               |
| Falta de interés de los padres    | 19                  | 19%               |
| Falta de colaboración del docente | 13                  | 13%               |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>99</b>           | <b>100%</b>       |

#### **Fuente de investigación de campo**

La expresión cultura de mediación escolar de conflicto y transformación pacífica de los conflictos designa un conjunto de actitudes, valores, normas que definen una manera de pensar, de hacer, de actuar en las relaciones que

se establecen en una institución educativa, pero por la falta de colaboración de los directores, docentes e interés de los padres, no existe programas de mediación para solucionar conflictos. Sabiendo que el conflicto es una situación en la que existe divergencia de perspectivas, intereses, opiniones en la relación de una persona homogénea de una institución. La mediación es un método para resolver disputas y conflictos, es un proceso voluntario donde se brinda la oportunidad a dos personas en conflicto a que se reúnan con una tercera persona neutral (mediador) para hablar de su problema e intentar que ellas mismas lleguen a un acuerdo, pero lamentablemente no existen programas de esa naturaleza en las escuelas del Distrito No. 08-01-02. El programa de mediación es un servicio educativo que ofrece a los alumnos, docentes y directores de escuelas. “Establecer una organización escolar específica para tratar las formas violentas de afrontar los conflictos”<sup>111</sup>

Cultura de paz y mediación escolar su objetivo es convertir conflicto a la paz y no la guerra, hasta ahora lo que se ha revelado más eficaz para abordar el manejo de los conflictos educativos ha sido dinamizar a la comunidad educativa con un aprendizaje organizada liderado por los equipos directores de los centros hacia la cultura de la mediación escolar, la transformación pacífica de los conflictos. Regular la convivencia a base de reglamentos y normativas legales es una manera de mantener la paz negativa o la ausencia de violencia directa. Por el contrario la paz positiva se construye cada vez que afrontamos un conflicto de forma creativa, dialogando y tomando decisiones contando con el punto de vista de los demás, aceptando la diferencia y trabajando cooperativamente para cultivar las relaciones interpersonales comprometiéndonos con los valores humanos. La mediación escolar diseña el escenario para que la paz se convierta en un quehacer cotidiano. Dado que los conflictos están siempre presentes, la mediación acude al consenso frente al disenso y apela a una transformación pacífica del conflicto que no fracture la convivencia en el centro educativo.

---

<sup>111</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 87

### Cuadro No. 7

La negociación, para solucionar conflictos.

| RESPUESTA                           | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|--------------|------------|
| Relación entre dos o más            | 41           | 41%        |
| Interés real o percibido            | 4            | 4%         |
| Voluntariamente en un dialogó       | 47           | 48%        |
| Responde a las necesidades de otras | 7            | 7%         |
| TOTAL                               | 99           | 100%       |

#### Fuente de investigación de campo

La negociación de conflictos es un método eficaz que permite hacer uso de ganar, ganar, pero uno de los principios de este método ceden ambas partes maestros, alumnos, padres de familia, Consejo Educativo que no estancan en conflictos interminables que a menudo degeneran en francas luchas de poder, porque no conciben la solución de los dilemas como un proceso que eventualmente puede ser resuelto a través de la negociación de los problemas en cuestión.

Algunos métodos y actitudes que ayudan a propiciar el éxito en la "mesa de negociación" son: adoptar la actitud de que problema tendrán alguna solución razonable, adoptar la actitud de "GANAR GANAR" estar dispuestos a ceder si es razonable.

"Llegar a un acuerdo equilibrado que las partes implicadas consideren justo a un acuerdo equilibrado que las partes implicada, consideren justo y por lo tanto respetable"<sup>112</sup>

---

<sup>112</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 113.

Estar dispuestos a aceptar obtener un poco menos de lo deseado obtener idealmente lo mejor que se puede lograr es trazar metas, propósitos y no tratar de tomar ventaja desleal sobre la alumna o alumno, padres de familia, docente o director del centro educativo.

No intimidar, amenazar, castigar al alumno, maestro, Consejo Educativo o padres de familia en forma directa o indirectamente idealmente debe ser un intercambio honesto y de "buena fe".

Estar claros lo desea obtener cambio, saber defender razonablemente los propios puntos de vista naturalmente procurando que sean lógicos, realistas de tratar de entender la otra parte sin descuidarse uno mismo.

La negociación es un sistema de intercambio por medio del cual cada alumno, maestro, padres de familia o Consejo Educativo puede esperar obtener lo que desea de su director en la relación para solucionar el conflicto. El método de intercambio de los "haberes" personales e interpersonales de cada miembro del grupo de alumnos o docentes, para lograr la satisfacción de sus necesidades y equilibrar la relación en un sentido amplio del concepto de equilibrio en los alumnos para evitar la deserción escolar, bajo rendimiento y lograr realmente una negociación voluntaria mediante un dialogo como se observa en el cuadro 48%, de los docentes manifestaron y 41% se debe de dar entre dos o más personas involucradas a veces los intereses, expectativas cambian un proceso de solución de conflictos y negociación puede dar como resultado un mutuo acuerdo naturalmente, las circunstancias particulares de cada alumno o docente son determinantes en las decisiones que vayan a tomar.

### Cuadro No. 8

El resultado de la mediación pedagógica.

| RESPUESTA   | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|---|--------------|------------|
| Cambio de actitud de los actores                      | 31           | 32%        |
| Aprendizaje se produce de manera satisfactoria        | 17           | 17%        |
| Actividad mental constructivista                      | 27           | 27%        |
| Solo es actitud del docente                           | 13           | 13%        |
| Actividades intencionales, planificadas y sistemática | 11           | 11%        |
| Ambos   | 0            | 0%         |
| TOTAL   | 99           | 100%       |

#### Fuente de investigación de campo

Mediación Pedagógica en el aula de las escuelas del nivel primario del sector público, la tarea del docente es cambio de actitud de ser un buen mediador de la información recomendar diversas fuentes información pedagógica, fomentar la investigación, por eso 32% indicaron es la base para desarrollar diversos materiales didácticos, tener claro que es lo que van a aprender en cada clase las competencias, los contenidos procedimentales, actitudinales, declarativos, los indicadores de logro de los aprendizajes, la evaluación educativa, a través de herramientas de observación de desempeño para verificar los avances y conocimientos asimilados por los alumnos, el destino de dicha información sean verdaderos perceptores del proceso enseñanza aprendizaje, todos los maestros en servicios de los establecimientos públicos. “Gracias a la comunicación podemos conocer a los demás y adentrarnos en nuestro propio conocimiento”<sup>113</sup> La labor de los maestros es la de comunicar,

---

<sup>113</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 46

impartir, explicar, preguntar, animar, dinamizar, hablar, escuchar una larga labor del proceso de comunicación se lleve a cabo de manera adecuada.

Las mediaciones con aprendizajes significativos dan muy buenos resultados con los alumnos, ellos asimilan los nuevos conocimientos en forma eficiente, rápida, sobre todo lo relacionan con algún suceso de la vida real, el cual les permite formar dicho aprendizaje, que basado en la comunicación y amor a la docencia con una actitud mental constructivista se puede cumplir con este objetivo tal como concibieron en las respuesta de la encuesta que el 27% es actitudinal.

En algunos casos no siempre son buenos resultados, en este caso, el mayor controversia es la falta de recursos equipos de computación, laboratorios en las escuelas multigrados, que no permite mediar en forma correcta, dando lugar vacíos en el proceso educativo, por eso emprendemos nuevas herramientas toda vez puedan desenvolverse en sus hogares, otro inconveniente es la superpoblación de alumnos, ya que los grupos son numerosos y mediar con todos es complicado.

Por tal efecto se debe motivar a los alumnos para que crezca su autoestima, de esta manera puedan desenvolverse de mejor manera en el ámbito educativo. Una buena comunicación junto con la mediación pedagógica didáctica dará como resultado un aprendizaje significativo, cooperativo serán de mucha satisfacción y beneficio para los alumnos ya que 17% de los docentes manifestaron de esa manera.

### Cuadro No. 9

El arbitraje en la resolución de conflictos en las aulas escolares.

| RESPUESTA             | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|-----------------------|--------------|------------|
| Es un tercero neutral | 15           | 15%        |
| Recomienda un acuerdo | 20           | 20%        |
| Toma decisiones       | 35           | 36%        |
| Interés               | 12           | 12%        |
| Posiciones            | 0            | 0%         |
| Define un acuerdo     | 17           | 17%        |
| TOTAL                 | 99           | 100%       |

#### Fuente de investigación de campo

En las Escuelas Oficiales Rurales Mixtas practican más el arbitraje por falta de conocimientos y experiencias, si bien es cierto que los directores siempre se inclinan a una determinada persona, da como resultado la deserción escolar, abandono, rivalidad entre padres de familia, entre docentes, alumnos, pero el verdadero arbitraje es un procedimiento de resolución de conflicto entre las partes acuerdan que una tercera persona tome una decisión sobre sus posibles diferencias, decisión que es obligatoria para ambos. "El árbitro escucha a lo que cada parte expone para defender su punto de vista y, de acuerdo con ello, toma una decisión"<sup>114</sup> Los resultados de la investigación 36% de los docentes encuestados lo que se práctica más por medio un arbitraje planificada, organizada e investigada por medio de una persona de experiencia maneja conflictos. "Ser un experto en educación"<sup>115</sup> La persona quien hace papel de arbitraje tiene que ser autoridad de la escuela como director de la escuela, un docentes honesto, padres de familia responsable no

---

<sup>114</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 51

<sup>115</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 47

tiene vinculación con el problema, puesto que va a intervenir en aquellos conflictos de especial dificultad y sus decisiones deben ser asumidas por el resto de la comunidad educativa, esta persona debe gozar de autoridad moral dentro del centro, ser respetada, respetable, aceptada por una amplia mayoría por la comunidad educativa, ser conocida entre sus méritos personales, profesionales debe tener una capacidad para negociar, para ser empática, asertiva, equilibrada emocionalmente, creativa en sus actuaciones, el arbitraje será la última estrategia a poner en práctica, el director de la escuela tiene las posibilidades de modificar positivamente un conflicto con el acuerdo de ambas partes sus funciones serían.

- a) Recoger toda la información por medio de investigación a docentes que sobre un conflicto escolar sin resolver hay antecedentes, actuaciones, resultados, puntos débiles, puntos fuertes.
- b) Oír a las partes del conflicto.
- c) Tomar una decisión sobre el mismo, dejando claro que dicha decisión es obligatoria.

El arbitraje debe ser estructurado como método de resolución de conflictos interpersonales, es clara, visible en todos y cada uno de las acciones que desarrollan o promueven la Convivencia y principio educativo:

Una de las previsiones más acertadas que en estos momentos puede hacer la escuela consiste en preparar a todos los alumnos, padres de familia, docentes y directores para afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán a lo largo de sus vidas en su entorno personal, familiar, laboral o comunitario. Ser capaces de interrelacionarnos de forma efectiva con los alumnos, maestros, padres de familia y directores de escuelas, es una cualidad cada vez más imprescindible para la evolución democrática de nuestras sociedades, el 20% expresión y 17% negociación para dilucidar una serie de controversia.

Cuando se piensa en realizar un trabajo educativo que lleve a la práctica esas intenciones, el principio de arbitraje ofrece posibilidades porque los objetivos que conlleva no son otros que contribuir al desarrollo de personas capaces de

autogobernarse en la escuela, en la sociedad, porque las habilidades y actitudes mediadoras traspasan las puertas de la escuela para acompañar a las personas a lo largo de la vida.

**Cuadro No. 10**

Para resolución alternativa de conflictos en las aulas en las escuelas del nivel primario.

| <b>RESPUESTA</b> | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|------------------|---------------------|-------------------|
| Expresión        | 14                  | 14%               |
| Negación         | 14                  | 14%               |
| Reconciliación   | 35                  | 36%               |
| Arbitraje        | 8                   | 8%                |
| Investigación    | 28                  | 28%               |
| Ambos            | 0                   | 0%                |
| <b>TOTAL</b>     | <b>99</b>           | <b>100%</b>       |

**Fuente de investigación de campo**

Educación para la resolución alternativa de conflictos en las escuelas es crear una cultura de paz, valores morales, una educación democrática y educación ciudadana. “Entender el acto educativo como un proceso activo, creativo en el que los alumnos son agentes vivos”<sup>116</sup> Actualmente establece en el Currículum Nacional Base mediante, Acuerdo Ministerial No. 35-2005, una necesidad actual del sistema educativo, preocupa el hecho de que en los centros educativos se produzcan esporádicos de manifestaciones violentas, porque afectan a las relaciones interpersonales de la comunidad educativa y repercuten en los procesos de enseñanza aprendizaje de los niños, estas conductas que se manifiestan a través de la violencia están demandando una respuesta educativa. Los que hacen educación están conscientes de que la

---

<sup>116</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 107.

convivencia no surge espontáneamente, sino que la tenemos que construir a base de trabajo, tiempo e implicación de toda la comunidad educativa mediante de un proceso enseñanza aprendizaje contextualizado, pertinente, significativo y cooperativo.

Las personas que laboran en educación cada vez más conscientes de las disfunciones de la convivencia en los centros escolares, la óptica positiva se trata para enfrentar a los casos de violencia, la escuela es un marco de convivencia democrática entre el Gobierno Escolar que funcionan en las escuelas del nivel primario en los últimos cinco años, se está transformando en una instancia de socialización primaria, las pautas de comportamiento respetuosas hacia el entorno escolar personas, materiales, que los alumnos interiorizaba antes en la familia, no cabe esperarlas en una buena parte de los alumnos. Esta transformación requiere el cambio de las prácticas docentes mediante la reconciliación 36% indicaron es lo más importante entre alumnos, maestros, directores y padres de familia de las escuela, la preparación para afrontar una realidad docente bien distinta a la que se presentaba hace no demasiados años, además es importante antes de dilucidar una controversia primero hay que investigar como expresan los docentes en la encuesta desarrollada 28%, por la poca trascendencia de los porcentaje que tiene no se describe, por lo que la violencia que se manifiesta en algunos centros escolares hay que verla en el contexto en que se produce.

Son muchas las variables ajenas a la escuela que pueden explicar el comportamiento agresivo de los alumnos en los centros educativos. “La capacidad de prevenir posibles conflictos en las escuelas apunta a la creación de sistemas positivos de disciplina que induzcan a acciones positivas y que éstas sean reconocidas por la comunidad en su conjunto”<sup>117</sup> Y finalmente la resolución alternativa de conflicto es buscar la convivencia democrática, una

---

<sup>117</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 194

cultura de paz, de amor en los alumnos, maestros, padres de familia y Consejos Educativos de las escuelas públicas que función en el municipio de Totoncapán.

**Cuadro No. 11**

Los métodos y técnicas de alternativo de resolución de conflictos.

| RESPUESTA                            | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|--------------|------------|
| Ayuda de tercero neutral e imparcial | 17           | 17%        |
| Arbitraje                            | 6            | 6%         |
| Mediación                            | 29           | 29%        |
| Facilitador de comunicación          | 38           | 39%        |
| Negociación                          | 4            | 4%         |
| Conciliación                         | 5            | 5%         |
| TOTAL                                | 99           | 100%       |

#### **Fuente de investigación de campo**

Los métodos y técnicas son alternativos de resolución de los conflicto considero es educar en valores. La formación para el tratamiento de conflictos de forma no violenta supone educar para el diálogo, el consenso para la formación de ciudadanos y ciudadanas con un talante democrático. “Para llegar a ese consenso moral diversos autores nos aconsejan trabajar aspectos tan genéricos como la tolerancia, la solidaridad, la vida en democracia, los valores en acción y muy preferentemente los derechos humanos que marcan el listón máximo de respeto y convivencia del género humano”<sup>118</sup> La educación para el conflicto, la transformación positiva del mismo es educar en valores, es decir que los conflictos de valor generan

---

<sup>118</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 106.

controversia por la contraposición de valores defendidos. En las sociedades democráticas se dan estas controversias porque son sociedades plurales donde no existe único de vida, los diferentes tipos de valores que se dan en las sociedades democráticas son los siguientes:

Compartir: aquellos que son aceptados de forma generalizada y establecidos por consenso social, como los que contienen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Una sociedad democrática hay que educar moralmente, éticamente de mínimos normativos universales que lleguen a mediación, argumentos por eso 29% de docentes contestaron la mediación. No se puede educar en el relativismo absoluto, en el que no importa ningún sistema de valores, porque ellos generan inseguridades en determinados momentos evolutivos que amenazan la formación moral y la libertad de los educandos hay que educar en valores interacciones sociales, orientados hacia la búsqueda de niveles progresivos de justicia, solidaridad y equidad.

El método alternativo para la Resolución de Conflictos es educar en valores y conlleva la formación de individuos autónomos que comparten los valores aceptados de forma generalizada, rechazan los valores contrarios a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y se forman sus propios criterios respecto a las cuestiones socialmente controvertidas.

“Para resolver el conflicto tendremos que aprender a discurrir y detectar el nivel lógico en el que se puede generar el nuevo aprendizaje”<sup>119</sup> Los conflictos tienen un gran valor pedagógico, son oportunidades para transformar la realidad y llegar a acuerdos constructivos por medio de la comunicación, por eso 39% de los encuestados tomaron en cuenta la comunicación fluida para

---

<sup>119</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 170

solución de conflicto debido que es una oportunidad para el crecimiento en los cuatro pilares en los que se basa la educación: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. Los conflictos desde la cognición, emoción, acción moral, porque la educación integral en este terreno permitirá que los más hábiles en el conocer y en el hacer, lo sean también en el vivir juntos, en ser personas, capaces en el desarrollo de la comprensión y en el ejercicio de la responsabilidad, El conflicto es una oportunidad de crecimiento y transformación de la realidad que no debemos negarle al alumnado.

**Cuadro No. 12**

Les favorecen a los alumnos y alumnas la mediación pedagógica didáctica dentro de las aulas.

| RESPUESTA                  | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|----------------------------|--------------|------------|
| Aprenden a trabajar juntos | 67           | 68%        |
| Existe tolerancia          | 4            | 4%         |
| Confiar en uno mismo       | 1            | 1%         |
| Escuchar consejos          | 6            | 6%         |
| Ayudarse mutuamente        | 18           | 18%        |
| Civilidad                  | 3            | 3%         |
| TOTAL                      | 99           | 100%       |

**Fuente de investigación de campo**

La mediación pedagógica favorece a los alumnos en el desarrollo de competencia, pensamiento constructivista el uso de mapas conceptuales por los mediadores docentes, utilización de las preguntas pedagógicas una herramienta cognitiva que trasciende a los alumnos para producir, organizar su pensamiento, contribuye a su metacognición y creatividad. “Crear canales

de comunicación y de conocimientos mutuo entre educadores y alumnos”<sup>120</sup>  
Favoreciendo al proceso de enseñanza aprendizaje desde una postura constructivista, el docente se encuentra inmerso en un mundo globalizado con nuevas tendencias favorecen el avance de la pedagogía como el uso de la Tecnología e Informática esto se constituye en una oportunidad más que una amenaza para que su propio saber para trabajar juntos, ayudar mutuamente o equipo como manifestaron los docentes 68% debe ejercer una función mediadora que ayude construir la mente de la persona, de los contenidos, porque el rol de docentes no es ser depositario del saber, sino el constructor de la mente que posibilita que los alumnos del nivel primario del distrito 08-01-02, con sede en la cabecera municipal de Totoncapán, aprendan a participar en la sociedad del conocimiento, facilitando el desarrollo de competencia. El docente mediador favorece al estilo de relación de sus alumnos, estimulando la estructura cognitiva.

La mediación pedagógica orienta la formación de los alumnos en forma participativa, solidaria, crítica, propositiva capaces de aprender para la vida en sociedad en tal sentido 18% la educación por cooperativa permite ayudarse mutuamente. Para que la educación se convierta en un real motor de desarrollo de la sociedad, el Currículum Nacional Base deben obedecer a una ideología que lleve al alumno a percibir su realidad, formarse determinada concepción vida, a asegurarse un aprendizaje eficiente, eficaz, sólido, significativo, pertinente y contextualizado. “La programación, con los elementos que conlleva: El análisis de la realidad, el diseño de objetivo, la selección de experiencias provocadas y el aprovechamiento de las experiencias espontáneas, el desarrollo de metodologías que graban talento, así como la evaluación del proceso o del producto, son herramientas pedagógicas muy válidas para animar procesos educativos en medios marginales.”<sup>121</sup> Con una sólida formación de conocimiento que lo determinan

---

<sup>120</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 87

<sup>121</sup> Arrieta Lola y Moresco Marisa (1992) EDUCAR DESDE EL CONFLICTO CHICOS QUE MOLESTAN. Editorial CCS. Alcalá Madrid, España. Pág. 128

competente para la vida laboral pero sobre todo en la formación de seres con capacidad de relacionarse en convivencia pacífica y aportando lo mejor de ellos en beneficio del desarrollo social a una investigación formal y concreta.

La mediación pedagógica toma en cuenta la evaluación de los aprendizajes desde un enfoque constructivista, se puede utilizar como una herramienta para reflexionar sobre el uso que le ha dado a este tipo de evaluación. Es importante que los docentes no se separen los procesos enseñanza aprendizaje de los estudiantes, con el fin de hacer énfasis en la significatividad, funcionalidad de los mismos lo que conlleva a la formación de alumnos más responsables y auto reguladores de sus enseñanzas. Hay que tener en cuenta las decisiones pedagógicas para promover que la enseñanza sea diversa en los alumnos y se promueva el aprendizaje con sentido valor funcional, en ambientes, espacios colaborativo, auto evaluativo en un proceso de diálogo, reflexión y mejora constante de los procesos de enseñanza aprendizaje de los estudiantes lo que permite tomar decisiones, retroalimentarse y la formular criterio bien definidos.

**Cuadro No. 13.**

La formación específica en mediación educativa en la escuela primaria.

| <b>RESPUESTA</b>                 | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|----------------------------------|---------------------|-------------------|
| Equipo didáctica                 | 48                  | 49%               |
| Claustro de profesores           | 25                  | 25%               |
| Padres de familia                | 17                  | 17%               |
| Alumnos al servicio de mediación | 9                   | 9%                |
| Personas no docentes             | 0                   | 0%                |
| TOTAL                            | 99                  | 100%              |

### **Fuente de investigación de campo**

Los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales incluidos en el campo de la mediación y formación pedagógica a los docentes orientados al estudio de la realidad educativa desde la comprensión de la educación misma, de su contemporaneidad en el marco de la transformación del sistema educativo guatemalteco e interpretación de los contextos de actuación profesional de los docentes en servicios tienen el propósito de facilitar la conceptualización, los procesos de diseño de la reforma educativa y la práctica docente referidos a los requerimientos personales e institucionales, las demandas del Currículo Nacional Base, las circunstancias del aula y los contextos sociales.

El sentido utilidad de la formación pedagógica se realiza a través de su posibilidad, el abordaje de la realidad educativa como objetivo de estudio de la formación pedagógica de la formación docente de grado como parte del equipo didáctico 49%; requiere el análisis de sus múltiples dimensiones, la presentación de variadas perspectivas de los claustros de profesores 25% que se educa y en particular al denominado triángulo didáctico, que incluye a los alumnos, maestros, directores, contenidos, los procesos enseñanza aprendizaje que los vinculan, el resto de porcentajes no se hace énfasis por la poca importancia.

Los docentes conocerán y analizarán los supuestos que fundamentan diferentes concepciones maestros integrando distintas perspectivas filosóficas, psicológicas, sociales, que resultan necesarias para una caracterización personal y sociocultural los contenidos se fundamentarán con los aportes de diversas disciplinas; la antropología, la pedagogía, la psicología educacional, cognitiva del desarrollo, la psicología social de los grupos de maestros lingüísticos, sociológicos, la filosofía de la educación, se incluyen la reflexión en torno a los contenidos escolares, a las relaciones entre realidad, conocimiento, valores y verdad. “La educación es contemplada como un deber y un derecho de todo individuo y a ella se le exige que guíe el

desarrollo tanto personal y moral como de las facultades intelectuales”<sup>122</sup> Se propone que los futuros ciudadanos analicen los procesos de producción, circulación, distribución, enriquecimiento, apropiación de los conocimientos de la sociedad en su relación con los contenidos escolares. Se sugiere trabajar diferentes procesos de transformación de diversas formas culturales.

**Cuadro No. 14**

La mediación pedagógica en el proceso enseñanza aprendizaje con los niños en las aulas.

| RESPUESTA  | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|--|--------------|------------|
| Logro de aprendizaje significativo                         | 48           | 49%        |
| Implementación de estrategias                              | 6            | 6%         |
| Mecanismo que le ayude a desarrollar competencias.         | 6            | 6%         |
| Permitan construir armónicamente su vida personal y social | 38           | 39%        |
| TOTAL  | 99           | 100%       |

**Fuente de investigación de campo**

Las técnicas didácticas empleadas por los docentes favorecen en la acción didáctica del proceso enseñanza aprendizaje se relaciona con la idea que el docente tiene sobre ¿cómo se aprende?, ¿cómo se construye el conocimiento?

Las técnicas didácticas organizadas por los docentes, pretende cumplir su objetivo para lograr el aprendizaje significativo debido que los docentes consideran 49%. Como mediadores, tienen detrás una gran carga simbólica relativa a la historia personal del docente: su propia formación social, sus

<sup>122</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 193

valores familiares, su lenguaje y su formación académica; forma al docente su propia experiencia de aprendizaje en el aula. “El modo de ser determina el proceso educativo”<sup>123</sup> Las técnicas didácticas, podríamos decir que son principalmente una mediación epistemológica, donde lo que se juega entre los actores es el conocimiento, las formas de construcción y acceso al mismo. De ahí que dependan mucho de la concepción de educación, particularmente, de la concepción de enseñanza aprendizaje del docente y docente.

Las técnicas didácticas, la implementación de estrategias permite desarrollar competencia y matizan la mediación pedagógica, la práctica docente se encuentran en constante relación con las características personales que permite construir armónicamente su vida personal y habilidades profesionales como docente, sin dejar de lado otros elementos como las características del grupo, las condiciones físicas del aula, el contenido a trabajar y el tiempo.

Las técnicas didácticas forman parte de la mediación didáctica, en este estudio se conciben como el conjunto de actividades que el maestro estructura, para que el alumno construya el conocimiento, lo transforme, lo problematice, y lo evalúe; según los docentes 39% construye armónicamente su vida personal y social, además de participa junto con el docente en la recuperación de su propio proceso. De este modo las técnicas didácticas ocupan un lugar medular en el proceso de enseñanza aprendizaje, son las actividades que el docente planea y realiza para facilitar la construcción del conocimiento.

---

<sup>123</sup> Arrieta Lola y Moresco Marisa (1992) EDUCAR DESDE EL CONFLICTO CHICOS QUE MOLESTAN. Editorial CCS. Alcalá Madrid, España. Pág. 123.

### Cuadro No. 15

La actitud adopta el docente en la Mediación Pedagógica didáctica en el aula.

| RESPUESTA  | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|--|--------------|------------|
| Promueve la reflexión  | 29           | 29%        |
| Toma decisiones en la participación inter aprendizaje                    | 14           | 14%        |
| Medios, estrategias, técnicas, que faciliten en los niños el aprendizaje | 45           | 46%        |
| Facilitador y monitor  | 11           | 11%        |
| TOTAL  | 99           | 100%       |

#### Fuente de investigación de campo

La actitud que adopta el docente en la mediación es desarrollar estrategias de aprendizaje, para la búsqueda valoración, selección de información de contenidos sociedad está sometida a vertiginosos cambios que plantean continuamente nuevas problemáticas, exigiendo a las personas múltiples competencias procedimentales iniciativa, creatividad, uso de herramientas Tecnología Informativa Comunicación como estrategias de resolución de problemas, trabajo en equipo, para crear el conocimiento preciso que les permita afrontarlas con éxito.

El papel de los docentes no es tanto "enseñar" explicar, examinar unos conocimientos que tendrán una vigencia limitada y estarán siempre accesibles, como ayudar a los estudiantes "aprender a aprender" de manera autónoma en esta cultura del cambio, promover su desarrollo cognitivo y personal mediante actividades críticas, aplicativas que, aprovechando la inmensa información disponible, las potentes herramientas Tecnología Informativa Comunicación, tengan en cuenta sus características formación centrada en el alumno y les exijan un procesamiento activo e interdisciplinario de la información para que construyan su propio conocimiento y no se limiten a realizar una simple recepción pasiva

memorización de la información por eso 29% de los docentes manifestaron que la enseñanza debe ser reflexiva, el 14% la toma de decisiones en la participación en el aprendizaje. “La magia está en el aprovechamiento máximo de nuestros recursos para alcanzar una meta propuesta”<sup>124</sup> Los docentes aprovechen los múltiples recursos disponibles de la comunidad educativa que se convierte en aprendizaje significativo, pertinente, contextualizado, la acción docente, trabajen en colaboración con otros colegas superando el tradicional aislamiento, propiciado por la misma organización de las escuelas, la distribución del tiempo, espacio manteniendo una actitud investigadora en las aulas como medio de estrategias, técnicas para facilitar el aprendizaje de los niños, compartiendo recursos por ejemplo: los docentes, observan y reflexionan sobre la propia acción didáctica y buscando progresivamente mejoras en las actuaciones acordes con las circunstancias investigación, acción como medios estrategias, técnicas, que facilita a los niños el aprendizaje según manifestado en forma verbal y los resultados de la investigación de campo el 46%. Cada vez se abre más paso su consideración como un mediador pedagógico de los aprendizajes de los alumnos, cuyas actitudes debe adoptar fundamentalmente como:

- Es un experto que domina los contenidos, planificados pero es flexible.
- Establece metas estrategias: perseverancia, hábitos de estudio, autoestima, metacognición. siendo su principal objetivo que el mediador construya habilidades para lograr su plena autonomía de los alumnos.
- Regula los aprendizajes, favorece, evalúa los progresos; su tarea principal es organizar el contexto, desarrollar los sujetos, facilitando su interacción con los materiales, el trabajo colaborativo y cooperativo.
- Fomenta el logro de aprendizajes significativos, transferibles.

---

<sup>124</sup> Salas, Nora (2011). PNL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Editorial Mexicanos Unidos S. A. Primera Edición. México. Pág. 35.

- Fomenta la búsqueda de la novedad: curiosidad intelectual, originalidad. pensamiento convergente.
- Potencia el sentimiento de capacidad: autoimagen, interés por alcanzar nuevas competencias y metas.
- Enseña qué hacer, ¿cómo?, ¿cuándo y por qué?, ayuda a controlar la impulsividad.
- Comparte las experiencias de aprendizaje con los alumnos: discusión reflexiva, fomento de la empatía del grupo.
- Atiende las diferencias individuales.
- Desarrolla en los alumnos actitudes positivas: valores.
- En este marco, las principales funciones que deben realizar los docentes hoy en día son las siguientes:

**a). Diagnosticar necesidades:** Conocer las características individuales conocimientos, desarrollo cognitivo y emocional, intereses, experiencia, historial y grupales coherencias, relaciones, afinidades, experiencias de trabajo en grupo. Diagnosticar las necesidades de formación del colectivo de los alumnos a los que se dirige la formación, teniendo en cuenta sus características, las exigencias legales y sociales.

**b). Preparar las clases.** Organizar, gestionar situaciones mediadas de aprendizaje con estrategias didácticas que consideren la realización de actividades de aprendizaje individuales, cooperativas de gran potencial didáctico, con la aplicación del Currículum Nacional Base: tomando en cuenta las competencias, contenidos, actividades, recursos, evaluación, en algunos casos puede ser conveniente prever distintos niveles en el logro de los objetivos.

Diseñar estrategias de enseñanza y aprendizaje intervenciones educativas concretas, actividades.

Preparar estrategias didácticas para actividades que incluyan actividades motivadoras, significativas, colaborativas, globalizadoras y aplicativas. Deben promover los aprendizajes que se pretenden, contribuir al desarrollo de la personalidad y social de los estudiantes. “Estar abiertos a cambiar las propias opiniones en contraste con otras propuestas educativas, relacionales y positivas”<sup>125</sup> Encaminar a los estudiantes hacia el aprendizaje autónomo y promover la utilización de los conocimientos adquiridos, con lo que aumentará su motivación al descubrir su aplicabilidad.

**Cuadro No. 16**

Los aspectos se pueden considerar para lograr una educación pedagógica didáctica, sistemática, constructivista para que haya un aprendizaje significativo.

| <b>RESPUESTA</b>        | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------------------|---------------------|-------------------|
| Realidad local          | 37                  | 37%               |
| Nacional                | 0                   | 0%                |
| Global                  | 43                  | 44%               |
| Solo estudiantes        | 0                   | 0%                |
| Sólo profesores         | 0                   | 0%                |
| Contenidos curriculares | 19                  | 19%               |
| TOTAL                   | 99                  | 100%              |

---

<sup>125</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 78.

### **Fuente de investigación de campo**

El aprendizaje significativo y constructivismo como una de las tendencias que ha logrado establecer espacios en el desarrollo de las áreas y la investigación en los establecimientos educativos del nivel primario, por la sistematización en el área de aprendizaje del Currículo Nacional Base que tienen vinculación con el enfoque que plantean y sus fundamentos pedagógico, filosófico, sociológico, antropológico, cognitivo como razón última del aprendizaje significativo y constructivista propone la interacción de ambos factores en el proceso social, 37% indicaron que la educación debe ser realidad local, tomando en cuenta el aprendizaje significativo, contextualizados y pertinentes en las aulas, por supuesto no deben dejarse desapercebida lo global de la educación puesto que 44% de los docentes indicaron es importante la globalización de los contenidos como estándares de calidad.

El enfoque sostiene el individuo en los aspectos cognoscitivos y sociales del comportamiento afectivos no es un mero producto del ambiente, tampoco un simple resultado de sus disposiciones internas, sino una construcción propia que se va produciendo resultado de la interacción entre dos factores.

El conocimiento no es una copia de la realidad, sino una construcción del ser humano, que se realiza con los esquemas que posee, construye en su relación con el medio que rodea.

El Currículo Nacional Base que aplican un 19% de los docentes en las aulas del nivel primario en el distrito número 08-01-02 con sede en la cabecera municipal de Totonicapán, El aprendizaje significativo se desarrolla en las escuelas del nivel primario se da cuando las tareas están relacionadas de manera congruente con el sujeto decide aprenderlas, en cuanto las ideas fundamentales de la concepción constructivista, el proceso enseñanza aprendizaje se organiza en torno a tres ideas fundamentales:

1. El alumno es el responsable último de su propio proceso de aprendizaje, es él quien construye el conocimiento, nadie puede sustituirle en esa tarea, la

importancia prestada a la actividad del alumno no debe interpretarse en el sentido de un acto de descubrimiento o de invención sino en el sentido en el que quien aprende, si él no lo hace, nadie, ni siquiera el facilitador, puede hacerlo en su lugar. La enseñanza está totalmente mediatizada por la actividad mental constructiva del alumno. El alumno no es sólo activo cuando manipula, explora, descubre o inventa, sino también cuando lee o escucha las explicaciones del facilitador.

2. La actividad mental constructiva del alumno se aplica a contenidos que ya poseen un grado considerable de elaboración, es decir, que es el resultado de un cierto proceso de construcción a nivel social como indicaron los docentes encuestados, los alumnos construyen o reconstruyen objetos de conocimiento que de hecho están contruidos. Los alumnos construyen el sistema de la lengua escrita, pero este sistema ya está elaborado; los alumnos construyen las operaciones aritméticas elementales, pero estas operaciones ya están definidas; los alumnos construyen el concepto de tiempo histórico, pero este concepto forma parte del bagaje cultural existente; los alumnos construyen las normas de relación social, pero estas normas son las que regulan normalmente las relaciones entre las personas.

3. El hecho de que la actividad constructiva del alumno se aplique a unos contenidos de aprendizaje preexistente condiciona el papel que está llamado a desempeñar el facilitador. Su función no puede limitarse únicamente a crear las condiciones óptimas para que el alumno despliegue una actividad mental constructiva rica y diversa; el facilitador ha de intentar, además, orientar esta actividad con el fin de que la construcción del alumno se acerque de forma progresiva a lo que significan y representan los contenidos como saberes culturales de los alumnos.

“El aprendizaje cooperativo en el que el estudiante es consciente de que puede obtener lo que quiere, del mismo modo que lo obtiene el resto de sus compañeros; frente al aprendizaje competitivo, en el que el estudiante percibe que alcanzará sus objetivos, si el resto de los estudiantes fracasa en

alguna medida”<sup>126</sup> Los procesos de construcción del conocimiento del alumno de aprender un contenido implican atribuirle un significado, construir una representación o un modelo mental del mismo. La construcción del conocimiento supone un proceso de elaboración en el sentido que el alumno selecciona, organiza las informaciones que le llegan por diferentes medios, el facilitador entre otros, estableciendo relaciones entre los mismos.

**Cuadro número 17.**

El comunicador efectivo de la mediación pedagógica.

| RESPUESTA  | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|--|--------------|------------|
| Hacer contacto visual  | 26           | 26%        |
| Mirar la postura corporativa y la expresión facial del interlocutor                          | 11           | 11%        |
| Buscar crear empatía y trato de entender los sentimientos, pensamientos y acciones de otros. | 62           | 63%        |
| Ninguno  | 0            | 0%         |
| TOTAL  | 99           | 100%       |

**Fuente de investigación de campo**

Como comunicador efectivo de la Mediación pedagógica didáctica en las aulas para una construcción de significados que tienen como base la comunicación, esta idea es fundamental porque cuando se comunica se está vertiendo, las ideas, la construcción de lo que a través del tiempo vamos aprendiendo; precisamente la práctica pedagógica diaria en las aulas debido que es proceso de construcción de significados en donde la comunicación como transmisión y comprensión de los conocimientos, de los aprendizajes de los alumnos reconstruyan en sus mentes.

---

<sup>126</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 87.

Las comunicaciones invaden todas las esferas de la vida cotidiana del hombre como una realidad que ha ido evolucionando cobra un nuevo sentido ahora con los códigos tecnológicos que han venido a dar movilidad a los saberes existentes. “La comunicación en el aula presenta dos niveles diferenciados y un tercer nivel como objetivo a alcanzar”<sup>127</sup>

Lo importante ahora es que el uso pedagógico que se innova, impacte la Tecnología Informática de Comunicación a favor de crear alumnos perceptores críticos, creadores, capaces de asumir actitudes de reconfiguración, construcción y búsqueda del verdadero significado de las imágenes y símbolos como parte del Currículum Nacional Base el 63% que Busca crear empatía y trato de entender los sentimientos, pensamientos, acciones de otros compañeros de los alumnos de las escuelas 26%, se inclinaron por medio de contacto visual como mediación pedagógico, lo pedagógico en la educación nace en el sentido de la preocupación, por eso el querer facilitar que otros alumnos aprendan; por desarrollar las capacidades al máximo de crear el deseo de seguir siempre aprendiendo de lo que se lee, de lo que se vive, de lo que nos rodea, compartir e interactuar alrededor de diversas temáticas. “Un aprendizaje no de asignaturas, sino de habilidades de todo tipo”<sup>128</sup> Según esta autor señala lo pedagógico es capaz de promover y acompañar el aprendizaje de nuestros interlocutores, es decir, de promover en los educandos la tarea de construirse, apropiarse del mundo mismo; reflexión profunda que da cabida a la conciencia de hacer planeaciones innovadoras, promotoras de la resolución de problemáticas.

---

<sup>127</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 46.

<sup>128</sup> Arrieta Lola y Moresco Marisa (1992) EDUCAR DESDE EL CONFLICTO CHICOS QUE MOLESTAN. Editorial CCS. Alcalá Madrid, España. Pág. 117.

### Cuadro No. 18

Las causas del conflicto más frecuentes se dan en las aulas con los niños del nivel primario.

| RESPUESTA           | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|---------------------|--------------|------------|
| Carácter            | 21           | 21%        |
| Irresponsabilidad   | 12           | 12%        |
| Envidia             | 7            | 7%         |
| Comunicación Fluida | 59           | 60%        |
| TOTAL               | 21           | 100%       |

#### Fuente de investigación de campo

De acuerdo al interrogando de la boleta de la investigación es el 60% indicaron la falta de comunicación fluida entre padres e hijos, maestros, directores de escuelas, y autoridades comunitarias, dan como origen una serie de controversia, y la falta de experiencia de manejo de los conflictos de manera constructiva constituye un elemento esencial en los establecimientos educativos del sector público.

Primer instancia debe haber una comunicación fluida, abierta, franca, se comparte información entre las partes lo que permite que frente a un conflicto se pueda manejar en forma constructiva, cuando se facilita la comunicación eficaz y fluida entre los sujetos de la educación.

Segunda instancia, el proceso comunicativo es deficiente y mucho irresponsabilidad 12% de docentes contestaron, 21% del mal carácter, se intercambia información distorsionada, se hacen falsos compromisos que no permiten resolver el conflicto, porque no aprovechan las estrategias que se intentan aplicar en el manejo del mismo y los efectos son destructivos. “La

implementación de la mediación pide la creación de alguna estructura que favorezca el desarrollo de este servicio”<sup>129</sup>

En las situaciones de conflicto se observa como tendencia la deformación de nuestras percepciones del comportamiento, los motivos del otro, así como las dificultades en la comunicación entre las partes, de manera particular si la situación es competitiva. Ante este hecho, descrito hasta aquí, se propone un procedimiento dirigido a disminuir estos obstáculos como es el intercambio de roles.

La teoría del intercambio de roles como medio para propiciar la comunicación entre dos personas porque considera que la mayor barrera para la comunicación interpersonal es la tendencia a emitir juicios de valor a lo que expresa el otro, esta tendencia se agudiza porque se asocia a expresiones emocionales intensos, negativas.

El procedimiento del intercambio de roles consiste en una discusión mediante la cual cada uno expone el punto de vista del otro en presencia de éste, por lo que intenta colocarse en el marco referencial del contrario, promoviendo una actitud menos defensiva de éste, convenciéndolo de que ha sido escuchado y comprendido.

- 1) se comprende exactamente el mundo íntimo del otro,
- 2) se siente empatía por él, sin pretender ser absorbente, y se le acepta como persona,
- 3) uno se comporta en la situación de manera auténtica y genuina.

La comprensión recíproca de la posición del otro no significa que las partes lleguen más fácilmente a un acuerdo, ciertos malentendidos ocultan las verdaderas diferencias entre los individuos, su aclaración aumentarían los

---

<sup>129</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 145.

elementos en conflicto de la situación al remover el pequeño malentendido que pudiera haber, poniendo al descubierto los mayores, a veces se dan los malentendidos encubren semejanzas; puntos de coincidencia entre las partes; su aclaración conduciría a la solución del conflicto. “En el caso de que en el conflicto hubiera varias partes implicadas, también orientarían a las partes a cómo llegar a un acuerdo”<sup>130</sup>

Desde esta perspectiva la estrategia más eficaz para resolver los problemas escolares, es el aprendizaje cooperativo, que admite la dificultad de que los grupos en conflicto cooperen, para lo cual propuso la técnica de “metas extraordinarias” que no son más que metas apremiantes, atractivas para los miembros de uno o más grupos en conflicto, pero que no pueden conseguirse con los medios y energías de los grupos por separados.

En la propuesta para solucionar conflictos, además del aprendizaje por medio de grupos cooperativos se consideran otros que implican estrategias grupales en las que se emplean variables grupales entre las que se destacan:

- La cohesión grupal que ayuda a reducir los conflictos escolares (controversial).
- El tamaño del grupo, a mayor tamaño, mayor será la insatisfacción de sus miembros y sus problemas.
- El liderazgo participativo produce menor conflictividad en el grupo.
- La calidad de la relación, mayor contacto y comprensión de la conducta del alumno para solucionar los conflictos.
- Estudiar la relación, los roles y las expectativas del profesor y los alumnos.
- Otra estrategia de solución de conflictos es la negociación eficaz en los conflictos de intereses.

---

<sup>130</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España.

### Cuadro No. 19

Influye la creación de consenso como una herramienta alta para utilizar técnicas de solución de conflictos.

| RESPUESTA               | No. PERSONAS | PORCENTAJE |
|-------------------------|--------------|------------|
| Ambos grupos            | 33           | 33%        |
| Afecta a otras personas | 43           | 44%        |
| A todas las personas    | 23           | 23%        |
| TOTAL                   | 99           | 100%       |

#### Fuente de investigación de campo

La creación de consenso es una herramienta para solución de conflictos en las escuelas, pero es importante tener una orientación hacia la forma de cómo llegar consensos, la tolerancia, la cooperación, colaboración juntamente con técnicas de comunicación, a directores, educadores, autoridades comunitarias para la resolución de conflictos debido que afecta ambos grupos cuando surge un problema, por lo mismo 33% de los docentes indicaron, 44% afecta a otras personas y 23% a todas las personas. El propósito de llegar esclarecer, enriquecer orientaciones de consensos como herramientas, técnicas básicas en el contexto de su práctica profesional y de los alumnos, la verdadera democracia para manejar conflictos se da cuando interactuamos con los demás.

Para reducir los conflicto hay que evaluarlos y reflexionar acerca de nuestras conductas, así como hacer que los objetivos sean de mayor realismo, es importante mencionar que el ser humano tiene la capacidad de resolver conflictos, más no de que los seres humanos puedan vivir juntos sin que éstos se produzcan. Uno mismo puede elegir las conductas, la actitud que utiliza frente al conflicto en cada evento. "Crear el equipo de alumno ayudante"<sup>131</sup>

---

<sup>131</sup> Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA. Editorial Catarata. Madrid España. Pág. 149

Para eso tenemos que observar, poder elegir las conductas más efectivas en una situación dada y evitar aquellas que hemos visto que no nos favorece nuestra personalidad, el conflicto puede ser productivo, beneficiosos, por lo que es importante tener una participación activa, ser conscientes de nosotros mismos y reflexivos para que el conflicto resulte fructífero, si se emplea el consenso y la auto evaluación puede ser muy valiosa, a la información que aporta y ésta puede convertirse en un catalizador de la autorreflexión y un estímulo para aprender más acerca del conflicto.

Las consecuencias de los consensos que son las conductas en el conflicto usando técnica de asertividad es la medida en la que los individuos intentan satisfacer sus propias preocupaciones, y la cooperación es la medida en que los individuos buscan satisfacer las preocupaciones de los demás. Otra herramienta importante es la de valores, creencias, actitudes y autoevaluación, quien se enfoca al aula pacífica, presenta las siguientes cualidades: Cooperación en los alumnos que aprenden a trabajar juntos, a confiar el uno al otro, ayudándose y compartiendo. La comunicación es la herramienta eficaz con los alumnos aprender a observar, comunicar con precisión, escuchar con sensibilidad, tolerancia, los alumnos aprenden a respetar, valorar las diferencias entre sus compañeros y comprender el prejuicio, cómo funciona.

Expresión emotiva, positiva, los alumnos aprenden auto controlarse y expresar sus sentimientos, particularmente la ira y la frustración de manera que no sean agresivas o destructivas. Resolución de conflictos, los alumnos adquieren la capacidad necesaria para responder de forma creativa al conflicto en el contexto de una comunidad educativa que les da apoyo y cariño. “La felicidad está en la congruencia y en tener manejo de las emociones y sentido de humor”<sup>132</sup> Describiendo la visión de una escuela que se convierte en un medio más pacífico y productivo en el que los alumnos, los

---

<sup>132</sup> Salas, Nora (2011). PNL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Editorial Mexicanos Unidos S. A. Primera Edición. México. Pág. 145

docentes, directores juntos pueden centrar su atención a la cuestión real de aprender y divertirse, los alumnos adquieren capacidades vitales esenciales que los beneficiarán no solo en la escuela, sino también en el hogar, en su barrio y sus roles actuales y futuros como ciudadanos. El medio pacífico de una escuela se basa en una filosofía que enseña a la no violencia, la compasión, la confianza, la equidad, la cooperación, el respeto y la tolerancia.

**Cuadro No. 20**

El método y técnica para escuchar activamente un mediador, para resolver un conflicto dentro de la escuela primaria.

| <b>RESPUESTA</b>        | <b>No. PERSONAS</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
|-------------------------|---------------------|-------------------|
| Parar de hablar         | 9                   | 9%                |
| Usar preguntas abiertas | 7                   | 7%                |
| Eliminar distracciones  | 6                   | 6%                |
| Da sugerencia           | 33                  | 34%               |
| Pone orden              | 26                  | 26%               |
| Tomar decisiones        | 18                  | 18%               |
| TOTAL                   | 99                  | 100%              |

**Fuente de investigación de campo**

La mediación es un método para resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador o los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo en forma sencillas, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos. La mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos a

los alumnos, alguno padres de familia como puede ser un docente o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa.

La mediación sigue una serie de fases en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto, enriquece la utilización del reglamento disciplinario del centro educativo, ofreciendo alternativas a través del diálogo, evitando la pérdida de relaciones interesantes y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en el proceso enseñanza aprendizaje de los alumnos. “La disciplina democrática se asienta en los valores del respeto mutuo, de la convivencia, de la tolerancia, del diálogo, del razonamiento, de la negociación, de la búsqueda de soluciones en común y del cumplimiento de las normas pactadas”<sup>133</sup> El 34% de los maestros contestaron que se sugiere los siguientes:

**La Premeditación:** es la primera fase previa a la mediación propiamente dicha, en ella se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separados, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

**Presentación y reglas del juego:** Segunda fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación, los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.

**Cuéntame:** tercera fase las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto con los sentimientos que le acompañan. Las partes han de ser escuchadas.

**Aclarar el problema:** tercera fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del mismo. Se trata de establecer

---

<sup>133</sup> San Martín Pérez, José Antonio (2003). LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España. Pág. 85

una plataforma común sobre los temas más importantes que han de ser solucionados.

Proponer soluciones: Cuarta fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes.

Llegar a un acuerdo: quinta fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, específicos, posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de las principales habilidades para la mediación.

La escucha activa: consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas. Distintos modos de realizar esta escucha activa son:

Mostrar interés: se refiere a las intervenciones realizadas por la persona que escucha estén encaminadas a establecer una relación de cordialidad.

Clarificar: hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha, que permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.), también, ayudar a ver otros puntos de vista.

Parafrasear: consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla.

Reflejar consiste en indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.

Resumir: consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.

“Implica un dominio de las habilidades expuestas anteriormente para mejorar el ambiente del centro escolar”<sup>134</sup> Es una habilidad importante en la mediación que pretende promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestran a la persona que está hablando que la estamos comprendiendo, haciendo quien está escuchando repita con sus propias palabras lo que la otra parte nos ha contado.

En la mediación debe facilitarse que el que habla se exprese utilizando mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal, el 18% de los docentes indicaron que se debe tomar decisiones, pero en la mediación no se debe tomar decisiones, como se explicó anteriormente.

## **CAPITULO IV**

### **1 Conclusiones**

**1.1** La resolución de conflictos entre los alumnos, docentes, padres de familia, Consejos Educativos y Directores de los establecimientos educativos, constituyen la forma idónea para mejorar las relaciones interpersonales, que aportan las herramientas necesarias para construir en las escuelas un clima cooperativo, incluyente, para la formación técnica, científica, humanística, conducente al aprendizaje significativo, ofrecen un marco para manejar las diferencias individuales de manera que pueda llevar a una mejor comunicación, mayor comprensión, menos temor, para la práctica de los valores morales, requieren de formación, actitudes y comportamientos de parte de todos los actores.

---

<sup>134</sup> Fernández, Isabel (2007) PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España. Pág. 114.

**1.2** La capacidad de ser flexible, responsable en sus ideas, no aferrarse absolutamente a la resolución de conflictos para el manejo de las aulas y programas de mediación desarrollada por directores a nivel de escuelas, no constituyen una constante, si así lo fuese, los alumnos tienen la oportunidad de reforzar su autoestima, aprender a apreciar la diversidad cultural, mejorar sus técnicas de comunicación, análisis, y evitar problemas disciplinarios. Los directores utilizan el diálogo y la mediación como se percibe en el cuadro No. 5 y con el ayuda de tercero neutral e imparcial conocido con el nombre de mediador que se utiliza en las escuelas como técnicas más se utilizan para la solución de conflicto cuando se presentan problemas en las escuelas, los directores perciben el resultado que la mediación es efectiva para el efecto, tomando en cuenta el objetivo de la investigación “El mediador tiene muchas características que lo definen, pero hay una que lo significa: no tiene capacidad para determinar la solución a tomar. La deciden las partes en conflicto, ayudadas por el mediador; pero nunca éste establece el resultado final de la mediación, es favorecer el proceso, buscando un lugar un ambiente adecuado e intenta favorecer la comunicación entre las partes, aclarando cómo se va a tratar el conflicto, el papel que desempeña las partes, y lo que se puede esperar de la mediación.

**1.3** El mediador busca diálogo como medio de comunicación armónica o herramienta que se caracterizan por un intercambio, enriquecimiento de ideas, proceso de escucha activa al alumno, de empatía, de apertura hacia la persona, disposición para cuestionarse las ideas propias sin evitar el rebatir las de otros. Desarrollar la capacidad de diálogo, promover la disposición hacia el diálogo es una de las bases de una pedagogía pacífica dentro las aulas escolares del nivel primario del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos de la Coordinación Técnico administrativa de la cabecera municipal de Totonicapán. Es por ello como resultado de la investigación desarrollada a directores de escuelas algunos utilizan la buena comunicación como se observa en los cuadros números diez y quince que es parte de las técnicas de solución de conflictos y con mayor efectividad habrá en la solución de los problemas

como lo establece la hipótesis de la investigación. En cuanto a docentes en los cuadros números once y dieciocho la comunicación, mediación para solucionar controversia con alumnos, padres de familia, docentes, Consejos Educativos y directores.

**1.4** Los resultados de la investigación reflejan en el dato empírico que es importante tomar en cuenta el objetivo del aprendizaje cooperativo basado en el proceso de aprendizaje activo, participativo, estructurado, que tiene como base principal el aprendizaje significativo y solución de problemas pedagógicos, didácticos que caracteriza por ser participativo, activo, reflexible, contextualizado, pertinente e integral. Los elementos curriculares de la metodología activa como modelo del nivel primario son: equipo de trabajo, uso y manejo de las unidades de autoaprendizaje, evaluación, rincones de aprendizaje, biblioteca escolar, expresiones significativas, actividad de conjunto, organización del Gobierno Escolar quienes median el aprendizaje cooperativa, problemas de actitudes, círculos de calidad docente y participación comunitaria, los elementos curriculares están integrados, articulados, estructurados por procesos centrados en los alumnos y alumnas, convirtiendo en su entorno en un laboratorio vivencial, del aprendizaje significativo, cooperativo, trabajando solos, en parejas, en equipos desarrollando habilidades, destrezas, niveles del pensamiento, analítico, reflexión, creativo, propositivo, que permite construir, reconstruir el conocimiento para alcanzar las competencias y aprendizajes esperados, en los cuadros No. Veinte, trece, catorce y quince de directores la mediación pedagógico y didáctico de docentes que son técnicos de mayor efectividad para solucionar problemas técnicas en el aula con los alumnos, docentes, para el logro de la hipótesis trazada y los objetivos establecidos.

**1.5** Las actitudes administrativas positivas en unos casos y en otras negativas de los directores de las escuelas y la estructura interna en cada una de las escuelas deben permitir que el alumnado lleve a la práctica sus derechos y obligaciones pueda opinar sobre las decisiones que le atañen sus intereses escolares. Este es un proceso al que hay que prestar

mucha atención porque la escuela es uno de los marcos más importantes de socialización de nuestros alumnos, es el vivero de ideas y percepciones acerca de principios tan importantes como la democracia, libertad, la honestidad y la justicia, al Ignorar las opiniones de los alumnos en aquellos asuntos que les incumben puede dar lugar a lo que en psicología se denomina indefensión aprendida, este concepto se refiere tanto a la pasividad como a la impotencia. El sujeto aprende desde su infancia que no existe relación entre su comportamiento y los cambios que se pueden producir en su entorno máxime en las escuelas. Se podría resumir en "mi comportamiento, mi análisis, mis compromisos son irrelevantes para el curso de los acontecimientos; los maestros, padres de familia, consejo Educativo y otros muchos tipos de autoridades los que tienen las claves y el poder para modificar las cosas e influir sobre el futuro de los niños, para que aprendan a trabajar juntos, toma de decisiones, cambio de actitud de los actores, y esto se puede percibir en los cuadros números ocho, nueve y doce docentes, de igual manera los directores también manifiesta en el cuadro número veinte que tiene que ver cambio de actitud de los actores en la educación, para construir una educación técnica, científica, humanística en las aulas.

- 1.6** Los objetivos del estudio permitieron establecer el grado de efectividad de las técnicas para la solución de conflicto, Es una técnica productiva en general, negociación no mediada aunque deja a las partes la responsabilidad de definir el conflicto y de acordar una solución. Uno de los efectos importantes de la presencia del mediador es que neutraliza en gran medida los comportamientos agresivos, lo ventajoso es testigo de los compromisos, ayuda a evaluar el cumplimiento, la credibilidad de un testigo neutral es mayor normalmente por la parte en conflicto, la presencia de un mediador o mediadora es símbolo de defensa del interés del grupo de resolver los conflictos de una forma que haga perdurables las relaciones y no perturben la armonía del conjunto. La utilización de las técnicas de solución de conflictos, mayor efectividad habrá en la solución de los problemas por medio del mediador es portador de atributos que las partes en conflicto asumen cuando no son presa de la

ira: no despreciar, escuchar, dialogar, intentar buscar soluciones, la mediación es un proceso entre personas, empresas, sectores en conflicto, proporcionándoles ayuda a ellos mismos para que negocien directamente y den una solución al conflicto en forma tal que las partes se sientan mutuamente satisfechas, puedan seguir llevando relaciones educativas, sociales, culturales, deportivas, espirituales y políticas o según sean los casos. Con este se puede comprobar la hipótesis la comunicación, dialogo y la mediación son herramientas que sirve para solucionar los conflictos de los niños, docentes y directores.

- 1.7 La hipótesis planteada en la presente tesis se comprobó midiendo las habilidades, técnicas claves para el tratamiento de conflictos como la creatividad de los docentes, directores y Consejos Educativos, hay momento del conflicto en el que ayuda hacer una lluvia de ideas y abrirse para ver cuánto de sensato puede haber en cada una de ellas, la lluvia de ideas se refiere sobre todo al proceso de búsqueda de soluciones, en la medida en que bajamos la guardia de la racionalidad, dejamos que surjan todo tipo de ideas el canal de la creatividad se abre para ofrecernos a veces las soluciones más brillantes. Un primer momento, imprescindible, es que las partes en conflicto estén dispuesta allegar a la mediación y que la persona que va mediar sea aceptada por ambas partes.

## **2 Recomendaciones**

- 2.1 En los establecimientos educativos los maestros, directores, padres de familia Consejos Educativos deben tener una buena comunicación, convivencia armónica, paz, cooperación para la formación de valores de los alumnos, es interesante analizar en toda su extensión el fenómeno de la violencia en las aulas escolares del nivel primario se debe realizar una revisión de los principales problemas existentes por ser algunos alumnos son adolescentes como se observó en los resultados que los alumnos de quinto y sexto grado es donde se da muchas controversias, el propósito de conocer mejor esta realidad de estudiar los posibles estrategias se

conducen a su solución, se describen algunos de los comportamientos agresivos escolares más frecuentes, se señalan algunas cauces de intervención: la disciplina, mediación, competencia social, no planificación de parte de los docentes, para organizar la acción educativa en la compleja comportamiento agresivo, se propone una distribución que permite avanzar hacia la convivencia en los centros educativos.

**2.2** La convivencia pacífica se debe practicar como requisito de la educación en todos los ámbitos en el hogar, en la escuela, en la calle, en la iglesia, a veces se trunca hasta hacer imposible la labor formativa por parte de los padres de familia, mediadores pedagógicos y directores. Desde un enfoque amplio del conflicto, las tensiones interpersonales no son necesariamente negativas; en ocasiones, incluso ciertas situaciones preludian un renacimiento de las relaciones. La agresividad es circunstancial al ser humano, que opera en muchas ocasiones como impulsora del progreso, como resulta evidente, se refiere a la agresividad positiva. Por lo general, cuando se habla de conflictos escolares, es para dar cuenta de los problemas actividades por la agresividad destructiva que tiene como protagonistas a los alumnos y algunas veces por el docente.

**2.3** Cumplir y aplicar el objetivo mayor de la investigación es elaborar una propuesta de mediación de conflicto, que permite solucionar problemas que afecta el rendimiento, deserción escolar, la comunicación entre maestros, padres de familia, directores y Consejos Educativos de los programas de resolución de conflictos en las escuelas es enseñar mejores estrategias de solución de problemas y técnicas de toma de decisiones. Si bien he cierto que la investigación sobre los programas de resolución de conflictos en las escuelas no existe, ésta sugiere que los mismos viene ayudar a disminuir la violencia, peleas, insultos y actitudes despreciativas, reducir la cantidad de suspensiones, elevar la autoestima, el respeto por sí mismos de los directores que actúan como mediadores, a capacitadores al personal tanto para manejar con más eficacia los conflictos como mejorar el clima afectivo de la escuela de conflictos, con

un programa de medición en la escuela, la expansión de la mediación y otros servicios de resolución alternativa de disputas en otros sectores, llevaron a la realización de una reunión conjunta de educadores y mediadores.

- 2.4** Se debe utilizar constantemente análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades Amenazas, como herramienta de evaluación cómo crear los cimientos para la enseñanza de técnica de resolución de conflictos en las escuelas. La escuela y la sociedad no están libres de conflictos, estas son capacidades vitales que enriquecen las relaciones interpersonales, aportan las herramientas necesarias para construir en la escuela un clima cooperativo, afectiva, armónica y mejorara sus técnicas de comunicación, análisis, para evitar problemas disciplinarios con los directores y docentes del nivel primario de las veintidós escuelas con una población escolar de 3,836 alumnos inscritos tienen la oportunidad de reforzar su autoestima, liderazgo de aprender a apreciar la diversidad multicultural, multilingüe y multiétnico.
- 2.5** El conflicto se debe tomar parte del currículum oculto en todas nuestras instituciones educativas, en las Coordinaciones Técnico Administrativas, en las Direcciones de las escuelas, en las aulas, los comedores y las salas de maestros, en las oficinas los directores de escuelas y la Dirección Departamental de Educación, en las universidades, en los seminarios, laboratorios, en los dormitorios. El conflicto en sí mismo no es positivo, pero también no negativo; más bien es una parte natural de la vida. “Todos los seres humanos tenemos los recursos, capacidades para cumplir con nuestros deseos. Simplemente debemos estar convencidos de que esto es así, Se trata, en algunas ocasiones, de encontrar nuevos comportamientos. Solo las personas saludables tienen conflictos, por tanto, nunca hay que rehuirle a esto.
- 2.6** Se debe motivar a los maestros para aprender a visualizar el conflicto, cómo entenderlo, analizarlo puede ayudarnos a forjar respuestas más efectivas, productivas incluyente en las escuelas del nivel primario de la

Coordinación Técnico Administrativa del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos, de la cabecera municipal de Totoncapán.

- 2.7** Tomar en cuenta la cultura dentro de la mediación de conflicto, como parte de las interacciones, experiencias humanas que determina cómo uno se siente, actúa, piensa, es a través de la propia cultura como uno sienta pautas para distinguir el bien o del mal, la belleza, la verdad, para hacer juicios sobre uno mismo así como de los demás. Las cosas e ideas que uno valora y aprecia, cómo uno aprende, cree, reacciona, todas están inmersas y son impactadas por la propia cultura, la cultura maya constituye el sustento original de la cultura guatemalteca, junto con las demás culturas indígenas, constituye un factor activo, dinámico en el desarrollo y progreso de la sociedad guatemalteca.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO Y MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS ESCUELAS OFICIALES RURALES MIXTAS DEL NIVEL PRIMARIO DEL DISTRITO NÚMERO CERO OCHO GUIÓN, CERO UNO GUION, CERO DOS CON SEDE EN LA CABECERA MUNICIPAL DE TOTONICAPÁN.**

#### **5.1 Introducción**

La presente propuesta tiene como finalidad de buscar soluciones una serie de conflictos que se dan en las Escuelas Oficiales Rurales Mixta, de la Coordinación Técnico Administrativa, del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos, con sede en el municipio de Totoncapán, la mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial. Los mediadores pueden ser alumnos, maestros, padres de familia y Consejos Educativos. No son jueces, árbitros, no imponen soluciones, no opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de pasos sencillo,

para llegar a una solución en la que todos ganen, al menos, queden satisfechos. La mediación es voluntaria, es confidencial, está basada en el diálogo y puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden, parezcan injustas, malos tratos, cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa, por lo que se traza los siguientes objetivos:

### **5.2 Objetivos:**

- Formar un equipo de directores, docentes dentro de las Escuelas Oficiales Rurales Mixtas que sean capaces de ser mediadores, para escuchar, orientar alumnos, padres de familia otras personas, para resolución de conflictos.
- Favorecer la autonomía de los alumnos y alumnas en la resolución de conflicto en forma activa, dinámica, técnica y cooperativa para solucionar conflictos en las Escuelas Oficiales Rurales Mixtas.
- Desarrollar temas de valores y autoestima como compromiso personal, colaboración y responsabilidad de solidaria.
- Identificar y establecer compromisos de los alumnos, maestros, directores, padres de familia, Consejos Educativos de las Escuelas Oficiales Rurales Mixta actores para plantear y resolver los conflictos en los centros educativos.

### **5.3 Finalidad**

- Mejorar la convivencia, la prevención de los conflictos introduciendo en los centros educativos oficiales técnicas de mediación y resolución de conflicto en forma cooperativa.
- Fortalecer los conocimientos sobre mediación, resolución de conflictos de los directores y docentes para solucionar en forma armónica las controversias que surge dentro de los establecimientos educativas.

#### **5.4 Metodología**

Para su desarrollo se aplicará los métodos participativos y cooperativos:

Parte de las premisas teóricas del marco teórico de trabajo de investigación y la propuesta que tales expectativas no deje de cumplirse. Estará caminando de lo pensado a la acción para poner en marcha un mecanismo de interrelación en las Escuelas Oficiales Rurales Mixta en base a criterios preestablecidos que la realidad se encargará de confirmar o desmentir.

La propuesta se basa en la apertura, no se trata de una propuesta cerrada, sino un experimento abierto e investigador que los centros educativos deberá ir pudiendo, actualizando con el tiempo la experiencia de mediar y solucionar los conflictos escolares.

La actividad propuesta va en la línea de los tres criterios necesarios para una educación en valores propia de una sociedad pluralista, democrática como nuestro país, Guatemala:

Ayuda al desarrollo de la autonomía de los alumnos y alumnas proporcionándoles estrategias de generar confianza, comunicación eficaz con sus padres y maestros.

Les propone el diálogo racional como única vía de comunicación para la resolución de problemas.

Fomenta la tolerancia al hacer a los alumnos escuchar todas las partes de un conflicto antes de mediar, exponer con respeto sus opiniones, descubrir las ventajas de una conducta pro social inducida en este caso, pero a la vez voluntaria y el recurso de la asertividad como expresión de las ideas.

La propuesta incide directamente sobre el desarrollo de todas las dimensiones valores morales, autoestima para un mejor ejercicio completo de educación moral en la que los alumnos, maestros y directores implicados se verán inmersos en un proceso que integra indivisiblemente, con una clara interrelación los siguientes aspectos de desarrollo personal y moral:

En primer lugar serán centrados los temas. Las habilidades para el diálogo, comunicación fluida, un mediador con experiencia como el director del centro educativo que debe dialogar, enfatizar, escuchar, tomar perspectiva con respeto la autonomía de los alumnos.

El segundo gran tema a desarrollar será el razonamiento moral. Los alumnos estarán expuestos a conflictos morales, este factor será el desencadenante de avances necesarios en su capacidad para el raciocinio moral a través del desequilibrio cognitivo. En esta situación jugará un papel esencial la toma de perspectiva los alumnos atenderán conflictos contados por otros en los que ellos no se implican emocionalmente.

Será necesaria la empatía, la perspectiva social. Se trata de facilitar a los alumnos y alumnas el acceso a conceptos tan relevantes como la justicia, respeto, disciplina e imparcialidad a través de la vivencia de casos prácticos.

Avance en habilidades sociales. La propuesta pretende dar a conocer a los participantes una introducción sobre la importancia de las habilidades sociales y dotarles de estrategias de conocimientos básicos para su puesta en práctica. Los dos grandes ejes que trabajar en este apartado son la asertividad y la prosocialidad.

Trabajo sobre el autoconocimiento. De los alumnos tendrán que establecer su propio juicio valorativo a partir de percepciones propias, ajenas, y a través de este diálogo de perspectivas alcanzar un mayor autoconocimiento.

Fomento de la autorregulación. Los alumnos deben conocer los procesos de autorregulación como herramienta propia para entablar relaciones con los demás y también como recurso para favorecer la convivencia en la comunidad escolar.

Avance de la comprensión crítica. Por definición, los conflictos que abordarán los alumnos les darán la base material necesaria para pasar de una posible idealización y excesiva teorización moral, a una concreción a través de

conflictos reales, tangibles, contextualizados, lo que redundará en un mayor conocimiento social.

Como requisito para el efecto de todo este proceso se habrá de dar en los alumnos una notable capacidad de transformación del entorno. Los alumnos que entren a formar parte del grupo de mediadores se sentirán capaces de aceptar retos de implicación personal en proyectos sociales y aceptar compromisos de acción que favorezcan reacciones en contra de situaciones de injusticia

## **5.5 Acciones y Fases**

- 5.5.1** Conocimiento del clima escolar del centro antes y después de la aplicación de la experiencia. (Se pasará un cuestionario a los alumnos y alumnas que habla sobre el curso de formación que se desarrollará en el mes.) Se trata de conocer la situación del centro escolar en cuanto se refiere a la convivencia y los conflictos con el fin de ubicar en este contexto la propuesta.
- 5.5.2** Información a directores, maestros y alumnos de esta actividad. Desarrollaran varias sesiones informativas.
- 5.5.3** Convocatoria y Selección de los alumnos mediante entrevistas ayudados por los maestros, directores que actuará de colaborador y observador en la fase de evaluación.
- 5.5.4** Preparación, desarrollo del curso mediación de los temas antes suscritos para la formación para los alumnos y alumnas seleccionados.
- 5.5.5** Puesta en práctica por el grupo de estudiantes de las técnicas y estrategias de resolución de conflictos.
- 5.5.6** El principal elemento de análisis será la entrevista con los implicados y las reuniones. De igual modo, se desarrollará uso las herramientas de análisis, reflexión que se adapten a las necesidades de cada

momento. Asimismo el equipo director llevará a cabo observaciones directas sobre los participantes tanto para facilitar procesos como para establecer límites y directrices.

Al equipo del centro educativo se le solicitará su colaboración para un mejor funcionamiento de esta experiencia así como su implicación en los procesos de evaluación.

## **5.6 Marco Teórico**

Participar en actividades pro-sociales como lo que se supone una apuesta por una mejora cualitativa de la convivencia, para la comunidad escolar, un aumento del autoconcepto, la autoestima, educación para la paz, educación pacífica, tolerancia en los alumnos y alumnas.

A diario vemos como la violencia, las conductas agresivas se van incrementando en nuestra sociedad, en las escuelas, este fenómeno no es casual ni pasajero, algunos estudiosos, observadores indican que se está instalando en la cultura de este fin, el principio de siglo XXI, donde las necesidades de consumo, poder de imagen han adquirido dimensiones hasta ahora desconocidas, en la que también han cambiado los valores y las formas de encarar las situaciones cotidianas. Las Escuelas Oficiales Rurales Mixtas del nivel primario están inmersa en la sociedad, por lo tanto refleja este fenómeno. Cotidianamente los docentes y equipos directores deben mediar los conflictos con alumnos, docentes, padres familia y comunidad educativa.

Tradicionalmente el camino para resolver los problemas ha sido, con mucha frecuencia, la confrontación antagónica, la vía del enfrentamiento, en la que unos ganan y otros pierden, Pero el conflicto no se resuelve, no se logran acuerdos, no se encuentran intereses comunes ni se reduce la hostilidad; Suele producirse más bien todo lo contrario; las relaciones interpersonales, profesionales se deterioran, las posturas siguen enconadas y se entra en una espiral de incomunicación. Es decir que se orientan los conflictos hacia el enfrentamiento de las partes más que a la solución del mismo, se hace

necesario buscar vías constructivas para afrontarlos: la mediación y negociación puede ser una de ellas.

La propuesta nace de la investigación de proyecto de tesis de la Maestría en Docencia Universitaria de la Universidad de San Carlos de Guatemala Centro Universitario de Occidente (CUNOC), por la experiencia de labores como docente de escuelas de diferentes modalidades, niveles, Coordinador Técnico Administrativo y Técnico pedagógico de la Dirección Departamental de Educación de Totonicapán, que a diario se presenta una serie de controversia entre docentes, alumnos, padres de familia y Consejos Educativos, Directores pienso que la función de las instituciones escolares no es sólo instruir sino también formar personas con conciencia social. El maestro del siglo XXI cada vez más entiende que no puede limitarse a enseñar matemáticas, comunicación y Lenguaje L1 que es el idioma materno del alumnos en este caso k'iche', L2 es el segundo idioma es el español y L3 idioma extranjero, Medio social Natural, Formación Ciudadana autorizado por el Acuerdo Ministerial 35-2005, del Currículum Nacional Base, porque al mismo tiempo que enseñamos esas áreas de aprendizajes, para mantener una relación interpersonal con los alumnos, en los ámbitos emocional, afectivo y cognitivo. Por otro lado estas mismas relaciones se producen también entre los alumnos.

Esta nueva concepción de la educación contempla el conflicto como un espacio educativo; se considera el conflicto como un hecho cotidiano de la vida y una oportunidad constante de aprender. El conflicto se produce ante una situación de incompatibilidad, real percibida como tal, que interfiere en la realización de una intención, en sí no es negativo ni positivo, pero debe ser entendido como una oportunidad no un obstáculo en la tarea educativa.

Se ha de diferenciar entre el conflicto en sí y el cómo se aborda, se trata, se soluciona, es necesario encontrar una vía alternativa que favorezca la convivencia armónica en la escuela, por ello la propuesta optamos por una resolución cooperativa de los conflictos en los que el acuerdo y la negociación ocupan lugares prioritarios y en el que serán los propios alumnos, maestros,

directores los que asuman el protagonismo, la responsabilidad en el proceso de resolución de los conflictos actuando como mediadores.

Considero que las técnicas de resolución de conflictos en los centros educativos son una forma de educar en valores. Se relacionan con los temas de los Ejes de la Reforma Educativa y su relación con los ejes del Currículo Nacional Base, entre ellos la Educación para la Paz, educación para la Convivencia, equidad de género, educación en valores, vida familiar, vida ciudadana, desarrollo sostenible.

Las previsiones más acertadas que puede hacer la escuela es la de preparar a todas las personas para afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán en el curso de sus vidas; tener capacidades para interrelacionarse con los otros es una cualidad cada vez más necesaria para la evolución democrática de nuestras sociedades guatemaltecas.

Los Programas de Mediación Escolar llenan de contenido una de las bases sobre las que se sustenta la educación integral de las personas; es decir la formación, construcción de actitudes y valores. Pienso en la mediación como un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, respeto por el otro, generación y evaluación de sus opciones, dando así ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos.

La mediación para los alumnos pueden abordar las situaciones de conflicto escolar de una manera nueva, efectiva, responsabilizándose en una participación comprometida con los cambios consensuados, a partir de sus propias demandas. No sólo poniendo en evidencia y movilizando las potencialidades de los involucrados sino tendiendo hacia una autonomía que ofrezca un desarrollo de evolución a la vida de la institución y a cada uno de ellos en particular como persona.

La existencia de un programa de mediación en las Escuelas Oficiales Rurales Mixtas del Nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa de la

cabecera municipal de Totonicapán, para una instancia de prevención por sí misma, ya que admite la presencia de fenómenos conflictivos y abre una vía pedagógica para afrontarlos positivamente.

Inicialmente con una definición muy escueta de la mediación que iremos precisando a medida que avancemos en nuestro trabajo: un procedimiento en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a resolver sus conflictos.

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

En el planteamiento inicial de la investigación han estado siempre presentes las siguientes ideas:

1. Podemos aprender a afrontar nuestras vivencias cotidianas con espíritu de diálogo o comunicación fluida, cooperación; desde el aprendizaje significativa, contextualizada, pertinente y constructivista se considera que la persona tiene un papel activo en la construcción del conocimiento y en tanto que proceso eminentemente dialógico la mediación incide directamente en esta construcción cooperativa.

2. La formación integral de las personas incluye la búsqueda de sentido en el proyecto de realización personal. En el informe que J.Delors y colaboradores (1996) realizan para la UNESCO sobre la "Educación para el siglo XXI" se afirma que para poder cumplir con su misión, la educación ha de sustentarse en cuatro pilares básicos: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y finalmente aprender a ser. Toda acción educativa que ignore alguno de estos cuatro pilares queda incompleta. Iniciado el siglo XXI cómo se puede de aprender a ser y a vivir juntos con la seguridad de que además revertirá directamente en los otros dos ámbitos del proceso enseñanza

aprendizaje. La mediación como proceso contribuye a la construcción de vivir juntos y revierte en los demás.

3. El diálogo y la convivencia pacífica constituyen la base de una educación transformadora, con finalidades de un desarrollo personal, grupal e individual.

4. La transformación del entorno social es una tarea a compartir entre los diferentes actores de la comunidad educativa. En este punto nos apoyamos en los planteamientos de la pedagogía institucional que toma como objeto de estudio a la institución educativa y su replanteamiento. Plantea una institución que básicamente tiene dos componentes:

Subjetivo: lo instituyente la fuerza que significa el poder del grupo, actores institucionales tanto para mantener la dinámica de la institución como para provocar un cambio desde la comunicación, compromiso, colaboración; elementos presentes en la mediación.

### **5.7 Escenario Educativo**

La propuesta se aplicará en las Escuelas Oficiales Rurales Mixtas de la Coordinación Técnico Administrativa del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos con sede en la cabecera municipal de Totonicapán, con las siguientes características:

a). Veintidós Escuelas Oficiales Rurales Mixtas del nivel Primario con las siguientes modalidades Preprimaria, párvulos, primario bilingüe y primario monolingües.

b). Tipo de institución: Oficiales Rurales Mixtas.

c). Edad: de los alumnos actualmente 4 años Kinder, 5 párvulos, Preprimaria 6 de primero a sexto 7 al 14.

d). Se trata de generar un equipo de directores, maestros y alumnos mediadores que se formarán y actuarán a modo de actividad extraescolar como un servicio del centro educativo hacia sus alumnos.

En las escuelas se pretende formar equipos de mediadores para solucionar conflicto que estarán trabajando en un programa de Educación en Valores, autoestima, educación para la paz, a través del cual se buscan criterios comunes a los veintidós centros educativos para la implantación de estrategias comunes de Educación en Valores. La propuesta se integra a través de dinámica más amplia en la que se hallan implicadas directamente a los veintidós directores y el Equipo docentes de los centros educativos.

En la actualidad los maestros, directores, alumnos que trabajan en temas de Solidaridad, Civismo, Ejercicio de la Ciudadanía, organización del Gobierno Escolar, por lo tanto, vemos que en el alumnado existe cierta predisposición formación ciudadana a participar en temas de valores.

Se ha observado la dinámica actual hace falta una mayor participación directa de los alumnos, los docentes y algunos directores, hasta ahora nuestros alumnos están siendo pasivos receptores de lo que decide el grupo de maestros y directores, pero el programa es darles la oportunidad de ser artífices activos de propuestas de formación y de mediación.

## **5.8 Recursos**

### **a. Recursos humanos:**

Actividades extraescolares por equipos: compuesto por Directores de los establecimientos educativos, dos maestros seleccionados con experiencias de labores, miembros de padres de familia y un representante del Consejo Educativos. Escuelas multigrados el director, dos padres de familia y dos miembros del Consejo Educativo.

Orientador es el Director, será el encargado de incorporar al plan de acción de mediación, las tareas que requieran de la intervención de los mediadores.

Además tendrá el encargo, junto con los padres de familia, de hacer aportaciones para la evaluación del programa.

Comisión o equipo de trabajo son los encargados de la evaluación y el seguimiento del grupo de alumnos con problemas de actitudes.

Equipo de docentes. Tendrá la función de apoyo institucional a los directores, difusión entre las familias, la comunidad escolar.

Los coordinadores de cada grupo deberán ser un docente y padres de familia como asesores y coordinarán, junto con el director, personal docentes y padres de familia.

**b. Recursos materiales:**

Lugar de Reuniones: En las Direcciones de las Escuela Oficiales Rurales Mixtas debido tiene suficientes espacios para dedicar a esta función, se les cita por medio de los alumnos de los mismos establecimientos.

Documentación de cada alumno se encuentra en la dirección del establecimiento y comunicaciones con los docentes y con los alumnos mediante una circular: además de acceso a Internet. Se les creará a todos los directores un correo electrónico para que puedan establecer comunicación con algunos centros en los que se desarrollen experiencias similares.

Dotación Económica: El grupo dispondrá de cuanto material de oficina necesite además de fotocopias y otros recursos a cargo del director juntamente con el Consejo Educativo.

## **5.9 Calendario y Plan de Trabajo**

### **a) Pasos Previos.**

1.- Incorporación a las Escuelas Oficiales Rurales Mixtas del Distrito Número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos con sede en la cabecera municipal de Totonicapán, para realizar dicho programa de capacitación.

Se amplía el programa para incluir en el área de formación ciudadano, civismo la creación y puesta en marcha de un grupo de mediadores formados por alumnos, padres de familia, maestros, directores, Coordinador Técnico Administrativo del Distrito No. 08-01-02 del municipio de Totonicapán.

La supervisión parte de la evaluación corren a cargo de los directores.

2.- Informe de parte del equipo de directores, comisión de actividades informa verbalmente, por escrito a la Coordinación Técnico Administrativa de todos los aspectos referentes al programa. Se espera de parte del equipo de directores el apoyo y publicidad entre los padres.

3.- Sesión de información a padres de familia, encargado de los alumnos a través del equipo de trabajo, para su respectiva orientación entrega a los padres de familia, encargado de los alumnos, y documentación pertinente para que den apoyo directo e indirecto a la formación de los grupos, posteriormente, a su funcionamiento.

4.- Campaña de publicidad, difusión de la propuesta.

En los carteles de divulgación aparecen con suficiente antelación los reclamos, anuncios para captar alumnos voluntarios. Al mismo tiempo los directores van anunciando, recomendando en las clases que se incorporen voluntarios a la actividad. Conjuntamente a esta publicidad hay una campaña de información explicando las tareas que conlleva pertenecer al equipo de mediadores.

5.- Formación de equipos de alumnos a través de la publicidad anual de inicio de curso de capacitación de mediadores de resolución de conflicto.

Una vez hecha la publicidad de información, se convoca a través de una circular los inscritos a una reunión previa para una entrevista con los directores de las Escuelas Oficiales Rurales Mixtas, se aclaran dudas, se da información más precisa sobre sus tareas y se les da un plazo para hacer la inscripción definitiva una vez leída toda la documentación y sopesadas todas las ventajas, los inconvenientes de pertenecer al programa.

6.- Captación (Reclutamiento) de participantes a través de padres de familia, docentes, directores de escuelas y Consejos Educativos.

Los alumnos que finalmente deciden continuar, se lo comunican al director y éste los convoca a una siguiente reunión para organizar el curso de formación.

7.- Reunión de los alumnos con los equipos de mediadores del Programa de capacitación.

En esta reunión se comunica a los alumnos lo que se espera de ellos, se les recuerdan los cometidos mínimos de su actuación y se les proporciona la documentación que habrán de leer y reflexionar antes de realizar el curso de formación.

#### **b) Fase Formativa.**

Capacitación del curso de adaptación para el grupo de alumnos mediadores.

Los centros educativos ponen en marcha los cursos, para proporcionar a los alumnos y maestros las nociones básicas y dotarles de las estrategias mínimas para empezar a trabajar como equipo de mediadores en conflictos. Teniendo en cuenta que el grupo es voluntario, estas clases serán gratuitas para los alumnos. Los establecimientos contarán con una persona experta en temas de Educación en Valores para el desarrollo en las escuelas. Las sesiones se

realizarán bien en el horario de los recreos, por las tardes cuando sean necesarios.

**c) Fase Práctica.**

Inicio y puesta en práctica del Servicio de mediación.

**1.- Aplicación.**

**Desarrollo:**

Se espera que el primer año sea de modo experimental coordinado por los Directores, maestros, Consejos Educativos y Coordinador Técnico Administrativo. Se trata de afianzar esta figura de intervención educativa estableciendo contenidos estables para años futuros.

**Seguimiento:**

Los establecimientos educativos serán orientadores los directores aportará sus ideas para la mejora y actualización, a través de mecanismos de comunicación e interacción con el alumnado, maestros y padres.

**5.10Control**

Equipos directores, sobre todo, padres de familia, actuarán como organismo de control. Se llevarán a cabo sesiones de orientación y asesoramiento por parte de director de escuelas.

**5.11Evaluación**

La evaluación es una parte importantísima del programa y se integrará en cada actividad en forma de valoración conjunta. Nos interesa fomentar la autoevaluación, Coevaluación para obtener flexibilidad y re adaptabilidad las actividades al contexto educativo en los aspectos concreto que se les presenta.

En este sentido presentaríamos el siguiente esquema evaluativo:

### 5.11.1 Encuestas sobre el sentir general

Desde una perspectiva cualitativa convendrá realizar encuestas semiestructuradas entre los diferentes sectores de la comunidad educativa para captar el grado de satisfacción y hacer un balance. Se trata de ver cuál es el sentir general de la comunidad educativa, la sensibilidad hacia los conflictos y episodios violentos que perciben y su disponibilidad e implicación en un programa.

El formato de esta encuesta intermedia para toda la comunidad escolar podría tener este aspecto:

1.- ¿Conoces la existencia de un grupo de alumnos mediadores?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

2.- ¿Has hecho uso de este servicio?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

3.- ¿Crees que ha merecido la pena?

MUCHO \_\_\_ ALGO \_\_\_ POCO \_\_\_ NADA \_\_\_

4.- ¿Se lo recomendarías a tus compañeros?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

5.- ¿Qué cree le ha aportado? Buenas relaciones humanas

SI \_\_\_ NO \_\_\_

6.- ¿Volverías a requerir su ayuda si tuvieras un nuevo problema?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

7.- ¿Sabes de otros compañeros que hayan usado este servicio?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

8.- En caso afirmativo, ¿cuántos?

8.- ¿Sabes los nombres de los compañeros que te han atendido?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

9.- ¿Cree usted que es útil para la escuela?

MUCHO \_\_\_ POCO \_\_\_ NECESITA MEJORAR: \_\_\_

10.- ¿Formaría parte usted de este equipo el programa próximo?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

#### **5.11.2 Evaluación Intermedia**

Se llevará a cabo una evaluación intermedia por el equipo a base de entrevistas con algunos de los implicados; el equipo de directores evaluará esta actividad por medio de preguntas directas y los Consejo Educativo obtendrán datos sobre la marcha del equipo de trabajo a través de la observación directa en las horas de orientación o capacitación.

#### **5.11.3 Evaluación Final**

De este mismo modo, la Evaluación final será mediante la técnica de Fortaleza Oportunidades Debilidades Amenazas (FODA) por grupos de trabajo.

El equipo directores realizarán evaluaciones será presentada por escrito al Coordinador Técnico Administrativo, para que con ayuda orientar para medidas correctivas necesarias y trasladen al grupo de alumnos mediadores las conclusiones pertinentes.

#### **5.11.4 Autoevaluación**

El propio equipo de mediadores se encargará de redactar sus informes de autoevaluación. Se les pedirá como mínimo un informe intermedio, un informe final y se plantearán las propuestas de mejoras para cursos próximos que se incluirán en la memoria de labores y Proyecto Educativo Institucional (PEI) de los directores que se presente en la Coordinación Técnico Administrativa.

El informe final incluirá además de una evaluación cualitativa de lo acontecido durante el curso escolar, un resumen estadístico y un relato objetivo de los casos tratados para reducir la violencia y el conflicto escolar.

## **ANEXO NO. 1**

### **1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

La violencia y las conductas agresivas se van incrementando en nuestra sociedad guatemalteca, éste fenómeno no es casual ni pasajero, algunos estudiosos y observadores indican que se está instalando en la cultura de este fin, principio de siglo y de milenio, donde las necesidades de consumo, poder y de imagen han adquirido dimensiones hasta ahora desconocidas, en la que también han cambiado los valores y las formas de encarar las situaciones cotidianas en los hogares, escuelas del nivel primario, secundaria, diversificado y en las universidades. La escuela está inmersa en la sociedad, por lo tanto refleja este fenómeno cotidianamente los directores, docentes, Consejo Educativo, autoridades comunitarias, equipos directivos deben mediar, negociar y conciliar el conflicto con alumnos, docentes, padres de familia o comunidad educativa.

Tradicionalmente el camino para resolver los problemas ha sido, con mucha frecuencia, la confrontación antagónica, la vía del enfrentamiento, en la que unos ganan y otros pierden, pero el conflicto no se resuelve, no se logran acuerdos, no se encuentran intereses comunes ni se reduce la hostilidad. Suele producirse más bien todo lo contrario; las relaciones interpersonales y profesionales se deterioran, las posturas siguen enconadas y se entra en una espiral de incomunicación, es decir que se orientan los conflictos hacia el enfrentamiento de las partes más que a la solución del mismo. Se hace necesario buscar vías constructivas para afrontarlos, la mediación puede ser una de ellas con la orientación del director de la escuela.

Este trabajo de investigación nace por la preocupación de los problemas se dan en los establecimientos del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos, de la cabecera municipal de Totonicapán, piensan que la función de las instituciones escolares no es sólo instruir sino también formar personas. Los profesores del siglo XXI cada vez más entienden que no puede limitarse a enseñar matemáticas, Comunicación y Lenguaje o expresión artística, lo que indica el Currículum Nacional Base porque al mismo tiempo que enseñamos esas áreas, estamos manteniendo una relación interpersonal con los alumnos, en los ámbitos emocional, afectivo e intelectual, por otro lado estas mismas relaciones se producen también entre los estudiantes.

Esta nueva concepción de la educación contempla el conflicto como un espacio educativo, se considera el conflicto como un hecho cotidiano de la vida y una oportunidad constante de aprender. El conflicto se produce ante una situación de incompatibilidad, real o percibida como tal, que interfiere en la realización de una intención, en sí no es negativo ni positivo, debe ser entendido como una oportunidad y no un obstáculo en la tarea educativa.

Es necesario encontrar una vía alternativa que favorezca la convivencia armónica en la institución educativa, por ello es importante la investigación de encontrar y posibles soluciones, por una resolución cooperativa de los conflictos en los que el acuerdo o negociación ocupan lugares prioritarios y en el que serán los propios alumnos de la escuela los que asuman el protagonismo, la responsabilidad en el proceso de resolución de los conflictos actuando como mediadores con la orientación del docente y director de la institución educativa.

La implementación de las técnicas, métodos y procedimientos de resolución de conflictos en los centros educativos de la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos deberá ser una forma de educar en valores, se relacionan con los temas de

las políticas de Ministerio de Educación que forman parte de los Diseños Curriculares, entre ellos la Educación para la Convivencia y la Cultura Paz . Las previsiones más acertadas que puede hacer la escuela es la de preparar a todas las personas para afrontar constructivamente los conflictos que se les presentarán en el curso de sus vidas, tener capacidades para interrelacionarse con los otros es una cualidad cada vez más necesaria para la evolución democrática de nuestras sociedades guatemalteca.

Por otro lado es interesante la Mediación Escolar llena su contenido una de las bases sobre las que se sustenta la educación integral de las personas; es decir la formación y construcción de actitudes y valores. La mediación como un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para quienes participan en ella, conectando a las personas con sus valores, sentimientos, respeto dando así ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos.

A través de la Mediación los estudiantes pueden abordar las situaciones de conflicto escolar de una manera nueva y efectiva, responsabilizándose en una participación comprometida con los cambios consensuados, a partir de sus propias demandas. No sólo poniendo en evidencia y movilizando las potencialidades de los involucrados sino tendiendo hacia una autonomía que ofrezca un desarrollo y evolución a la vida de la institución y a cada uno de ellos en particular como persona.

La existencia de un Programa de Servicio de mediación de conflictos en las instituciones escolares del Distrito antes suscrita es una instancia de prevención por sí misma, ya que admite la presencia de fenómenos conflictivos y abre una vía pedagógica para afrontarlos positivamente.

La mediación como procedimiento en el cual un tercero neutral ayuda a las partes a resolver sus conflictos.

El mediador es aquella persona que contribuye a disminuir las hostilidades, a mejorar la comunicación, a renovar las relaciones interpersonales, a fomentar

el pensamiento creativo y a modelar el trabajo cooperativo para llegar a generar consenso, la idea de que los estudiantes pueden afrontar los propios conflictos y asumir su responsabilidad, es un principio básico en los programas de mediación y resolución de conflictos. Por lo que se plantea el problema: **¿Cuáles son las técnicas que más utilizan para la resolución de conflictos cuando se presenta un problema en las Escuelas del nivel primario de La Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán?** Para ello es importante aprender a afrontar nuestras vivencias cotidianas con espíritu de diálogo, cooperación, desde el constructivismo se considera que la persona tiene un papel activo en la construcción del conocimiento en las escuelas del nivel primario y en tanto que proceso eminentemente dialógico la mediación incide directamente en esta construcción cooperativa con el apoyo del director de la escuela.

La formación integral de las personas incluye la búsqueda de sentido en el proyecto de realización personal.

Educación para éste siglo XXI se afirma que para poder cumplir con su misión, la educación ha de sustentarse en cuatro pilares básicos: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir junto como señala el Curriculum Nacional Base y finalmente aprender a ser, toda acción educativa que ignore alguno de estos cuatro pilares queda incompleta, la mediación como proceso contribuye a la construcción de vivir juntos y se revierte en los demás.

## **1.2. Definición del Problema**

La escuela es un escenario público sometido a las normas sociales y jurídicas de protección de los derechos de los escolares, son los directores, docentes, Consejo educativo y comunidad educativa vinculadas a los centros los que deben dar cuenta de todo proceso de intervención educativa y en este sentido, la mediación de conflicto escolar es un trabajo experto que realiza un tercero a petición, o con el consentimiento expreso de las personas en conflicto que aceptan la ayuda externa y que se comprometen a asumir las

reglas del juego como mediador. Reglas generales de las que deben ser informados antes de comenzar, y reglas concretas para cada mediación escolar en particular que deben ser pactadas con su colaboración y en su presencia. Por lo tanto la mediación es un diálogo, entre personas en conflicto crítico, protegido por la presencia de una tercera persona que actúa garantizando, a los verdaderos protagonistas, un nivel mínimo y necesario de comunicación sobre el cual intenta restaurar el deterioro del vínculo. Se trata, básicamente, de proteger de nuevos ataques un vínculo social dañado por el efecto que el paso del tiempo ha tenido, tanto en los canales de comunicación como en los sentimientos y emociones de los protagonistas como los alumnos de la escuela.

Se trata de lograr que los que habían roto su línea de diálogo puedan continuar hablando y negociando los distintos puntos de vista, confrontando sus intereses o dificultades para el entendimiento común, aunque la conversación pase por momentos difíciles. En otras palabras, la mediación es la oportunidad, protegida por la presencia de un tercero experto como el director de la escuela o los docentes, de continuar dialogando cuando las personas creen que el diálogo común y espontáneo ha perdido su capacidad de comunicación y comprensión mutua.

La presente investigación permitirá conocer los beneficios para las escuelas oficiales, y se efectuará la aplicación e implementación del método de resolución de conflictos, la mediación y mediación pedagógica, esta investigación se concentra a responder las siguientes interrogantes:

¿Qué método debe utilizar el Director con los alumnos cuando se presenta un conflicto en Escuela: la conciliación, mediación, negociación, arbitraje? ¿Cuál resulta más efectiva?

¿Cuál es el rol del docente cuando se suscita un conflicto entre alumnos dentro del aula?

¿En qué medida utiliza la conciliación el Director de la escuela cuando se presenta un problema entre los alumnos?

¿En qué momento el Director hace uso la negociación con los alumnos y docentes?

¿Cómo se aplica la mediación para solución de conflicto escolar en los establecimientos educativos del nivel primario?

¿Cuáles son los efectos en la implementación del método y procedimientos de la mediación pedagógica y conflicto en las escuelas?

¿Puede utilizar la aplicación de la mediación pedagógico y didáctica para reducir los conflictos?

### **1.3. Justificación**

La investigación tiene como propósito explicar la manera de solucionar con mayor efectividad los conflictos que diariamente se da entre alumnos, alumnas, padres de familia, autoridades de las comunidades docentes en servicio, muchas veces no existe la experiencia de cómo solucionar un conflicto de poca trascendencia y como consecuencia se vuelve un gran problema, por lo mismo es necesario la resolución alternativa de disputas incluye procedimientos que emplean técnicas de comunicación y pensamiento creativo para generar soluciones voluntarias aceptables para los implicados en una disputa en las escuelas del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos de la cabecera municipal de Totonicapán, este viene a beneficiar el proceso enseñanza aprendizaje. A diferencia de la elusión o las respuestas agresivas al conflicto, este enfoque no sólo permite acuerdos más creativos y mutuamente satisfactorios, sino también mantener y mejorar las relaciones entre alumnos, maestros y director que inicialmente están en desacuerdo.

La investigación propone un procedimiento básico de la resolución de conflictos se analiza en más profundidad. Aporta los principios, prácticas subyacentes en la mediación y la creación de consenso, que también se analizan en la sección de Antecedentes.

Los procedimientos de resolución de conflictos en las escuelas del nivel primario del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos de la cabecera municipal de Totonicapán, es la negociación, la mediación, la creación de consenso deben ser estudiados, observados, actuados y practicados antes de que se los pueda usar efectivamente. Un conocimiento firme de los métodos de resolución de conflictos y un alto nivel de capacitación en el uso de esos procedimientos, es esencial particularmente para los directores y educadores que incorporan los procedimientos a la enseñanza y otras actividades educativas.

La finalidad de esta investigación es lograr que los participantes realicen ejercicios, simulaciones que comenzarán a desarrollar su comprensión de estos conceptos y su capacidad para aplicarlos mediante un manual de capacitación completa que se necesita para actuar como un profesional formal de la negociación o la mediación.

La resolución alternativa de disputas (o resolución de conflictos, como se la llama a menudo) se refiere a una gama de alternativas: negociación, conciliación, mediación, búsqueda de información, arbitraje y entre todas estas variantes, la negociación es la única que no requiere un tercero. El arbitraje es la única variante que quita la decisión final de las manos de las partes. En general estas variantes pueden definirse y diferenciarse por: el papel de los terceros, la medida en la comunicación entre las partes está estructurada formalmente, el rol de las partes entre alumnos en disputa en dar forma a la resolución final, los intereses que se sirven a través de la resolución, para ello es necesario desarrollar de la manera siguiente:

Negociación entre alumnos, entre padres, Consejo Educativo y docentes.  
Resolución de problemas y/o negociación voluntaria, llevada a cabo

directamente entre las partes para llegar a un acuerdo conjunto sobre preocupaciones comunes por medio de la orientación del director.

Conciliación entre alumnos docentes y padres de familia con la ayuda del director de la escuela. Negociación voluntaria con la ayuda de un tercero que sirve para reunir a las partes para hablar o que transmite la información entre las partes en este sentido es el director de la escuela.

Mediación por medio del director de la escuela donde la: Participación voluntaria en un proceso estructurado en el que un tercero neutral ayuda a las partes a identificar y satisfacer sus intereses en relación con la disputa para el beneficio ambas partes.

Búsqueda de datos de parte del director del establecimiento para tener información antes. La investigación es conducida por un director como tercero neutral que resulta en la recomendación de un acuerdo.

Arbitraje es muy difícil pero que el director es quien tiene Participación voluntaria o requerida en un procedimiento, de explicar, presentar y justificar necesidades, intereses y/o posiciones y que resulta en un acuerdo obligatorio o recomendado decidido por un tercero neutral.

Si bien cierto la mediación puede parecer similar a la conciliación o a la solución asistida de problemas, difiere en algunos aspectos importantes, mientras la conciliación generalmente es un proceso informal que le facilita al director del establecimiento desarrollar la conciliación entre alumnos, que emerge del contexto social u organizaciones de la disputa y que se lleva a cabo entre directores y docentes que se conocen, la mediación es un proceso estructurado formalmente que debe ser solicitado y que es conducido por mediadores que pueden ser extraños para las partes. La negociación y la conciliación dependen de la buena voluntad de todos los involucrados. La mediación también, pero su éxito depende en gran medida de la equidad de un procedimiento altamente estructurado.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. General**

Establecer el grado de efectividad de las técnicas que más utilizan para la solución de conflictos cuando se presenta un problema en las Escuelas del nivel primario de La Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán.

##### **1.4.2. Específicos**

Determinar los procedimientos que actualmente se utilizan para la comunicación, negociación de resolución de conflictos entre alumnos, padres de familia, docentes y directores.

Establecer si existen sistemas de verificación para la oportuna, percepción mediación y conciliación de los conflictos sus citados entre alumnos, alumnas entre padres de familia, docentes y director de escuela.

Identificar la técnica que ha resultado más eficaz para la solución de conflictos.

Elaborar una propuesta de mediación de conflicto, que permita solucionar los problemas que afecta el rendimiento, deserción escolar, la comunicación entre maestros, padres de familia y dirección del establecimiento educativo.

#### **1.5. Delimitación del Problema**

##### **1.5.1. Teórica**

El estudio es de carácter de mediación, solución de conflicto, negociación, reconciliación y mediación pedagógica didáctica por su relación que tiene con la comunicación didáctica entre alumnos, padres de familia, autoridades educativas, que se fundamenta en otras ciencias tales como: Sociología, Pedagogía, didáctica, psicología, filosofía y currículum.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se llevará a cabo con los directores y docentes de las escuelas oficiales rurales mixtas, del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos, de la cabecera municipal de Totonicapán.

### **1.5.3. Temporal**

El estudio será de carácter sincrónico o transversal tomando en cuenta que el problema se analizará en un momento dado.

## **1.6. Antecedentes del Problema**

La violencia en nuestros hogares, en las escuelas, en las universidades, con los vecindarios y en las comunidades ha llegado a un nivel alarmante en las últimas décadas, las nociones de responsabilidad personal y del bien común, han sido superadas por la estridente afirmación de los derechos individuales, los ataques físicos, los recursos legales punitivos. Las cortes están atestadas de demandas, los procedimientos legales formales se han demostrado incapaces de responder a la cantidad de casos acumulados o de aportar soluciones pacíficas duraderas.

Desafortunadamente en el municipio de Totonicapán no hay procedimientos alternativos que comienzan a echar raíces en las escuelas del nivel primario de la cabecera municipal de Totonicapán. En tal efecto la resolución de conflicto, negociación, conciliación, mediación y el arbitraje, que son elementos básicos de las relaciones laborales desde hace mucho tiempo, ahora se consideran apropiados para resolver muchos tipos de conflictos. No hay centros de mediación y servicios locales de mediación que ofrecen a los vecinos maneras de manejar disputas interpersonales, y ahora exigen a los litigantes en ciertos tipos de casos que intenten acuerdos mediados. La mediación familiar y de divorcio también ha emergido como un procedimiento relativamente barato que promueve resoluciones más equitativas.

En las escuelas primarias y secundarias han proliferado los problemas y hace falta un método de resolución de conflictos, particularmente los modelos de mediación que debe ser conducida por los directores de las escuelas.

En el siglo veintiuno, claramente tenemos dos caminos a seguir. Cada uno de ellos ha estado emergiendo con mayor intensidad y definición en la última década.

Uno es el camino de la solución de problemas en colaboración, este camino fortalece las conexiones de unos con otros a medida que se revelan los intereses comunes e interdependencia social y económica de nuestras vidas. La participación en experiencias de solución de problemas a través de la cooperación, la colaboración puede dar sustento al desarrollo de nociones amplias y bien informadas de lo que son los propios intereses, basadas tanto en una resonante aceptación de la responsabilidad personal por nuestras acciones, como en el reconocimiento de la importancia de la comunidad educativa por medio de los directores

Para buscar solución a la confrontación agresiva y antagónica, que apunta a producir "ganadores" y "perdedores", en este camino emerge una visión estrecha y aislada de lo que es el interés propio. Las estrategias y las posiciones, por encima de las necesidades los intereses, lleva a abrogar la responsabilidad personal en favor de determinaciones por vía de adjudicación, de derechos, responsabilidad y daños. Incluir las técnicas de resolución de conflictos en el sistema educativo específicamente en las escuelas del nivel primario de la Coordinación Técnico Administrativa del Distrito cero ocho guión, cero uno guión, cero dos, es una vía por la cual la orientación de las áreas de estudios da sustento al camino de la solución de problemas a través de la colaboración estrecha de los directores y docentes de las escuelas antes suscrito.

Aceptar las diferencias e incrementar las capacidades de resolución de conflictos de todos los miembros de la comunidad escolar son parte del esfuerzo para mejorar el clima en las escuelas. Tal cambio es amplio y exige

que las áreas curriculares de estudio formales e informales incluyan la enseñanza, el entrenamiento, la experiencia y la práctica de la solución de problemas para resolver diferencias y disputas. Las autoridades de las comunidades, Consejo Educativo, la comunidad escolar que representan modelos de roles para los jóvenes, deben ser los guías. Por tanto, se labora un manual y guiado su desarrollo para ayudar a los directores de las comunidades educativas a comprender el conflicto, la potencialidad, las metodologías de estrategias de resolución de conflictos apropiadas y efectivas.

A través de la investigación y la experiencia ha encontrado que hay una cantidad de programas de estudio sobre resolución de conflictos que se centran en los niños. Estos consisten en programas de capacitación en la mediación conducida por los pares, programas de formación en las técnicas de mediación en el aula, programas de "escuela pacífica" para el aula y para la escuela como políticas educativas. Asesorados por un grupo de educadores que incluía a los decanos de los profesorados de cinco universidades y profesionales del campo de la resolución de conflictos, NIDR y NAME lanzaron un proyecto conjunto en 1993, llamado el Proyecto de Resolución de Conflictos en la Educación de Docentes (CRTEP, en inglés). El objetivo original de este proyecto era desarrollar un programa de estudios apropiado para quienes trabajan con estudiantes de profesorado y docentes, para que comprendieran mejor los conceptos y técnicas de la resolución de conflictos en los Estados Unidos.

Once universidades participaron en el proyecto piloto y se les entregaron los módulos para su revisión y para que los usaran en sus cursos. Los aportes de los veintiséis docentes involucrados en el proyecto piloto y del grupo asesor nacional ayudaron a mejorar los materiales.

El objetivo de este manual es dar apoyo a la incorporación de las técnicas de resolución de conflictos en la preparación de docentes a nivel universitario, secundario y primario. Los docentes, administradores, consejeros escolares y otros que conocen la resolución de conflictos a través de planes de estudio

de profesorado y de capacitación docente, podrán introducir técnicas mejoradas de solución de problemas en todos los niveles educacionales. Al hacerlo, sentarán las bases de una sociedad de trabajadores por la paz altamente calificados y de un nuevo siglo que abrace los valores y conductas que más nos identifican como seres humanos.

Este manual está diseñado para el uso de docentes primarios y secundarios, administradores y consejeros, y formadores de estos profesionales dentro de las instituciones educativas. El trabajo en los cursos y los planes de formación de personal referidos al manejo del aula, la psicología educativa, los programas de estudios sociales, la educación sanitaria, la conducción educativa y las técnicas de comunicación, son todos receptores potenciales de material sobre resolución de conflictos y este manual ha sido pensado para su uso en tales contextos.

Como se observar si es posible la formación en profundidad en los conceptos básicos y técnicas necesarias para actuar como mediador, conciliador o negociador profesional, pueden ayudar a orientar para la obtención de tal formación de los alumnos de la cabecera municipal de Totonicapán. La formación especializada es esencial para todo el que busque ejecutar un programa que aporte servicios de mediación conducida por los directores o un profesional, para usar esas técnicas en forma efectiva en su vida profesional y en la institución educativa.

#### **1.7. Hipótesis**

Cuanto más se utilicen las técnicas de solución de conflictos, mayor efectividad habrá en la solución de los problemas que se susciten en las Escuelas del nivel primario de La Coordinación Técnico Administrativa del Distrito Número 08-01-02 de la cabecera municipal de Totonicapán.

**1.7.1. Operacionalización de la hipótesis.**

| HIPÓTESIS  | VARIABLE  | INDICADORES  | ÍNDICE  | MEDIDAS DE ESCALA   | TÉCNICAS   | INSTRUMENTO  | FUENTES  |
|--|---|--|---|---|--|--|--|
| Cuanto más se utilicen las técnicas de solución de conflictos, mayor efectividad habrá en la solución de los problemas que se susciten en las Escuelas del nivel primario de | <p><u>Variable dependiente:</u></p> <p>Efectividad en la solución de los problemas que se susciten.</p> <p>Variable Independiente o</p> | <p>La falta de programas de mediación y resolución de conflictos en el Currículum Nacional Base repercute en La deserción escolar.</p> <p>Carencia de métodos, técnicas y procedimientos para la</p> | <p>Dominio de conocimientos teóricos y prácticas del tema.</p> <p>Forma una actitud crítica, creativa, activa, propositiva de sensibilidad social.</p> <p>Percibir la</p> | <p>Dialogo</p> <p>Reunión</p> <p>Llamada de atención</p> <p>Bastante</p> <p>Muchas veces</p> <p>Pocas veces.</p> <p>A veces</p> <p>Primero,</p> | <p>Entrevista</p> <p>Capacitación.</p> <p>Observación</p> <p>Encuesta</p> <p>Operativos, organizacionales, estructurales</p> | <p>Libreta.</p> <p>Notas.</p> <p>Cuestionarios</p> <p>Cuadernos.</p> <p>Manual de funciones.</p> <p>Oficios.</p> <p>Textos.</p> <p>Internet.</p> | <p>Docentes</p> <p>Alumnos.</p> <p>Director.</p> <p>Consejo Educativo.</p> <p>Padres de familia.</p> |



|  |  |   |  |  |                               |  |  |
|--|--|---|--|--|-------------------------------|--|--|
|  |  | <p>conflicto mediante de la mediación pedagógica didáctica.</p> <p>Metodología de la enseñanza de la comunicación y mediación de conflicto.</p> | <p>Investigación relaciones interpersonal.</p> <p>Evaluación</p> | <p>Bastante</p> <p>Resolución De conflictos.</p> <p>Negación</p> | <p>Programas Estrategias.</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|-------------------------------|--|--|

### 1.8. Población y Muestra

La unidad de análisis de la presente investigación, lo constituye principalmente los directores, docentes, alumnos, alumnas de las escuelas oficiales rurales mixtas, de la Coordinación Técnico Administrativa del distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos de la cabecera municipal de Totonicapán, de la manera siguiente:

| <b>NO</b> | <b>ESCUELAS</b>                | <b>ALUMNOS</b> | <b>DOCENTES</b> |
|-----------|--------------------------------|----------------|-----------------|
| 1         | Nivel Primario            21   | 3,311          | 168             |
| 2         | Preprimaria Bilingüe    13     | 303            | 17              |
| 3         | Párvulos                    11 | 222            | 13              |
|           | <b>Total</b> <b>45</b>         | <b>3,886</b>   | <b>198</b>      |

**1.9. Instrumento:**

Para realizar la medición de los indicadores definidos, y el efecto que estos tienen según las variables, se diseñara los siguientes instrumentos:

| No. | Instrumento         | Descripción  | Unidades de Análisis   |
|-----|---------------------|--|--|
| 01  | Ficha Bibliográfica | Se utilizará para registrar información bibliográfica o los planteamientos de las fuentes a consultar y que sustentarán el objeto de estudio. Esta ficha es parte de la técnica que consiste en la revisión y selección de fuentes bibliográficas, con la finalidad de contar con elementos suficientes en la redacción del informe final. | Se utilizará con los directores, docentes, y alumno en los establecimientos educativos de objeto de estudio. |
| 02  |                     |  |  |

|    |                     |  |   |
|----|---------------------|--|---|
|    | Guía de Observación | Se utilizará para observar a las unidades de análisis para establecer aspectos relevantes del problema objeto de estudio. Permitirá recopilar información general sobre los aspectos o factores generales del objeto de estudio. | Directores de escuelas, docentes, alumnos, y alumnas. |
| 03 | Guía de Entrevista  | Se utilizará para recopilar información con el personal idóneo, que son responsables del proceso de control comisión de disciplina conflictos de mediación como objeto de estudio.   | Directores de las escuelas, docentes, y alumnos.      |

|    |                    |  |  |
|----|--------------------|--|--|
| 04 | Boleta de Encuesta | <p>Se utilizará para obtener respuestas en relación a objetos generales desde la perspectiva de los sujetos de investigación con respecto al problema objeto de estudio, abarcando cada uno de los indicadores y de las variables que son:</p> <p>Los conflictos,<br/> Negociación,<br/> Mediación pedagógica didáctica.<br/> Proceso de comunicación.</p> | <p>Directores de escuelas, docentes y alumnos de la Coordinación Técnico Administrativa, del Distrito número cero ocho guión, cero uno guión, cero dos, de la cabecera municipal de Tonicapán.</p> |
|----|--------------------|--|--|

**a. Materiales:**

Papel bond carta y oficio  
Oficina  
Computadoras  
Mobiliarios  
Textos  
Equipos de audiovisuales  
Engrapadoras  
Máquina de escribir  
Y otros.

**b. Financiera:**

Todos los gastos que se realizará esta abajo la responsabilidad del investigador que son los siguientes:

|                             |    |                 |
|-----------------------------|----|-----------------|
| Elaboración de instrumentos | Q. | 275.00          |
| Papelería:                  | Q. | 200.00          |
| Levantado de texto:         | Q. | 500.00          |
| Asesoría Técnica:           | Q. | 1,500.00        |
| Equipo:                     | Q. | 500.00          |
| Llamadas telefónica:        | Q. | 200.00          |
| Texto:                      | Q. | 500.00          |
| Impresión de la tesis:      | Q. | 3,800.00        |
| Inscripción:                | Q. | 1,000.00        |
| <b>TOTAL</b>                | Q. | <b>9,250.00</b> |

### 1.10. CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

| No. | ACTIVIDADES                            | FECHA                          | RESPONSABLES                    |
|-----|--|--------------------------------|---------------------------------|
| 1   | Elaboración de plan de investigación   | 1 al 30 de julio de 2011       | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 2   | Elaboración de diseño de investigación | 1 al 15 de agosto de 2011      | Miguel Ajpop Vásquez            |
| 3   | Investigación bibliografía             | 15 al 30 de agosto 2011.       | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 4   | Presentación de diseño                 | 1 de septiembre del 2011.      | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 5   | Elaboración de instrumentos            | 1 al 15 de septiembre de 2011. | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 6   | Trabajo de campo                       | 1 al 10 de octubre 2011.       | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 7   | Tabulación                             | 15 al 30 de octubre 2011.      | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 8   | Interpretación de resultado            | 1 al 8 de noviembre del 2011.  | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 9   | Redacción de informe final             | 10 al 31 de enero de 2012.     | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 10  | Presentación de informe a revisión     | 20 de mayo del 2012.           | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 11  | Presentación del informe final         | 5 de junio del 2012.           | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |
| 12  | Examen Público                         | 5 de septiembre del 2012.      | Estudiante Miguel Ajpop Vásquez |

**ANEXO No. 2**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE (CUNOC)**  
**DEPARTAMENTO DE POSTGRADO**



Respetable maestro en servicio del nivel primario de la cabecera municipal de Totonicapán, por medio de la presente solicito, su valioso aporte en el sentido que se sirva contestar las interrogantes que a continuación se le plantea, la investigación es de carácter confidencial, cuyo resultado es para tesis de postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Occidente (CUNOC).

**INSTRUCCIONES:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes las cuales debe de responderlas de acuerdo a su criterio, su experiencia docente y conocimiento adquirido en el proceso de su formación científica.

**1. ¿En qué grado de escolar se da con mayor frecuencia la violencia entre los alumnos y alumnas?**

Primero       Segundo       Tercero   
Cuarto       Quinto       Sexto

**2. ¿Cuáles de las siguientes técnicas utiliza para la solucionar los conflictos, cuando se le presenta un problema con un docente?**

Diálogo       Reunión       Llamada de atención

**3. ¿Quiénes son los más conflictivos los niños o niñas en las aulas de la Escuela Oficiales Rurales Mixtas?**

Niños       Niñas

**4. ¿Cuáles son las causas más frecuentes que da origen el conflicto entre los docentes?**

Carácter  Irresponsabilidad  Envidia

**5. ¿Conoce usted en qué consiste el método alternativo de resolución de conflictos en la escuela?**

Ayuda de tercero neutral e imparcial  Imparcial

Arbitraje

Mediación  Facilitador de comunicación

Mediante judicial  Negación  Negociación

Conciliación

**6. ¿Quiénes son los más importantes en la mediación de un conflicto escolar: El director, docente o los padres de familia, alumnos, Consejo Educativo, gobierno Escolar y autoridades comunitarias?**

Debe ser resuelto por los padres  Por el director

Buscar solución  Autonomía  Buscar solución

**7. ¿Conoce usted en qué consiste el programa de mediación escolar en la escuela y considerada como?**

Partición voluntaria  Es un tercero neutral

Es un proceso estructurado  Ambos

**8. ¿En qué les favorece a los alumnos y alumnas la mediación pedagógica didáctica dentro de las aulas?**

Aprender a trabajar juntos  Existe tolerancia   
Confianza en uno mismo  Escuchar consejos   
Ayudarse mutuamente  Civilidad

**9. ¿En qué medida se practica la comunicación armónica en la institución que está bajo su responsabilidad?**

No existe  Muy Poca  Bastante

**10. ¿Cuáles de las siguientes estrategias favorecen una comunicación armónica entre los miembros de la institución?**

Resolución de conflictos  Negociación   
Mediación   
Creación de consenso  Buena comunicación   
Cooperación  Arbitraje

**11. ¿Cómo puede ser la comunicación en la mediación de conflictos en la escuela con padres de familia, docentes, y alumnos directores?**

Clara  Precisa   
Provoca una respuesta adecuada  Toma de decisiones

**12. ¿Cuáles pueden ser las técnicas de comunicación esencial para resolver productivamente conflictos entre los sujetos de la educación?**

Uso de conductas no verbales  Gestos   
Contacto visual  Tono de voz   
Preguntas abiertas  Prestar atención   
Ambos

**13. ¿Cuál es el origen del conflicto que se da entre docentes, Consejo Educativa, alumnos padres de familia y Director dentro de la escuela?**

Contradicción  Factores del contexto   
Por interés personales  Espacio   
Tiempos comunes  Desacuerdo   
Ambos

**14. ¿Cuáles son las etapas del conflicto que se da dentro del establecimiento educativo que dignamente administra?**

Pree-conflicto  Confrontación   
Crisis  Resultados   
Pos-conflicto  Comunicación

**15. ¿Cuál es el método efectivo para escuchar activamente un mediador, para resolver un conflicto?**

Parar de hablar  Usar preguntas abiertas   
Eliminar distracciones  Dar sugerencia   
Poner orden  Toma decisiones

**16. ¿Conoce usted qué es una resolución alternativa de conflicto en la escuela en el nivel primario?**

Expresión  Negación   
Reconciliación  Arbitraje   
Investigación  Ambos

**17. ¿En qué se constituyen los aspectos técnicos y prácticos en la resolución de conflictos en las aulas del nivel primario?**

Valores  Creencias   
Actitudes  Técnicas básicas   
Comunicación

**18. ¿Cómo influye la creación de consenso como una herramienta eficaz para utilizar técnicas de solución de conflictos?**

Ambos grupos  Afecta a otras personas   
A todas las personas

**19. ¿En qué medida se da el aprendizaje cooperativo en las aulas para evitar la violencia entre los alumnos?**

A veces  Pocas veces

Muchas Veces  Bastante

**20. ¿En qué repercute en la formación académica de los alumnos la mediación pedagógica didáctica dentro de las aulas?**

Cambio de actitud de los actores

Actividad mental constructivista

Aprendizaje se produce de manera satisfactoria

Solo es actitud del docente

Ambos

Actividades intencionales planificadas y sistemáticas

**ANEXO No. 3**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE (CUNOC)**  
**DEPARTAMENTO DE POSTGRADO**



Respetable director en servicio del nivel primario de la cabecera municipal de Totonicapán, por medio de la presente solicito, su valioso aporte en el sentido que se sirva contestar las interrogantes que a continuación se le plantea, la investigación es de carácter confidencial, cuyo resultado es para tesis de postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala, del Centro Universitario de Occidente (CUNOC).

**INSTRUCCIONES:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes las cuales debe de responderlas de acuerdo a su criterio, su experiencia docente y conocimiento adquirido en el proceso de su formación científica.

**1. ¿En qué medida se da la violencia entre los alumnos dentro del establecimiento?**

|          |                          |              |                          |       |                          |
|----------|--------------------------|--------------|--------------------------|-------|--------------------------|
| Bastante | <input type="checkbox"/> | Muchas veces | <input type="checkbox"/> | Pocas | <input type="checkbox"/> |
| veces    | <input type="checkbox"/> | A veces      | <input type="checkbox"/> |       |                          |

**2. ¿Conoce usted cuáles son las etapas del conflicto que da origen en las aulas?**

|                |                          |                |                          |        |                          |
|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|--------|--------------------------|
| Pree-conflicto | <input type="checkbox"/> | Confrontación  | <input type="checkbox"/> | Crisis | <input type="checkbox"/> |
| Resultados     | <input type="checkbox"/> | Post-conflicto | <input type="checkbox"/> | Ambos  | <input type="checkbox"/> |

**3. ¿Qué técnicas administrativas utiliza el director, para la solución de conflictos, cuando se le presenta un problema con un compañero docente?**

Diálogo  Reunión con todos

Llamada de atención  Suscribir acta en contra

**4. ¿Cuáles son los temas en orden de prioridad que se pueden implementar para evitar los conflictos en los centros educativos?**

Educación en valores  Educación para la vivencia

Cultura de paz  Vida ciudadana

Actividades en valores

**5. ¿Cuál es el origen del conflicto dentro de la escuela con los alumnos y alumnas?**

Contradicción  Factores del contexto

Satisfacción de interés  Espacio

Tiempos comunes  Desacuerdos

**6. ¿Existen programas de servicio de mediación de conflictos en la Institución Escolar en la cual usted labora?**

Existe  No existe

Falta de interés de los padres

Falta de colaboración del docente

**7. ¿Cómo considera usted la negociación, es una buena medida para solucionar conflictos o no y en qué forma?**

Relación entre dos o más  Interés real o percibido   
Interés real o percibido  Voluntariamente en un diálogo   
Responde a las necesidades de otras

**8. ¿Cuál sería el resultado de la mediación pedagógica dentro de las aulas?**

Cambio de actitud de los actores   
Aprendizaje se produce de manera satisfactoria   
Actividad mental constructivista   
Solo es actitud del docente   
Actividades intencionales, planificadas y sistemáticas   
Ambos

**9. ¿Qué es el arbitraje en la resolución de conflictos en las aulas escolares?**

Es un tercero neutral  Recomienda un acuerdo   
Toma decisiones Interés  Posiciones   
Define un acuerdo

**10. ¿Qué es una resolución alternativa de conflictos en las aulas en las escuelas del nivel primario?**

Expresión  Negación  Reconciliación

Arbitraje  Investigación  Ambos

**11. ¿En qué consisten los métodos y técnicas de alternativo de resolución de conflictos?**

Ayuda de tercero neutral e imparcial  Arbitraje

Mediación  Facilitador de comunicación

Negociación  Conciliación

**12. ¿En qué les favorecen a los alumnos y alumnas la mediación pedagógica didáctica dentro de las aulas?**

Aprenden a trabajar juntos  Existe tolerancia

Confiar en uno mismo  Escuchar consejos

Ayudarse mutuamente  Civildad

**13. ¿A través de qué se puede lograr la formación específica en mediación educativa en la escuela primaria?**

Equipo didáctica  Claustro de profesores

Padres de familia  Alumnos al servicio de mediación

Personas no docentes

**14. ¿En qué favorece la mediación pedagógica en el proceso enseñanza aprendizaje con los niños en las aulas?**

Logro de aprendizaje significativo

Implementación de estrategias

Mecanismo que le ayude a desarrollar competencias de todo tipo

Permitan construir armónicamente su vida personal y social

**15. ¿Qué actitud adopta el docente en la Mediación Pedagógica didáctica en el aula?**

Promueve la reflexión

Toma decisiones en la participación inter aprendizaje

Medios, estrategias, técnicas, que faciliten en los niños el aprendizaje

Facilitador y monitor

**16. ¿Cuáles de los siguientes aspectos se pueden considerar para lograr una educación pedagógica didáctica, sistemática, constructivista para que haya un aprendizaje significativo?**

Realidad local

Nacional

Global

Solo estudiantes

Sólo profesores

Contenidos curriculares

**17. ¿Qué aspectos toma en consideración, como comunicador efectiva de la mediación pedagógica?**

Hacer contacto visual

Mirar la postura corporativa y la expresión facial del interlocutor

Buscar crear empatía y trato de entender los sentimientos, pensamientos y acciones de otros.

**18. ¿Cuáles son las causas del conflicto más frecuentes se da en las aulas con los niños del nivel primario?**

Carácter

Irresponsabilidad

Envidia

Comunicación Fluida

**19. ¿Cómo influye la creación de consenso como una herramienta alta para utilizar técnicas de solución de conflictos?**

Ambos grupos

Afecta a otras personas

A todas las personas

**20. ¿Cuál es el método y técnica para escuchar activamente un mediador, para resolver un conflicto dentro de la escuela primaria?**

Parar de hablar

Usar preguntas abiertas

Eliminar distracciones

Da sugerencia

Pone orden

Tomar decisiones

## BIBLIOGRAFIA

1. Arrieta Lola y Moresco Marisa (1992) **EDUCAR DESDE EL CONFLICTO CHICOS QUE MOLESTAN**. Editorial CCS. Alcalá Madrid, España.
2. Boqué Torremodell, M.C. (2002). **GUÍA DE MEDIACIÓN ESCOLAR**. Barcelona: Octaedro
3. Casamayor, G. (1998). **CÓMO DAR RESPUESTA A LOS CONFLICTOS**. La disciplina en la enseñanza secundaria. Barcelona: Grao.
4. Elexpuru, Medrano Samaniego. (2001.) **DESARROLLO DE LOS VALORES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**. Bilbao: Mensajero.
5. Fernández Isabel, Villaoslada Emiliana y Funes Silvana (2002). **CONFLICTO EN EL CENTRO ESCOLAR EL MODELO DE ALUMNO AYUDANTE COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA**. Editorial Catarata. Madrid España.
6. Fernández, Isabel (2007) **PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EL CLIMA ESCOLAR COMO FACTOR DE CALIDAD**. Editorial Narcea S. A. Sexta Edición. Madrid, España.
7. Gernika Gogoratz (1994). **CENTRO DE INVESTIGACIÓN POR LA PAZ**: Transformación de Conflictos y Mediación como propuesta de desarrollo de la educación para la paz en el sistema educativo vasco.
8. Girard, Kather, J. Koch Susana (1997) **RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA ESCUELA**. Ediciones Gramisa S. A.
9. Jares, X. (2001). **EDUCACIÓN Y CONFLICTO**. Guía de educación para la convivencia. Madrid: Popular.

10. Jonson, D. Y Jonson, R. (1999). **CÓMO REDUCIR LA VIOLENCIA EN LAS ESCUELAS**. Buenos Aires: Paidós.
11. Judson. (2000). **APRENDIENDO A RESOLVER CONFLICTOS EN LA INFANCIA. MANUAL DE EDUCACIÓN PARA LA PAZ Y LA NO VIOLENCIA**. Madrid: Los libros de la catarata.
12. Lederach, J.P. (1994). **MEDIACIÓN**. Centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratuz.}
13. Miguez, Daniel (2008) **VIOLENCIA Y CONFLICTOS EN LAS ESCUELAS**. EDITORIAL PAIDÓS SAICF. Primera edición. Buenos Aires, Argentina.
14. Ortega, Rosario, Del Rey, del Rosario, Gámez Paula y Cruz Roja Juvenil Guía para la Orientación (2002) **ESTRATEGIAS EDUCATIVAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA MEDIACIÓN Y DIALOGO**. Madrid
15. Rozenblum de Horowitz. (1998). **Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo del adolescente**. Buenos Aires: Aique
16. San Martín Pérez, José Antonio (2003). **LA MEDIACIÓN ESCOLAR UN CAMINO PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR**. Editorial CCS, Alcalá, Madrid España.
17. Salas, Nora (2011). **PNL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**. Editorial Mexicanos Unidos S. A. Primera Edición. México.
18. Savater, Fernando (2008). **EL VALOR DE EDUCAR**. Editorial Ariel, S. A. Barcelona, España.
19. Universidad Rafael Landivar, Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales, Ministerio de Educación, Secretaria de la Paz y Gobierno de Suecia (1998). **ACUERDOS DE PAZ**. Editorial Paidós SAICF. Tercera edición. Guatemala.