



MÁSTER EN PSICOPEDAGOGÍA APLICADA A LA EDUCACIÓN

“Juventud positiva”:
Guía de mediación de conflictos entre pares en educación secundaria

Maestranter

Rayssy Sánchez Alfau.
Indhira Pérez Quiñones.
Pedro Antonio Henríquez De León.

Asesora

Dra. Cristina de la Peña

Santo Domingo, Rep. Dom.
Septiembre, 2018

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Justificación	7
1.2. Objetivo general y específicos	9
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Contextualización	10
2.2. Clima familiar y conflictos escolares del adolescente	12
2.3. Conceptualización de Conflicto	13
2.4. Conceptualización de Mediación.....	15
3. METODOLOGÍA	17
3.1. Objetivos	17
3.2. Diseño	17
3.3. Muestra	17
3.4. Variable e Instrumento	18
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Análisis de los datos.....	19
4. RESULTADOS	19
• Conocer la convivencia escolar en las aulas de educación secundaria en República Dominicana.	19
• Identificar los conflictos más comunes en las aulas de educación secundaria en República Dominicana.	20
• Identificar las estrategias de resolución que se ponen en práctica para solucionarlos.	23
• Diseñar un programa de intervención de mediación de conflictos entre pares en educación secundaria.	26
5. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....	27
5.1 Objetivos.....	28
5.2 Metodología:.....	28
5.3 Actividades o talleres:	28
5.3.1. Sesión 1 taller Escucha Activa	28
5.3.2. Sesión 2 Charla-Taller de resolución de conflictos dirigida a maestros de educación secundaria.	32
5.3.3 Sesión 3 Taller sobre Familias Positivas.....	33
5.3.4 Sesión 4 taller Procesamiento positivo de conflictos.....	35
5.3.5 Sesión 5 Taller sobre Bullying	37
5.3.6 Sesión 6 taller Mediación de conflictos.....	38
5.3.7 Sesión 7 Juventud positiva	42

5.3.8 Sesión 8 Graduación	45
5.4 Evaluación del programa	46
6. DISCUSION Y CONCLUSIONES	46
6.1. Discusión.....	46
6.2. Conclusión	48
7. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA	49
7.1. Limitaciones.....	49
7.2. Prospectiva	49
8. REFLEXION FINAL	50
9. BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS:.....	53
Anexo 1. Cuestionario sobre convivencia escolar para el profesorado.....	53
Anexo 2. Evaluación del taller	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de convivencia en el centro	19
Figura 2. Porcentaje convivencia en los tres últimos años	20
Figura 3. Porcentaje conflictos en las aulas	20
Figura 4. Porcentaje de situaciones conflictivas en el centro	21
Figura 5. Porcentaje conductas conflictivas en alumnos.....	21
Figura 6. Porcentaje conocimiento de problemas de convivencia	22
Figura 7. Frecuencia de respuestas de las familias.....	22
Figura 8. Frecuencia causas de las conductas conflictivas.....	23
Figura 9. Frecuencia Solución profesores a problemas de convivencia.....	24
Figura 10. Frecuencia Mantener la disciplina.....	24
Figura 11. Porcentaje de afrontamiento de conflictos	25
Figura 12. Frecuencia frases sobre la convivencia escolar	25
Figura 13. Frecuencia relaciones y comunicación	26
Figura 14. Porcentaje de alumnos mediadores.....	26
Figura 15. Frecuencia formación en convivencia escolar	27
Figura 16. Frecuencia falta de formación en convivencia escolar	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución del tiempo en los talleres	28
Tabla 2. Descripción de las actividades familias positivas	34
Tabla 3. Descripción de las actividades del taller juventud positiva	44
Tabla 4. Programa de la actividad de graduación	46

1. INTRODUCCIÓN

El mundo ha ido avanzando trayendo consigo importantes cambios que han beneficiado de manera positiva a las sociedades, se vive en un mundo que va en constante cambio que de igual forma impacta a las familias trayendo consigo mejoras y en otras situaciones malestares, la familia como se conocía ha cambiado, los roles parentales han sido afectados, hoy en día una madre conocida por ser la mujer del hogar, responsable directa de la crianza de los hijos, se ha visto en la obligación de compartir su rol y asumir otras responsabilidades que le permitirán aportar en el hogar lo que el padre de la casa con sus labores no alcanza; los hogares con el tiempo han sufrido los desdenes de los cambios políticos, demográficos, sociales, culturales, religiosos y económicos.

La integración familiar ha sido comprometida a tal punto que los niveles de descomposición social que se vive en la actualidad en las familias dominicanas son en alto grado debido a la ausencia de los padres en el hogar por motivos laborales, estilos de crianzas demasiados flexibles (permisivos), lo cual conlleva a que los hijos crezcan desarrollando conductas inadecuadas. En numerosas ocasiones estos comportamientos inadecuados son observados en los salones de clase evidenciándose conflictos escolares, agresiones violentas entre estudiantes y en ocasiones estudiante-maestro.

Diversos estudios demuestran la importancia de la relación directa entre el clima familiar percibido por el adolescente donde se da una estrecha asociación entre éste y el comportamiento violento del hijo en el contexto escolar. Uno de ellos ha destacado el estrecho vínculo existente entre la calidad de las relaciones familiares y la implicación en conductas violentas (Gerard y Buehler, 1999). De hecho, cuando el clima familiar del hogar de donde procede o en el que convive el adolescente es negativo, es más probable que éste adopte la violencia incluso como estilo comportamental (Chermack y Walton, 1999).

Existen dos elementos claves en la relación entre la calidad negativa de las relaciones familiares y el comportamiento antisocial del hijo. En el que se observa que el clima familiar se relaciona también indirectamente con la conducta violenta a través de la empatía y de la actitud que el hijo manifiesta hacia la autoridad institucional; de esta manera, la combinación de un bajo nivel de empatía y de actitudes negativas hacia la escuela y el profesorado parecen constituir dos relevantes factores de riesgo frente al desarrollo de comportamientos violentos en la escuela. En otras palabras, lo que los resultados de los estudios sugieren es que la interacción negativa entre padres e hijos (existencia de frecuentes conflictos, falta de comunicación familiar y de cohesión afectiva), afecta a otros niveles de relación social en los adolescentes, por ejemplo, con sus iguales y con el profesorado como figuras de autoridad formal. Con sus iguales porque no desarrollan adecuadamente la habilidad empática, que en buena medida se fomenta con la expresión de sentimientos en el seno familiar (Jolliffe y Farrington, 2004), lo que aumenta la probabilidad de que se desarrollen comportamientos hostiles hacia el otro, dificultando así la convivencia en el contexto del aula.

Este resultado se relaciona con los encontrados en trabajos previos que señalan la actitud positiva hacia la autoridad y el desarrollo de la empatía como factores de prevención y protección frente a la conducta violenta en el aula (Díaz-Aguado, 2005). Así, se puede afirmar, que el comportamiento violento, influenciado por actitudes negativas del adolescente hacia el profesorado y la escuela (aprendidos o motivados por desajustes y carencias en el contexto familiar), ejerce un impacto negativo en el clima social del aula.

La relación observada en el modelo propuesto entre el clima familiar y el clima escolar a través de la actitud hacia la autoridad institucional constata el resultado obtenido por Bernstein (1998), quien define la familia como un contexto de vital importancia en la configuración de la actitud del adolescente hacia el profesorado y la escuela. Otro punto que destacar es la estrecha relación que se da entre la actitud hacia la autoridad y el clima escolar. Es decir, un clima familiar negativo, determinado por problemas de comunicación y carencias afectivas entre los miembros de la familia, puede influir negativamente en el desarrollo psicosocial del adolescente y colabora a configurar una imagen negativa tanto de los adultos que forman su núcleo familiar, como de los profesores y la escuela como figuras de autoridad formal. De tal modo que esta actitud desajustada puede traducirse en, por ejemplo, una falta de respeto hacia la autoridad escolar y generar efectivamente un clima nocivo en clase. En esta línea, diversos estudios sugieren que si el adolescente considera que su opinión es escuchada en la escuela y su participación es valorada y respetada, su actitud hacia las

figuras de autoridad formal será más positiva, lo que contribuirá en la mejora del clima escolar general en el aula, así como en el bienestar emocional de los estudiantes.

Se pone de manifiesto la importancia del clima familiar como referente esencial en el ajuste psicosocial del adolescente en el contexto escolar. La percepción del clima familiar, por tanto, influye directamente en el desarrollo de otras características individuales, como determinadas habilidades sociales (empatía), actitudes (hacia la autoridad) y conductas del adolescente (conducta violenta en la escuela) que contribuyen a determinar la relación con sus compañeros, el profesorado y la escuela, y como consecuencia la percepción del clima social del aula que tiene el adolescente.

1.1. Justificación

La conflictividad en la escuela no es un fenómeno nuevo. Sin embargo, últimamente parece apreciarse cierta alarma social en torno a “la violencia de los estudiantes” que justifica la creciente preocupación del profesorado y las familias. Todo ello ha estimulado una gran productividad científica, así como un considerable despliegue de intervenciones dirigidas básicamente a modificar las “conductas agresivas” de los escolares y a rescatar la autoridad perdida del profesor, sea a través del currículum y de la estructura organizativa del centro (Díaz-Aguado, 2005), de la adquisición de competencias del alumnado, o para su formación como mediadores (Torrego, 2008).

Sin embargo, algunos cuestionan que estas intervenciones meramente disciplinarios puedan y deban preservarse en una sociedad democrática como la actual. De hecho, Díaz-Aguado (2005) refiere el mayor éxito de los programas que intentan adaptar la escuela a las necesidades de sus alumnos y promover habilidades en el profesorado, frente a aquellos que pretenden encajar al alumnado en el molde de la escuela. Esto significa que, en lugar de procurar eliminar la rebeldía estudiantil, aunque sea “por las buenas”, se puede hacer algo más y entender el conflicto escolar como una llamada de atención respecto a que algo no funciona y, especialmente, como una oportunidad para lograr un cambio que despierte el consenso y promueva la buena convivencia entre el profesorado y el alumnado en el marco de una escuela más democrática (Torrego, 2008). Sin embargo, para ello es esencial ampliar la perspectiva adulta del profesorado ante el conflicto escolar, invitándoles a no obviar sus responsabilidades, y, sobre todo, a escuchar y a valorar la percepción de la “otra parte” implicada en el conflicto.

Esta atribución subjetiva de responsabilidades, generalmente restringida al alumnado, aparece en cierto modo plasmada en el contexto científico puesto que gran parte de la investigación sobre el conflicto escolar está dedicada a estudiar los conflictos entre el alumnado, descritos en tipologías bastante coincidentes. Por ejemplo, en el Informe del Defensor del Pueblo-UNICEF (2000) se incluyen los siguientes conflictos entre el alumnado: exclusión social, agresiones verbales, agresiones físicas directas, agresiones físicas indirectas, amenazas y acoso sexual. Estas taxonomías suelen englobarse en el término de “violencia escolar” (entre iguales), cuyo uso también se extiende a problemas de disciplina en el centro, vandalismo y acciones contra el profesorado. Así, García (2007) señala entre otros conflictos: rechazo del sistema (interrumpir en clase), faltas de respeto (faltar el respeto a un profesor), y conductas agresivas hacia objetos (romper material del centro), manteniendo por lo común al profesorado en el rol de «observador impotente» o «víctima».

En esta misma dirección apuntan García (2007), quien informa de que el alumnado de Educación Secundaria señala como conflicto más habitual la violencia verbal entre alumnos, aunque seguido de cerca por la violencia del profesorado hacia el alumnado; siendo ambos conflictos más frecuentes que la violencia verbal del alumnado hacia el profesorado, lo que pondría en tela de juicio el binomio alumnado-agresor y profesorado-víctima.

Por último, sucesos como la violencia entre iguales, los robos o el vandalismo, ocupan los últimos puestos de la lista. Estos resultados tan discrepantes con la visión adulta alertan sobre la necesidad de una mirada más comprensiva sobre el conflicto escolar.

A decir verdad, muchas investigaciones ya se han hecho eco parcialmente de esta demanda, preguntando directamente al alumnado su opinión. Sin embargo, como explican García et al (2006), los instrumentos empleados se han limitado, por lo habitual, al análisis de las categorías que de entrada «marcan al alumno como agresor», lo que lógicamente ha determinado los resultados. Así, de acuerdo con el Informe del Defensor del Pueblo sobre maltrato entre iguales (2007), lo más

frecuentes son las agresiones en forma de insultos y sobrenombres, la exclusión social, y las agresiones a propiedades personales.

Sanabria, Villanueva y García (2007) señalan también los insultos como la conducta violenta más reiterada, seguida por las interrupciones en clase, las burlas, y las peleas o las amenazas entre compañeros. De estos hallazgos se desprende que la violencia verbal entre iguales parece ser el principal conflicto escolar.

No existen recetas milagrosas ni soluciones mágicas para los conflictos, lo que existen son herramientas para aprender a manejarlos y encauzarlos de la mejor manera para lograr cambios positivos en nuestra sociedad (Ministerio De Educación De La República Dominicana 2016, en adelante MINERD).

De acuerdo con el taller construyendo la paz en la escuela (MINERD, 2016), en la vida escolar como en otros ámbitos surgen continuamente los conflictos, porque estos son inherentes al ser humano, es decir, en todas las relaciones y espacios donde hay personas interactuando va a haber conflicto, y la escuela efectivamente, no escapa a esta situación. En esta guía se entienden los conflictos desde una perspectiva positiva, como situaciones de aprendizaje y socialización de los individuos. Se trataría de situaciones de oposición que pueden materializarse tanto en controversias manifiestas, como en acciones indirectas que, de forma no tan explícita, revelen igualmente disconformidad y desafío.

Por ello no se puede olvidar la importancia de las interpretaciones elaboradas por los distintos agentes involucrados en el conflicto, ni tampoco el impacto de las emociones generadas en este juego de percepciones mutuas. Es necesario diferenciar la frecuencia de los conflictos del grado de afectación personal que éstos provocan. Es decir, que hay conflictos frecuentes que no inquietan demasiado al alumnado, mientras que otros de menor frecuencia pueden conllevar mayor desasosiego. Siendo precisamente la poca motivación y comunicación con el profesorado lo que más afecta al alumnado, por encima de los insultos, peleas o malas palabras entre iguales. En la misma línea de estos autores, se espera que el alumnado discrepe de la visión adulta, especialmente en la adolescencia, viviendo con mayor intensidad emocional negativa la imposición de normas desde el mundo adulto.

En principio, se suele apostar por la adolescencia temprana como piedra de toque de la conflictividad escolar, señalando los 11-13 años como la edad en la que se produce el «pico» de la «violencia escolar» (Díaz-Aguado, 2005), detectándose un mayor riesgo específico de violencia entre iguales alrededor de los 13-15 años (Martínez-Otero, 2005). No obstante, cuando se contemplan más tipos de conflicto escolar, García et al (2007) revelan cambios de rumbo interesantes en la adolescencia media; con un aumento significativo en el segundo ciclo de la educación secundaria en la percepción de la violencia del profesorado hacia el alumnado (insultos, manías, ridiculizaciones...), así como de vandalismo y robos. A partir de estos datos es posible colegir que los adolescentes, atrincherados en su grupo de iguales, van cuestionando cada vez más la legitimidad de la autoridad y normas adultas, propiciándose así la ruptura con las normas impuestas. Todo ello anima a examinar la evolución de la conflictividad escolar a lo largo de la adolescencia, presumiendo que el avance de la edad en la educación se puede redireccionar el destinatario de la oposición adolescente desde los iguales hacia los adultos. También es de suponer que estos cambios tendrán su correlato en la intensidad emocional experimentada en los conflictos con los adultos.

Tomando en cuenta los cambios presentados por los adolescentes en educación secundaria, surge la idea de ofrecer la siguiente guía; la cual pretende abordar los conflictos escolares desde el punto de vista del estudiante, capacitándoles con las habilidades necesarias para que puedan empoderarse al momento de resolver los conflictos propios del ambiente escolar, de una manera asertiva y sin dañar a nadie.

Considerando todo lo expuesto anteriormente, se muestra esta guía como una herramienta de capacitación a jóvenes de educación secundaria con el propósito de que puedan llegar a solucionar de manera positiva los conflictos usando como herramienta principal la mediación, para proporcionar un clima de sana convivencia en los centros de enseñanza.

Con esta guía al igual que el sistema educativo dominicano buscamos incentivar ambientes de respeto y sana convivencia, también se busca promover los tres enfoques curriculares, según la base del diseño curricular (MINERD, 2016), que son:

1. Enfoque histórico-cultural, que tiene como concepto fundamental generar aprendizajes significativos. Lo cual implica que aprender es una actividad asumida por los y las estudiantes.
2. Enfoque sociocrítico, que usa como práctica la problematización, es decir, el cuestionamiento informado de la realidad como herramienta para develar el origen social de los problemas humanos y el diálogo y la colaboración como herramientas para superarlos.
3. Enfoque por competencias, que parte de las capacidades, habilidades, valores y actitudes que tienen y desarrollan las personas para actuar en contextos y situaciones diversas de manera autónoma, reflexiva, crítica, propositiva, movilizando de manera integrada conceptos, procedimientos, actitudes y valores.
4. Se añadirá un cuarto enfoque “basado en evidencias” este conlleva promover la evaluación dentro del propio centro a través de reuniones de seguimiento, rúbricas de evaluación, evaluación entre pares, retroalimentación del alumnado y las familias; las evidencias nos permiten saber lo que funciona en educación y seguir mejorando según Slavin y Madden (2018).

Según el Ministerio de Educación de la República Dominicana en su Guía Procesamiento Positivo del Conflicto para trabajar con estudiantes Módulo 2 (MINERD, 2016) “Seguramente uno de los mayores retos que te inspira a trabajar día a día es la búsqueda de una convivencia armoniosa y pacífica en la escuela. Por ejemplo, estar en un lugar donde las relaciones humanas estén basadas en el afecto y respeto, donde se valore la diversidad, que cada estudiante sea feliz en su entorno escolar y donde la Cultura de Paz se visualice en cada una de las acciones que se generan. Por otro lado, seguramente te preocupará cómo afrontar la violencia y los conflictos mal manejados que surgen a diario y que obstaculizan tu reto anterior. No es secreto para nadie que la violencia, la agresión física y verbal son el día a día de nuestra sociedad, que inevitablemente permea nuestras escuelas”. (p.2)

Con el propósito de ofrecer a los centros educativos estrategias y herramientas que les ayuden a lograr niveles de convivencia aceptables se pone a su disposición esta Guía de mediación de conflictos entre pares, dirigido a estudiantes de educación secundaria, para orientar los procedimientos a seguir, a fin de promover una convivencia armoniosa en los centros educativos, conscientes de que esto solo podrá alcanzarse si se cuenta con la responsabilidad y espíritu de compromiso que ha de caracterizar a cada uno de los integrantes de la comunidad educativa.

Esta guía es concebida para ayudar a los alumnos a ser verdaderos mediadores de conflictos de una manera adecuada y dotar a los maestros de estrategias y herramientas que le permitan dar la mejor respuesta educativa en el contexto educativo, apoyándose en lo que sostiene Tirado y Conde (2016), es necesario crear situaciones educativas de convivencia donde sigan existiendo conflictos y problemas que permitan a los alumnos aprender a vivir y desenvolverse ante diferentes situaciones de la vida; de manera que pueda ser unos verdaderos entes de mediación escolar entre sus pares.

Esta iniciativa surge de la necesidad de promover y consolidar un ambiente de sana convivencia en los centros educativos debido a la prevalencia de diferentes formas de conflictos y violencias, siendo el foco central el estudiante, buscando desarrollar competencias que le permitan ser líderes y mediadores entre sus pares convirtiéndose en la ayuda ideal del cuerpo docente.

1.2. Objetivo general y específicos

El objetivo general de este proyecto final de máster es analizar la convivencia escolar que existe en las aulas de educación secundaria de los centros educativos de República Dominicana y diseñar un programa de intervención basado en la mediación escolar entre pares en esta etapa educativa que posibilite la resolución pacífica de conflictos y que contribuya en la consolidación de una cultura de paz, con mayores niveles de aceptación de la diversidad y empatía ayudando a los alumnos y maestros mediar sus conflictos sin recurrir a la violencia.

Para concretar este objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Conocer la convivencia escolar en las aulas de educación secundaria en República Dominicana.
- Identificar los conflictos más comunes en las aulas de educación secundaria en República Dominicana.
- Identificar las estrategias de resolución que se ponen en práctica para solucionarlos.
- Diseñar un programa de intervención de mediación de conflictos entre pares en educación secundaria.

2. MARCO TEÓRICO

En la actualidad el mundo requiere de jóvenes con actitud positiva, capaces tener las estrategias pertinentes en la resolución de conflictos, de manera que aprendan a hacer frente a los problemas y cambien su actitud negativa por una positiva en la medida de que busquen los aspectos que podrían mejorar su vida escolar y generar el cambio.

La adolescencia es una etapa que se caracteriza marcadamente por cambios consecutivos, por lo que ser un joven positivo conlleva empoderarse de caminos que produzcan la evolución del ser, él ser positivo hace una diferencia sin igual porque con ello se alimentan las cualidades, los valores y las virtudes.

Cuando se habla de juventud positiva, se piensa en alguien que siempre está optimista, la palabra Positivo “se aplica a la persona que tiende a ver y juzgar las cosas en su aspecto mejor o más agradable” según el Diccionario Manual de la Lengua Española Vox (2007).

Surge una pregunta ¿Cómo ser un Joven Positivo?, Primero se debe pensar positivamente, saber lo que realmente se desea en la vida. Se debe mentalizar que todo lo que se quiere realizar o tener, se puede obtener con un poco de esfuerzo y dedicación.

2.1. Contextualización

Las características que muestra el ser humano en la adolescencia han sido objeto de multitud de investigaciones y estudios que pese a sus diferentes enfoques o matices mantienen una coincidencia en cuanto que es una etapa de transición entre la infancia/niñez y el mundo adulto. A un primer período de cambios biológicos le siguen unos cambios de tipo intelectual, afectivo y social que supone una verdadera crisis en la vida de los adolescentes que buscan un nuevo estilo de vida caracterizado por la autonomía y la responsabilidad que la acompaña, no siempre bien entendida por ellos ni por los adultos que les acompañan.

Una diferencia significativa en la sociedad actual con relación a otras épocas anteriores es que, el llegar a ser un adulto entendido como el logro de la independencia y autonomía propias para la realización de un proyecto personal, es un proceso de mayor duración en el tiempo. Lo que realmente se considera importante de cara al comportamiento que manifiestan los estudiantes que cursan estudios en la etapa 12 - 16 años es si son iguales o parecidos a los de épocas anteriores.

Se puede destacar que los jóvenes de hoy son iguales a los de otros tiempos en lo que significa la búsqueda de su identidad con los consiguientes conflictos ante todo lo que está establecido, especialmente la autoridad del adulto. Pero hay aspectos más propios de este tiempo entre los que se destacarán dos:

- Antes se deseaba acceder al mundo adulto con interés por todo lo que representaba éste en cuanto a estatus, estilo de vida, actuando el adulto como un modelo, pero hoy los adolescentes se encuentran una sociedad que hace lo joven como meta del ser humano, teniendo que vivir, actuar, pensar, vestir como joven. Así ¿a qué referente adulto se debe dirigir el adolescente?
- También hay que destacar que la vida entre iguales es el centro de su interés social, pero antes aun prevaleciendo este interés, tenían en su entorno una presencia de adultos (padres, profesores, profesionales) que actuaban como referente ante sus inquietudes o inseguridades.

Hoy puede que, incluso desde la infancia, no vivan con esa presencia la cual en ocasiones es suplida por un uso de las nuevas tecnologías que, siendo positivas en el desarrollo humano, su acceso no controlado puede dañar el proceso educativo de los niños y adolescentes. Especial atención hay que prestar al mundo afectivo del adolescente y su relación con la autoridad, donde la necesidad de distinguirse de los demás hace necesario mostrarse diferente de todo lo relacionado con los adultos con el consiguiente error en algunas familias y profesorado de creer que no necesitan el afecto y la autoridad o control por parte de ellos.

El afecto en cuanto significa aceptación, comunicación, disponibilidad, es necesario para reforzar su autoestima cuando va a afrontar nuevos retos que no siempre serán exitosos. La autoridad de los adultos que educan debe haber sido aceptada e interiorizada en los años anteriores, pero ahora que va a ser cuestionada es una oportunidad para que se revalorice utilizando habilidades como el establecimiento de normas razonadas y consensuadas, comprensión ante el error, aceptación de las críticas razonadas que puedan hacer ellos. La imposición de cualquier norma por parte de un adulto a un adolescente sin el acompañamiento de una relación afectiva va a hacer difícil la relación entre ambos.

El profesorado que accede a la educación secundaria debe poseer los conocimientos y recursos necesarios para lograr los objetivos educativos necesarios para la sociedad del siglo XXI enunciados por Delors (1996): Aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir y aprender a ser.

El comportamiento de los adolescentes es una de las principales preocupaciones de padres, profesores y de la sociedad en general. Estos problemas de comportamiento pueden ser por exceso o por defecto en comparación con lo que se considera normal, pero cada sociedad tiene sus criterios de normalidad y por consiguiente son relativos. Esto mismo se puede observar en los criterios establecidos por los centros docentes. Hay que tener en cuenta que no se pueden separar estos comportamientos de los otros aspectos de la adolescencia, sobre todo en lo que hace referencia a la personalidad.

Considerando que, sin desestimar ciertos factores biológicos o psicológicos, la mayoría de los problemas de comportamiento son consecuencia de los procesos de aprendizaje que se inician en la infancia y se consolidan en la adolescencia y vida adulta, unas determinadas circunstancias favorecen el correcto desarrollo del comportamiento mientras otras pueden contribuir a unos aprendizajes desadaptados por lo que se debe evitar que los factores curriculares puedan convertirse posteriormente de riesgo.

Muchos profesores quedan desconcertados ante las rebeldías inesperadas de los alumnos y sus primeras reacciones conducen fácilmente a restricciones, sanciones, expulsiones, angustias, sin tener en cuenta que estas expresiones son un signo de fortaleza que utiliza el adolescente porque empieza a sentirse dueño de sus decisiones y quiere ser libre como sus mayores. Los profesores deben reflexionar con serenidad y permitir que un acto de rebeldía pueda proporcionar un mayor acercamiento hacia el protagonista. Este es el reto que se le plantea al profesional de la educación actual quien no debería acceder a la docencia sin antes conocer las características propias de los educandos con los que va a tratar, siendo especialmente importante en la primera etapa de la adolescencia que coincide con la escolaridad obligatoria.

Que el ejercicio de la docencia sea concebido como una tarea por horas lectivas o sesiones perjudica la acción educativa y dificulta cualquier innovación. La función docente es algo más complejo que impartir clases si se propone atender a los alumnos según sus capacidades y adquiere el compromiso de educar para la convivencia.

En ocasiones, el cuerpo docente no dispone de tiempo, organización, ni, a veces, de método para afrontar los problemas de las agrupaciones de alumnos. Además, ni la formación inicial ni, habitualmente, el tipo de demanda de formación permanente tienen que ver con la función docente que hoy se requiere. Por ello, desde el inicio de la función docente el profesor novel se deja llevar por las pautas docentes que considera óptimas o comunes en su proceso de escolarización, de los modelos de transmisión docente de sus compañeros, no sujetos a crítica, y de su instinto de supervivencia.

2.2. Clima familiar y conflictos escolares del adolescente

Los problemas de comportamiento en la escuela se presentan como una preocupación en aumento en numerosas sociedades actuales, entre las que también se encuentra nuestro contexto nacional. Las investigaciones que se han llevado a cabo en este ámbito comenzaron a finales de los años setenta con el pionero en el estudio de la conducta violenta entre escolares, Olweus (1978). Las causas de estos comportamientos parecen ser múltiples y, por tanto, se presenta como necesario analizar distintas variables que pueden explicar, en cierta medida, el origen y mantenimiento de la conducta violenta en la adolescencia. En este sentido, para la comprensión de los problemas del comportamiento violento en la escuela debemos atender a las características propias de los implicados, incluyendo la percepción de los principales contextos sociales inmediatos a la persona, que, en el caso del adolescente, son la familia y la escuela principalmente.

Un contexto de relevancia incuestionable en el desarrollo adolescente es la familia, dentro del cual se puede subrayar el clima familiar como uno de los factores de mayor importancia en el ajuste psicosocial del adolescente (Estévez, Murgui, Musitu y Moreno, en prensa; Estévez, Musitu, 2009). El clima familiar está constituido por el ambiente percibido e interpretado por los miembros que integran la familia, y ha mostrado ejercer una influencia significativa tanto en la conducta, como el desarrollo social, físico, afectivo e intelectual de los integrantes. Un clima familiar positivo hace referencia a un ambiente fundamentado en la cohesión afectiva entre padres e hijos, el apoyo, la confianza e intimidad y la comunicación familiar abierta y empática; se ha constatado que estas dimensiones potencian el ajuste conductual y psicológico de los hijos (Musitu, 2009).

Un clima familiar negativo, por el contrario, carente de los elementos mencionados, se ha asociado con el desarrollo de problemas de comportamiento en niños y adolescentes. Un clima familiar negativo caracterizado por los problemas de comunicación entre padres e hijos adolescentes, así como la carencia de afecto y apoyo, dificulta el desarrollo de determinadas habilidades sociales en los hijos que resultan fundamentales para la interacción social, tales como la capacidad de identificar soluciones no violentas a problemas interpersonales o la capacidad empática.

La empatía se conceptualiza como una respuesta afectiva caracterizada por la aprehensión o comprensión del estado emocional de otra persona y que es muy similar a lo que otra persona está sintiendo o sería esperable que sintiera. Es un proceso psicológico que varía de unas personas a otras y, por tanto, puede considerarse como un factor de diferencias individuales (Farrington y Jolliffe, 2001), y con una marcada influencia en el comportamiento. Así, recientes estudios han señalado que los adolescentes implicados en conductas antisociales y violentas muestran frecuentemente un nivel bajo de empatía (Anderson y Bushman, 2002). Por otra parte, estos comportamientos suelen desarrollarse en gran medida en el contexto escolar, afectando a su vez tanto la dinámica de la enseñanza como las relaciones sociales que se establecen en el aula (Musitu y Murgui, 2009).

Otro contexto de suma relevancia en el desarrollo psicosocial de niños y adolescentes es el entorno educativo formal. Al igual que en el caso de la familia, también en la escuela, el clima o conjunto de percepciones subjetivas que profesores y alumnos comparten acerca de las características del contexto escolar y del aula, influye en el comportamiento de los alumnos. Se considera que el clima escolar es positivo cuando el alumno se siente cómodo, valorado y aceptado en un ambiente fundamentado en el apoyo, la confianza y el respeto mutuo entre profesorado y alumnos y entre iguales (Moos, 1984). Por tanto, los dos principales elementos que constituyen el clima escolar son: la calidad de la relación profesor-alumno y la calidad de la interacción entre compañeros.

Por un lado, la experiencia del alumno con el profesorado, en muchas ocasiones primera figura de autoridad formal para los jóvenes contribuirá tanto a la percepción que el adolescente desarrolla sobre el contexto escolar y otros sistemas formales), como a su comportamiento en el aula (Estévez, Herrero, Martínez y Musitu, 2006; Estévez, Murgui, Moreno y Musitu, 2007). Estudios previos han puesto de manifiesto que la interacción negativa entre profesores y alumnos puede traducirse en conductas antisociales y violentas en la escuela. Por otro lado, la amistad en el grupo de iguales en la escuela puede constituir tanto un factor de protección como de riesgo en el desarrollo de problemas de comportamiento (Moreno, Murgui y Musitu, 2008); la amistad puede significar una oportunidad única para el aprendizaje de valores, actitudes y habilidades sociales como el manejo del conflicto y la empatía, pero también puede ejercer una influencia decisiva en la implicación en conductas violentas, si así es el comportamiento del grupo de iguales en el que el adolescente se adscribe.

Todos estos trabajos muestran la relación existente entre determinadas características de los contextos más inmediatos al adolescente, familia y escuela, y el desarrollo bien de problemas comportamentales, bien de características individuales que aumentan la probabilidad de desarrollo de esos problemas, como la falta de empatía. Sin embargo, la literatura científica presenta una laguna mucho mayor en relación con el análisis conjunto del rol desempeñado por la familia y la escuela en el ajuste comportamental adolescente y más aún en examinar cómo los problemas de conducta en la escuela pueden a su vez afectar el clima percibido en el aula, desencadenándose de ese modo una espiral de influencia negativa conducta-ambiente. Ahondar en la comprensión de estas relaciones pasa por analizar el vínculo existente entre distintas variables individuales del adolescente, atendiendo, por ejemplo, a la percepción de éste de los climas familiar y escolar y observar la relación que se establece entre ambos ambientes percibidos. Estos análisis permitirán avanzar en la comprensión de la asociación familia-escuela y problemas de comportamiento en la adolescencia, lo que conlleva a su vez claras implicaciones prácticas para el desarrollo de programas más eficaces en la promoción de la convivencia escolar saludable y pacífica.

Un estudio que se presenta como necesario comentar en este sentido, es el trabajo clásico de Bernstein (1998) en los años setenta, donde se concluye que la actitud negativa o positiva del adolescente hacia el profesorado y la escuela puede venir determinada por la percepción que tiene la familia del ámbito escolar y de dichas figuras de autoridad formal. Es posible, por tanto, que la familia constituya un referente esencial en la configuración de la actitud hacia la autoridad institucional (como la escuela y el profesorado) que, a su vez, ha mostrado tener una influencia decisiva en el comportamiento violento del adolescente (Emler y Reicher, 1995).

Así, tanto el entorno familiar como la actitud hacia la autoridad parecen ser dos factores de suma relevancia en la explicación de ciertos comportamientos violentos en la adolescencia, tanto dentro como fuera del contexto escolar.

2.3. Conceptualización de Conflicto

Los conflictos forman parte de la vida cotidiana, de la convivencia y de las interacciones sociales y son, por tanto, “naturales” e inherentes a todas las relaciones humanas. Si bien es cierto que esto no siempre ha sido entendido así e históricamente ha existido una suerte de inercia hacia lo que podríamos denominar el ideal conflictivo, (Domínguez y García 2003).

Se define conflicto como: Proceso interactivo que, como cualquier otro, incluye las percepciones, emociones, conductas y resultados de las partes que intervienen. Este proceso se inicia cuando una parte percibe que la otra ha frustrado o va a frustrar algún fenómeno o evento relevante (Fernández, 1999)

Para Vinyamata (2015) Los conflictos, la ausencia de paz y de armonía son constantes en la vida de las personas y de las sociedades. Intereses económicos, crisis de todo tipo, agresiones, forman parte del paisaje humano. Con frecuencia los conflictos suelen gestionarse con mayores índices de violencia que no aportan soluciones a sus causas.

La universidad Rafael Landívar en su proyecto de investigación sobre el conflicto denominado (Análisis del Conflicto, 2002) en su presentación señala que el conflicto es considerado como una oportunidad ante la cual tenemos la posibilidad de enfrentar y proponer alternativas de transformación viables para alcanzar una mejor convivencia.

Para entender la naturaleza de los conflictos en la escuela es preciso definir qué es un conflicto, determinar su origen y evaluar sus posibles consecuencias funcionales y disfuncionales. Para Deutsch (1969) existe un conflicto cada vez que se asignan actividades incompatibles. Cuando una acción incompatible interfiere en otra o la obstruye hace que sea menos eficaz. Pueden ser conflictos:

- Intrapersonales, si se originan en una persona.
- Intragrupales, si se originan en un grupo.
- Interpersonales, se originan en dos o más personas.
- Intergrupales, se originan en dos o más grupos.

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 etc. entre grupos, personas, instituciones, y no un conflicto (Picand, Ch, 2002).

Las principales causas de los conflictos (según el origen) son:

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. (Deutsch, 1974)

En la literatura se puede encontrar 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 (1983, p.276-281) en el ámbito escolar proponen cuatro tipos de conflictos:

1. Conflictos de procedimientos: Se caracteriza por el desacuerdo ante acciones que se deben cumplimentar para llevar a cabo una meta.
2. 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.
3. 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.
4. Conflictos interpersonales: Se caracterizan por la incongruencia en necesidades y 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. (Ovejero, 1989).

También existen los conflictos de roles, los cuales son provocados por las normas escolares y conductas disruptivas en el aula (Ovejero, 1989). Los conflictos de roles ocurren cuando las personas ocupan roles diferentes en una institución o grupo. Estos pueden surgir en clases adoptando diferentes tipos:

- Conflictos de roles cuya raíz está en el sistema social: se refiere a la dificultad interaccional que acontece cuando los integrantes de un grupo o institución tienen expectativas diferentes o asumen comportamientos distintos, opuestos a las mismas.
- Conflictos de roles cuya raíz está en las características de la personalidad de quienes ocupan esos roles.

Existen varios factores interrelacionados que influyen, aunque no justifican, los motivos por los que los alumnos tienen comportamientos violentos y agresivos dentro de las aulas con sus compañeros. Estos factores son (Martínez-Otero, 2005):

- Factores sociales/ambientales: las desigualdades que existen dentro de nuestra sociedad por causas como la pobreza y el desempleo pueden producir la inadaptación de los alumnos y, como consecuencia conductas inadecuadas. La televisión también puede ser un factor negativo ya que se tiende a imitar conductas que habitualmente se ven, por lo que las familias deben saber seleccionar los programas que son acordes a sus edades. Los alumnos de secundaria pueden tener fácil acceso a las drogas y el alcohol y su consumo puede influenciar y derivar en un comportamiento negativo.
- Factores interpersonales: La desmotivación, el empleo de metodologías poco atractivas, el fracaso escolar, la dificultad para trabajar con grupos, la consideración del profesor como una figura de autoridad contra la que hay que rebelarse, etc. El grupo de iguales y el papel de cada miembro dentro de éste puede ser poco favorecedor (no hay que dejarse llevar por

un “líder conflictivo” ni ejercer este papel, involucrando a otros compañeros en comportamientos inadecuados).

- Factores escolares: docentes que comparan negativamente a los alumnos y sólo tienen en cuenta sus resultados académicos, alto ratio de alumnos por aula, falta de normas de convivencia, falta de medidas preventivas, poca comunicación entre los docentes y los alumnos etc.
- Factores familiares: familias desestructuradas, padres que no prestan la atención necesaria a sus hijos, utilización de métodos educativos muy permisivos, falta de afecto entre los miembros, familias que utilizan la violencia dentro del hogar y como consecuencia los hijos resuelven los problemas del mismo modo etc. En muchas ocasiones, cuando los hijos se encuentran desamparados buscan en los amigos el apoyo que necesitan, por eso es tan importante saber los amigos que les convienen y que pudieran influir negativamente en ellos aprovechando su vulnerabilidad.
- Factores personales: son aquellos que hacen referencia a la personalidad de cada uno; baja autoestima, relaciones superficiales, tendencia a engañar y manipular, impulsividad, falta de empatía, necesidad de estimulación, creer que pueden utilizar la violencia para conseguir todo lo que quieren etc.

2.4. Conceptualización de Mediación

La mediación es un método para resolver conflictos y disputas. Es un proceso voluntario en el que se ofrece la oportunidad a dos personas en conflicto que se reúnan con una tercera persona neutral, que es el mediador, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo. La mediación es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a buscar respuestas a los conflictos de mutuo acuerdo (Torrego 2001).

La mediación según los principios generales regidos en las Normas del Sistema Educativo Dominicano para la Convivencia Armoniosa de los Centros Educativos Públicos y Privados (2013) el cual la define en su artículo 5 Literal l como: “Mediación. Es un procedimiento en el que una persona o grupo de personas, ajenas al conflicto, ayuda a los involucrados en el mismo a llegar a un acuerdo y/o resolución del problema, sin establecer sanciones ni culpables, sino buscando el acuerdo para restablecer la relación y la reparación, cuando sea necesaria”. (p.17)

La utilización de la mediación, según Folger y Bush (1994), como herramienta para propiciar este cambio conductual y relacional está basada no únicamente en el desarrollo de un proceso justo y dinámico en el que las partes en conflicto pueden encontrar soluciones consensuadas a sus diferencias (como lo plantea la mediación tradicional), sino que implica, además, la transformación de las relaciones sociales y de las formas de comunicación para contribuir a la consolidación de una cultura de paz en la sociedad.

Las bases para su aplicación ya han sido sentadas a través del enfoque por competencias contemplado en el currículo escolar dominicano, en particular la Competencia de Resolución de Problemas y la Competencia Ética y Ciudadana (MINERD, 2014), que buscan forjar ciudadanos críticos con su entorno, que problematicen sus realidades, capaces de dar respuestas creativas a los diversos problemas que enfrentan en el día a día al tiempo que demuestran empatía, solidaridad y respeto en sus relaciones con los demás.

Los centros educativos son un reflejo importante de la cotidianidad, es de suma importancia que en estos espacios se fomenten cambios positivos que impulsen la sana y armoniosa convivencia, que impulsen la tolerancia y respeto, las Normas del Sistema Educativo Dominicano para la Convivencia Armoniosa de los Centros Educativos Públicos y Privados (2013) promueve en su artículo 10 la “Obligación de Crear Equipos de Mediación”. (p.22)

De acuerdo con el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD, 2016) la mediación está basada en dos elementos fundamentales:

- a) El empoderamiento de las partes como factor crítico para que estas se vuelvan forjadoras de decisiones y que se logre la consecución de acuerdos duraderos y sostenibles, y
- b) En el reconocimiento y mejor entendimiento de las necesidades, intereses y valores del “otro”, lo que contribuirá no solamente a la consolidación del acuerdo per se, sino al surgimiento de una cultura de tolerancia, ‘escucha activa’ y respeto mutuo.

Estos marcos normativos reconocen a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derecho que transitan por un proceso de desarrollo, valoran la importancia de un contexto armonioso para que progresivamente ellos y ellas desarrollen capacidades cognitivas, físicas, emocionales, sociales y espirituales (MINERD, 2016).

Dentro del contexto escolar es una forma de resolución de conflictos que en un sentido amplio se encuentra relacionada con una formación integral del alumno y la educación en valores. La mediación encierra una experiencia educativa también en otros ámbitos, ya que las partes se educan mutuamente al participar en procesos colaborativos de resolución de conflictos, descubren múltiples percepciones de los problemas e identifican las cuestiones que les preocupan cuando se explican y escuchan los fundamentos.

El proceso de mediación tiene cinco fases según Lederach (1991):

- 1- Entrada: Se responden las preguntas ¿quién? y ¿cómo? La respuesta a la primera debe ser una persona neutral al conflicto. La segunda se refiere a la forma en que llegan los casos al equipo, que suele ser diversa, al igual que la designación de la figura que hará de mediador.
- 2- Cuéntame: Cada una de las partes expone su punto de vista. El mediador deberá crear el clima de confianza y respeto que permita la fluidez de las ideas.
- 3- Situarnos: Consiste en identificar bien cuál fue la causa del conflicto. Deberá hacerlo preferentemente el mediador o contribuir a que ocurra. Las dos personas en conflicto habrán de escucharse atenta mente y enterarse con claridad de la versión que da la otra. Se trata de compartir el problema.
- 4- Arreglar: No se trata tanto de que el mediador aporte soluciones, sino de que sean los propios implicados los que lleguen a un acuerdo. El mediador facilita la clarificación de las ideas que a veces aparecen enmarañadas.
- 5- Acuerdo: Es la parte final, el consenso al que se llega y que debe quedar escrito para evitar que luego haya malas interpretaciones.

Para continuar el camino de la mediación, hace falta considerar un conjunto de factores que la hacen posible:

- La voluntariedad por parte de las personas enfrentadas, las cuales participarán en el encuentro de mediación libremente, para poder afrontar el problema desde una perspectiva de consenso y para poder llegar conjuntamente a un acuerdo que facilite la reconciliación y la posibilidad de mejorar sus relaciones de futuro.
- El consentimiento de las dos partes en querer acceder al servicio; deben ser conscientes de lo que representa el proceso para ambas partes y que aceptan unos compromisos si llegan a un acuerdo.
- El deseo de cooperar para poder cambiar la situación.
- El derecho a la imparcialidad y a la neutralidad del proceso, para que el proceso de mediación les sirva de una manera justa y equitativa para ponerse de acuerdo.
- La confidencialidad de lo que se ha hablado en el proceso, tanto de lo que se ha hablado cuando están todos los miembros implicados como de lo que se dice por separado en las sesiones de mediación. Cuando se acaban las sesiones, el mediador o mediadora han de

acordar con las partes implicadas qué es lo que se puede decir fuera de la mediación del caso mediado.

En la mediación es fundamental la figura del mediador entendido como la persona que da paz y confianza. El mediador ha de contar con las características siguientes:

- Debe ser una persona creíble y de confianza.
- Debe saber crear un ambiente relajado.
- Ha de abrir canales de comunicación.
- Debe ayudar a aclarar la situación.
- Debe asegurarse que las dos partes se expresen con claridad y transparencia.
- Debe reducir la tensión existente entre las partes implicadas.
- Ha de fomentarse el pensamiento creativo.
- Ha de aportar criterios de realidad.

3. METODOLOGÍA

En este apartado se realizará el estudio empírico de este proyecto de máster estructurado en objetivos, diseño, muestra, variables e instrumentos, procedimiento y análisis de datos.

3.1. Objetivos

El objetivo general de este proyecto final de máster es analizar la convivencia escolar que existe en las aulas de educación secundaria de los centros educativos de República Dominicana y diseñar un programa de intervención basado en la mediación escolar entre pares en esta etapa educativa que posibilite la resolución pacífica de conflictos y que contribuya en la consolidación de una cultura de paz, con mayores niveles de aceptación de la diversidad y empatía ayudando a los alumnos y maestros mediar sus conflictos sin recurrir a la violencia.

Para concretar este objetivo general, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Conocer la convivencia escolar en las aulas de educación secundaria en República Dominicana.
- Identificar los conflictos más comunes en las aulas de educación secundaria en República Dominicana.
- Identificar las estrategias de resolución que se ponen en práctica para solucionarlos.
- Diseñar un programa de intervención de mediación de conflictos entre pares en educación secundaria.

3.2. Diseño

Este proyecto utiliza una recogida de datos cualitativa mediante la aplicación de un cuestionario al profesorado de los estudiantes de educación secundaria que son los que se encuentran en la etapa de la adolescencia.

El trabajo es un estudio descriptivo y expositivo no experimental, que pretende describir las características de la convivencia escolar en las aulas.

3.3. Muestra

Los participantes del cuestionario fueron 26 maestros elegidos de manera aleatoria con edades comprendidas entre los 30 y 60 años, con formación profesional en el área de educación secundaria, y una experiencia laboral entre 5 y 20 años, que permite evidenciar un mayor conocimiento en cuanto a la convivencia y conflictos escolares se refiere. Para una persona es su primer año en ese centro representando un 3.8% de la muestra, el resto lleva más tiempo 96.15%. De todos los docentes, 17 son encargados de aula representando el 65.38% y 25 no lo son 34.61%. La distribución de la muestra por género es: 13 hombres (50%), y 13 mujeres (50%).

Las escuelas participantes fueron:

- El Centro Educativo El Buen Pastor: ubicada en el Gran Santo Domingo, centro de la ciudad, con una población de 296 estudiantes pertenecientes al nivel socioeconómico medio bajo-bajo. A la escuela asisten niños que pertenecen a los sectores circundantes, pero, además de otros que están más alejados donde la clase social es media.
- Escuela Facundo Lavatta, se encuentra en la zona noreste de la ciudad, ubicada en una zona rural de difícil acceso y cuenta con una población estudiantil de 88 estudiantes de nivel socioeconómico bajo.
- Liceo Ramón Emilio Jiménez, su ubicación es en la zona este de la ciudad, mejor conocida como zona oriental, a la que asisten 177 estudiantes de un nivel medio-bajo.

3.4. Variable e Instrumento

La variable objeto de estudio es la convivencia escolar de las aulas de educación secundaria de los centros educativos en República Dominicana.

El instrumento aplicado es el Cuestionario sobre Convivencia Escolar para el Profesorado¹ el cual es un cuestionario no baremado sin embargo está compuesto de todos los ítems necesarios para medir la convivencia escolar, compuesto por un conjunto de preguntas concretas capaces de suscitar respuestas fiables, válidas y susceptibles para ser cuantificadas y diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del programa, ajustado a la cantidad de información que se necesita, y accesible para el entrevistado.

Está compuesto de 16 ítems distribuidos de la siguiente manera: 2 ítems referentes a la percepción de la convivencia escolar, 2 que identifican y a la vez cuantifican las situaciones y conflictos más comunes entre los estudiantes, 2 relacionados al trabajo en equipo entre los diferentes actores de la comunidad educativa: padres, docentes y directivos, 5 ítems para identificar los recursos y herramientas con los que cuentan los docentes y el centro para solucionar los conflictos escolares y mantener la disciplina.

Un único ítem, identificado como “la pregunta control” que mide la aceptación de los docentes sobre el manejo de los conflictos entre pares y otro para señalar las posibles causas de las conductas que presentan los estudiantes conflictivos. Además, a los dos anteriores, 1 ítem para considerar las relaciones y la comunicación entre los diferentes actores del contexto escolar. Por último, 2 ítems de autoevaluación sobre la formación en convivencia escolar. Para ver el cuestionario se remite al anexo 1.

3.5. Procedimiento

Una vez contactados los centros el procedimiento se desarrolló en dos momentos:

Primero se solicitó permiso para realizar el estudio, ante los directores de los centros educativos por medio de una carta de consentimiento, en donde se explicaron los objetivos de la indagación, el enfoque metodológico que se aplicaría y las actividades a realizar, así como el cuidado de los datos personales de los participantes.

En el segundo momento se aplicó el cuestionario a 26 docentes del nivel secundario de los centros educativos ya mencionados con el propósito de conocer su opinión sobre el manejo de los conflictos escolares, así como también su actitud y dominio de cómo hacerle frente, manejar y prevenir los conflictos en el contexto áulico.

El cuestionario aplicado a los maestros se realizó en horas pedagógicas (libres) y algunos desde sus hogares ya que el año escolar lectivo 2017-2018 se encontraba para ese momento en proceso de cierre, de igual manera se obtuvo una participación voluntaria, colaboradora y armoniosa por parte de ellos. Para finalizar este apartado, es preciso puntualizar que el instrumento se aplicó en los ambientes naturales y cotidianos de los sujetos participantes durante aproximadamente quince minutos.

¹ Ver anexo 1. Cuestionario sobre Convivencia Escolar para el Profesorado.

3.6. Análisis de los datos

El análisis de datos se ha realizado con el programa Excel utilizando estadísticos descriptivos de barras y pastel, como los porcentajes en cada uno de los ítems del cuestionario empleado.

En este proceso se inspeccionarán los resultados, se limpiarán y transformarán los datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones, y apoyo en la toma de decisiones.

4. RESULTADOS

La presentación de los resultados se realizará en función de los objetivos concretos propuestos en este trabajo.

- **Conocer la convivencia escolar en las aulas de educación secundaria en República Dominicana.**

Las preguntas del cuestionario aplicado a los docentes que responde a este objetivo son las siguientes:

1. ¿Considera que la convivencia en su centro es?
2. ¿En su opinión, la convivencia escolar en los tres últimos años ha sido?

Los resultados de estas son detalladas a continuación:

Pregunta 1. Con relación a la pregunta ¿Considera que la convivencia en su centro es? La misma está compuesta por 3 ítems con una valoración de muy buena a muy mala. De acuerdo con el gráfico de pastel se evidencia un 4% de mala convivencia, una 35% de convivencia regular y un 61% de buena convivencia, a pesar de evidenciarse un alto por ciento de buena convivencia el porcentaje de regular mala es muy significativo. (ver figura 1)

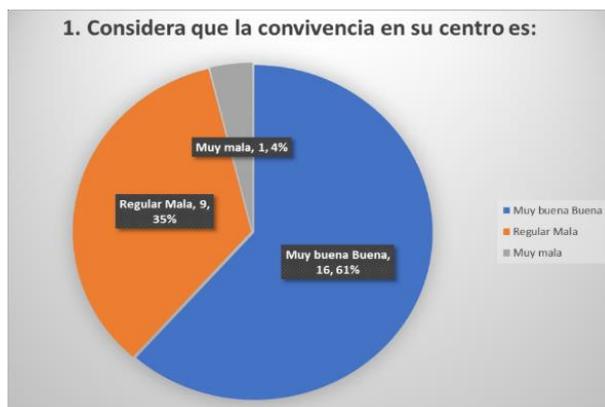


Figura 1. Porcentaje de convivencia en el centro

Pregunta 2. ¿En su opinión, la convivencia escolar en los tres últimos años ha sido? La misma está compuesta por 5 ítems donde el 12% de los docentes encuestados señaló que la convivencia escolar en los últimos años ha mejorado ligeramente. Mientras que un 6% manifestó que está igual que ahora, al respecto se concluye que el 1% de los maestros señaló que ha empeorado drásticamente. (ver figura 2)

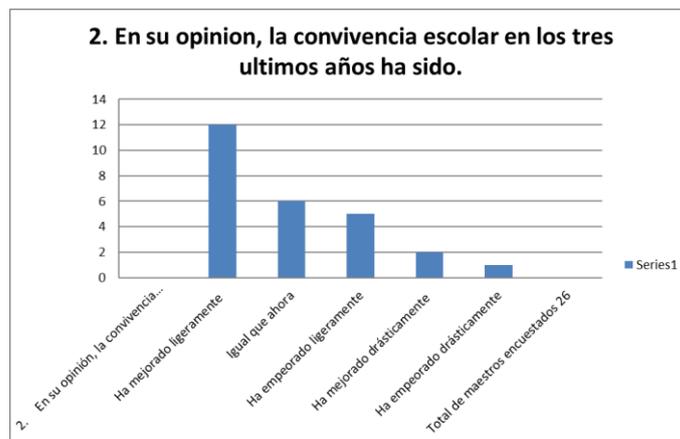


Figura 2. Porcentaje convivencia en los tres últimos años

- **Identificar los conflictos más comunes en las aulas de educación secundaria en República Dominicana.**

Las preguntas del cuestionario aplicado a los docentes que responde a este objetivo son las siguientes:

3. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones en sus clases?
4. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones en su centro?
5. ¿Con qué frecuencia ha observado este tipo de conductas en los alumnos de su centro?
6. ¿Hasta qué punto considera que los profesores y los adultos del centro conocen los problemas de convivencia entre alumnos?
11. En mis contactos con las familias de los alumnos en los últimos años, he percibido que...
12. Valore la importancia que tienen las siguientes causas en las conductas de los alumnos conflictivos.

Los resultados de estas son detalladas a continuación:

Pregunta 3. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones en sus clases? Esta pregunta está compuesta por 13 ítems con una valoración del 1 al 4 (nunca a muy a menudo), donde encontramos que desobedecer y no respetar al profesor con un porcentaje acumulado de 10% que a menudo los estudiantes desobedecen y no respetan al profesor.

Obedecer y respetar al profesor. Con un total de un 15% los maestros manifestaron que muy a menudo obedecen y respetan al profesor. Negarse a hacer las tareas asignadas. El 13% de los entrevistados manifestó que a veces los estudiantes se niegan a hacer las tareas asignadas. Llegar tarde a clase. Con un porcentaje acumulado de 14% resaltó que a veces los estudiantes llegan tarde a clase al respecto se concluye que el 14% de los maestros señalo que muy a menudo los estudiantes atienden a las explicaciones. (ver figura 3)

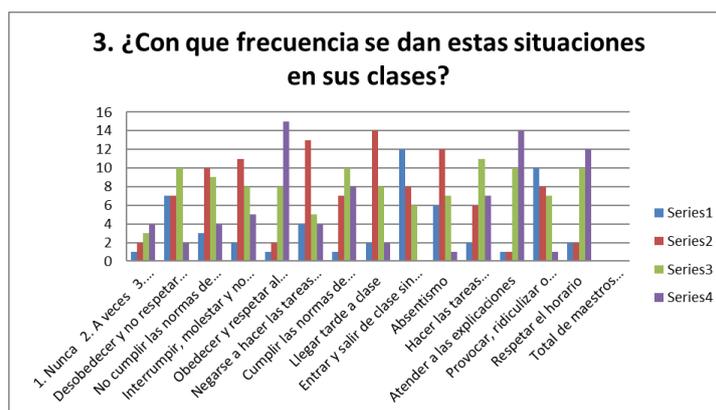


Figura 3. Porcentaje conflictos en las aulas

Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones en su centro? La siguiente está compuesta por 8 ítems con una escala de valoración del 1 al 4 (nunca a muy a menudo), en esta encontramos que: Profesores que tratan correctamente a los alumnos representan el 15% como porcentaje acumulado de los encuestados señaló que muy a menudo los profesores tratan correctamente a los alumnos. Trabajo en equipo entre los padres. El 18% de los maestro indicó que a veces se tiene el trabajo en equipo con los padres. Trabajo en equipo entre padres y profesores. Un 14% acumulado por los encuestados manifestaron que en ocasiones suele haber trabajo en equipo entre padres y profesores, al respecto se concluye que el 5% de los maestros señaló que nunca se ha dado disputas, falta de entendimiento y colaboración entre padres y profesores drásticamente. (ver figura 4)



Figura 4. Porcentaje de situaciones conflictivas en el centro

Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia ha observado este tipo de conductas en los alumnos de su centro? Tiene 11 ítems con valoración del 1 al 4 (nunca a muy a menudo), encontramos que un total de 15% de maestros respondieron que a veces existen agresiones físicas. Obligar a hacer cosas que otro no quiere. El 18% de los docentes indicó que a veces se obliga a hacer cosas que otro estudiante quiere. Un 16% de los maestros encuestados declaró que a veces no tener en cuenta a algún compañero y excluirlo de un grupo de amigos y oponerse a tratos negativos hacia otro, al respecto se concluye que el 3% de los maestros señaló que nunca los estudiantes ayudan a algún compañero en sus problemas personales. (ver figura 5)

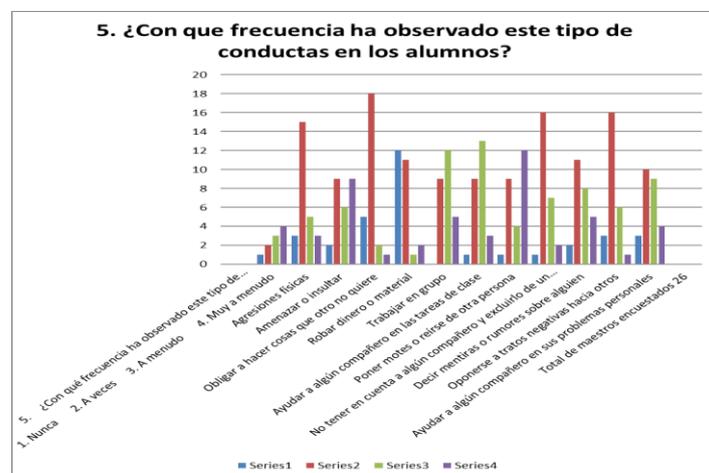


Figura 5. Porcentaje conductas conflictivas en alumnos

Pregunta 6. ¿Hasta qué punto considera que los profesores y los adultos del centro conocen los problemas de convivencia entre alumnos? Compuesta por 4 ítems, en esta pregunta respondieron los docentes al ítem Siempre que sucede nos enteramos. EL 10% de los maestros encuestados indicó que tanto los profesores como los adultos del centro siempre que sucede se enteran de los problemas de convivencia entre alumnos. A menudo nos enteramos. Con un total de 9% los maestros respondieron

que a menudo se enteran de los problemas de convivencia entre los alumnos, al respecto se concluye que el 7% de los maestros señaló que los profesores y los adultos a veces se enteran de los problemas de convivencia escolar entre los alumnos. (ver figura 6)

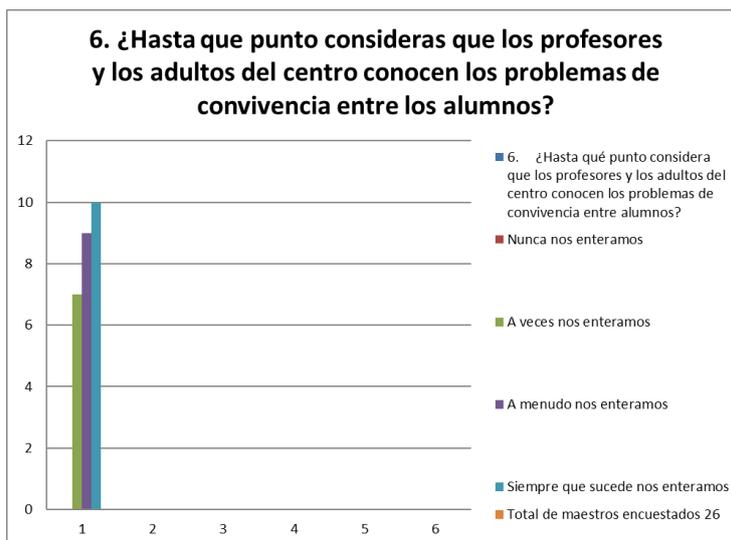


Figura 6. Porcentaje conocimiento de problemas de convivencia

Pregunta 11. En mis contactos con las familias de los alumnos en los últimos años, he percibido que... posee 9 ítems con una valoración del 1 al 4 (nunca a muy a menudo), En el contacto con las familias los docentes han percibido que un 46.15% escuchan al profesor y no se muestran hostiles, mientras que 42.30% de los encuestados asegura que no escuchan al profesor y se muestran hostiles hacia ellos, por otra parte 50% de los docentes aseguran que las familias recelan de la información del profesor y no asumen responsabilidades ante los problemas, el 61.53% indican que las familias a veces escuchan al profesor y se llega a acuerdos de actuación, un 42.30 señala que las familias a veces no acuden cuando se les convoca, el 42.30% de las familias muy a menudo muestran interés por los estudios de sus hijos y dan seguimiento a su progreso. (ver figura 7)



Figura 7. Frecuencia de respuestas de las familias

Pregunta 12. Valore la importancia que tienen las siguientes causas en las conductas de los alumnos conflictivos. Con 9 ítems valorados del 1 al 4 (poco importante a muy importante), los problemas familiares son valorados como la primera causa de esta situación que afecta la comunidad educativa con un porcentaje de respuesta de un 76.92%. La dinámica familiar es reflejada en la escuela a través de conductas disruptivas modeladas por adultos en el hogar (o incluso en el entorno), que los estudiantes asumen como forma correcta de manejarse con sus pares y autoridad.

Una de las causas más importantes para valorar la conducta de los alumnos conflictivos es el contexto social, el 65.38% de los docentes entrevistados consideraron que independiente del ambiente escolar,

el lugar donde se desenvuelve a diario el estudiante conflictivo tiene un gran impacto en su manera de comportarse.

A estas le siguen la falta de disciplina escolar; ya que el 46.15% docentes opinan que las normas de convivencia escolar por la cual se rige la disciplina no se corresponden a la época ni al tipo de conductas que son presentadas por los estudiantes a diario. Pero del mismo modo reconocen que el aumento de la intolerancia de la sociedad (42.30%) para estos adolescentes es un agravante que en muchas ocasiones deja sin recursos al docente para hacer frente a esta situación. La colaboración de una red de apoyo sería de gran provecho para erradicar este mal donde los adolescentes son los más afectados. (ver figura 8)



Figura 8. Frecuencia causas de las conductas conflictivas

- Identificar las estrategias de resolución que se ponen en práctica para solucionarlos.

Las preguntas del cuestionario aplicado a los docentes que responde a este objetivo son las siguientes:

7. ¿qué solución considera más correcta para afrontar los problemas de convivencia que surgen en el centro?
8. ¿Para mantener la disciplina en mi aula?
9. Cuando hay conflictos de convivencia en el centro/aula y es usted quien los afronta, suele resolverlos...
13. Valore de 1 a 4 las siguientes frases sobre la convivencia escolar con el siguiente criterio...
14. ¿Cómo considera que son las relaciones y la comunicación?

Los resultados de estas son detalladas a continuación:

Pregunta 7. ¿Qué solución considera más correcta para afrontar los problemas de convivencia que surgen en el centro? La misma tiene 9 ítems con valoración del 1 al 4 (nunca a muy a menudo), de acuerdo con esta pregunta el gráfico de barra refleja que los porcentajes más altos de apreciación positiva están en los ítems siguientes:

Desarrollar en todos los miembros de la comunidad educativa habilidades sociales de comunicación y resolución de conflictos con un 69.23% (15.51 de la puntuación general) en muy adecuado, crear diferentes grupos de trabajo y figuras en el centro para promover una mejor convivencia (grupos de mediación, defensor del estudiante, etc.) con 61.53% (13.79 de la puntuación general) en muy adecuado, diseñar y aplicar un Plan de Acción Tutorial en el que se aborde la disciplina y las normas de convivencia con 57.69% (12.93 de la puntuación general) en muy adecuado, plantear la mejora de la convivencia como objetivo central de la intervención en el Proyecto Educativo del Centro con 53.84% (12.06 de la puntuación general) y acordar la aplicación rigurosa y sistemática de las normas de convivencia 50% (11.20 de la puntuación general) en muy adecuado. (ver figura 9)

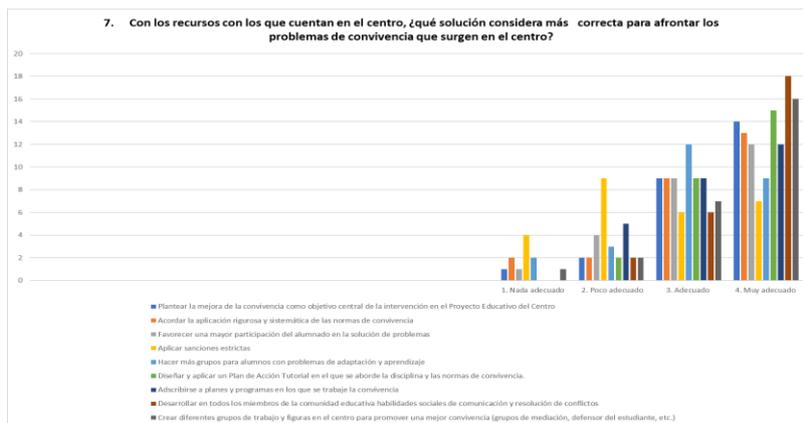


Figura 9. Frecuencia Solución profesores a problemas de convivencia

Pregunta 8. ¿Para mantener la disciplina en mi aula? La cual se compone de 7 ítems con valoración del 1 al 4 (nunca a muy a menudo), Según el grafico de la tabla 8 la apreciación más positiva la recibió el ser puntual para iniciar la clase con un 20.58%, seguido de establecer las normas desde el primer día de clase e investigar las cuestiones que puedan amenazar la sana convivencia con un 18.62%, continuado del debate de las normas de convivencia el primer día de clase con 17.64%, el 13.72% de la población encuestada afirma que no se tiene buen resultado aplicando castigos para mantener el orden y un 14.70 asegura nunca sentirse impotente para mantener el orden de la clase. (ver figura 10)

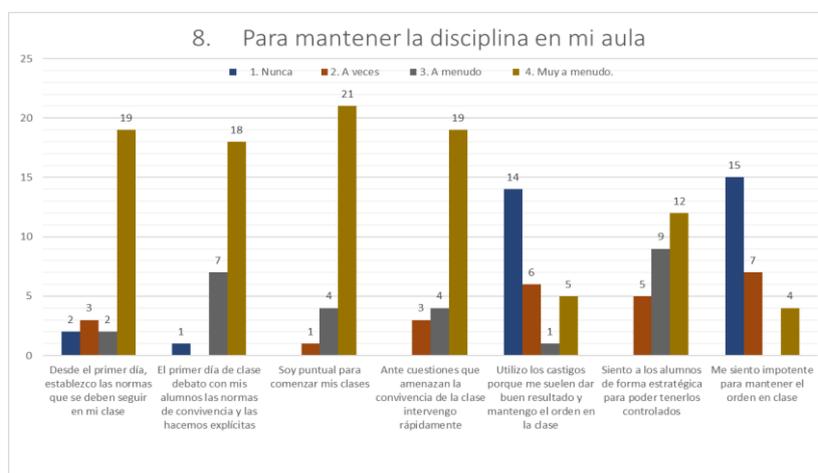


Figura 10. Frecuencia Mantener la disciplina

Pregunta 9. Cuando hay conflictos de convivencia en el centro/aula y es usted quien los afronta, suele resolverlos... compuesta por 11 ítems con valoración del 1 al 4 (nunca a muy a menudo), en relación a la interrogante un 84.61% afirma hacer algo para resolver los conflictos en el aula, un 73.07% nunca sanciona expulsando al estudiante del centro, el 69.23% indica darle importancia a los conflictos y no lo deja pasar por alto, un 57.69% no aplica castigos colectivos ni individuales, el 61.53% de los encuestados a veces llama a los padres, un 50% sermonea como vía de solución al conflicto, el 53.84% trata el conflicto involucrando a todos (orientador, padres, maestros, dirección, coordinador y alumnos), un 61.53% dialogando para intentar llegar a acuerdos. (ver figura 11)



Figura 11. Porcentaje de afrontamiento de conflictos

Pregunta 13. Compuesta por 15 ítems donde cada frase sobre la convivencia escolar será valorada de 1 a 4 con el criterio nada de acuerdo o muy de acuerdo, según los docentes encuestados, el trato por igual y sin favoritismo, así como la aceptación de las diferencias individuales y el respeto, representan las acciones que más lo identifican en el trato hacia sus alumnos. En orden descendente continúan: el conocimiento individual de cada alumno y la propuesta frecuente de trabajos en grupo. En los casos de la comunicación con claridad, la solicitud de las opiniones de los alumnos y la colaboración activa con otros maestros fueron los aspectos que puntuaron 15 en el renglón de: totalmente de acuerdo, lo que equivale a un 60% de la cantidad total de docentes encuestados. (ver figura 12)

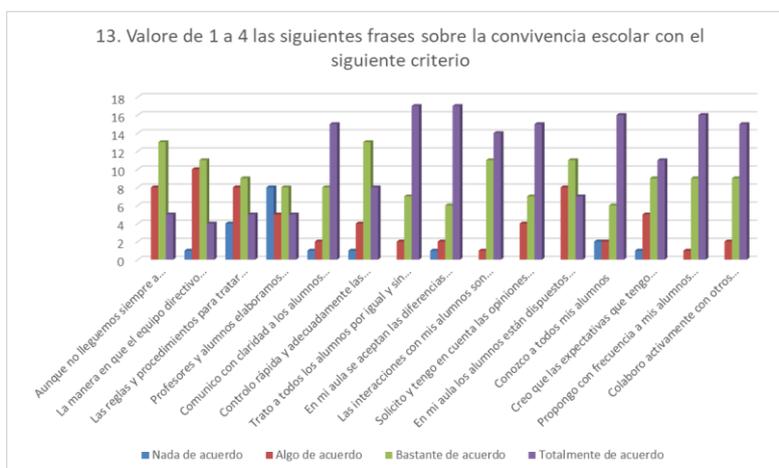


Figura 12. Frecuencia frases sobre la convivencia escolar

Pregunta 14. ¿Cómo considera que son las relaciones y la comunicación? Con 7 ítems con valoración del 1 al 4 (muy mala a muy buenas), en el caso de la pregunta número 14, las respuestas que más puntuación obtuvieron pertenecen al renglón de: buenas, siendo la de mayor puntaje la relación y comunicación entre la familia y los profesores con 17 respuestas, lo que equivale al 65% del total, en segundo lugar se encuentran las relaciones entre alumnos y profesores y entre los mismos alumnos; lo que pudiera indicar que a pesar de los conflictos presentados en la escuela, existe una buena relación entre los diferentes actores que componen la comunidad educativa y de que por encima de las situaciones que se presentan a diario, se hace un esfuerzo en común de preservar una convivencia armoniosa. (ver figura 13)

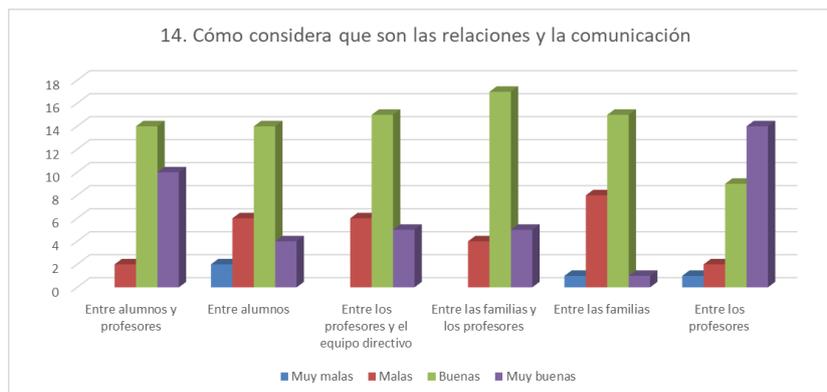


Figura 13. Frecuencia relaciones y comunicación

- **Diseñar un programa de intervención de mediación de conflictos entre pares en educación secundaria.**

Las preguntas del cuestionario aplicado a los docentes que responde a este objetivo son las siguientes:

10. ¿Considera usted que los estudiantes de secundaria pudieran servir como mediadores de conflictos entre sus propios compañeros?
15. ¿Cómo calificaría su formación sobre convivencia escolar?
16. ¿Qué tipo de formación echas de menos sobre esta temática?

Las resultados de estas son detalladas a continuación:

Pregunta 10. ¿Considera usted que los estudiantes de secundaria pudieran servir como mediadores de conflictos entre sus propios compañeros? Contiene un solo ítem con valoración cerrada de si o no, en esta pregunta el 92 por ciento respondió que sí el estudiante posee cualidades para servir de mediador entre sus pares ante los conflictos que se puedan presentar, y un 8% indicó que no poseen dichas cualidades para mediar. (ver figura 14)



Figura 14. Porcentaje de alumnos mediadores

Pregunta 15. ¿Cómo calificaría su formación sobre convivencia escolar? Esta pregunta solo se compone de un ítem cuya valoración será de muy buena a muy mala, las respuestas a esta preguntan se ubican básicamente entre las opciones: Muy buena y buena, y en menor medida: regular. Siendo el porcentaje para la primera de un 58%, la segunda un 27% y en la última un 15%. Lo cual evidencia que la auto calificación de los docentes sobre su formación en convivencia escolar es considerada muy buena. (ver figura 15)

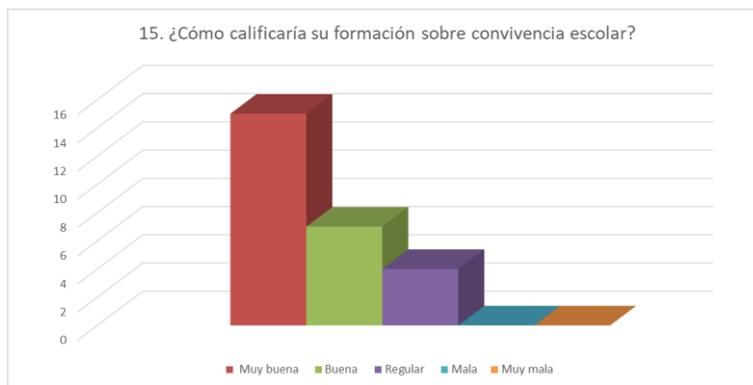


Figura 15. Frecuencia formación en convivencia escolar

Pregunta 16. ¿Qué tipo de formación echas de menos sobre esta temática? Pregunta diseñada con un solo ítem el cual da la opción de elegir entre diferentes opciones tales como: Cursos teóricos, Cursos prácticos, Encuentros entre profesores de diferentes tipos de centros, Proyectos a largo plazo y Encuentros entre profesores, familias y alumnos. Los tipos de formaciones más requeridas por los docentes son: los encuentros entre ellos, familias y alumnos con un 61.53%, luego le siguen los cursos prácticos con un 57.69% y por último los proyectos a largo plazo con un 42.30%. Todo esto pone en evidencia una necesidad latente dentro de la comunidad educativa por mayores encuentros entre sus miembros. Lo cual fortalecería en gran manera la relación y comunicación entre todos repercutiendo positivamente en la calidad de la educación que se ofrece en el centro. (ver figura 16)

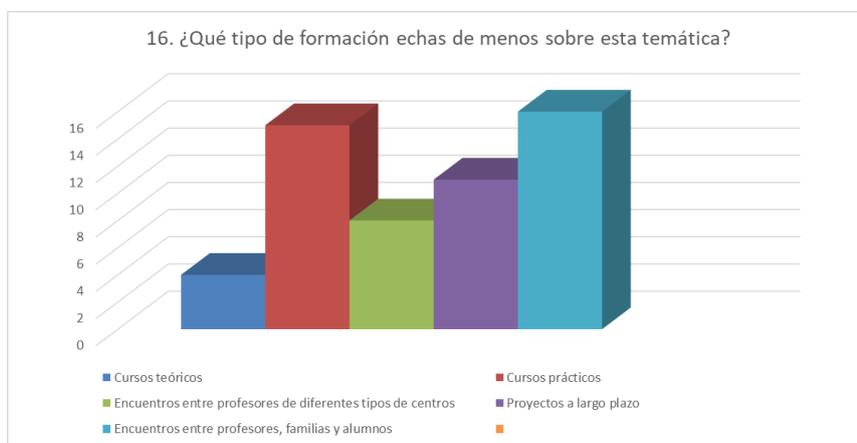


Figura 16. Frecuencia falta de formación en convivencia escolar

5. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

En función de los resultados obtenidos, se describe el presente programa de intervención “**Juventud Positiva**” que tiene por propósito formar e instruir de manera efectiva en mediación de conflictos entre pares en los estudiantes de educación secundaria en los centros educativos de la República Dominicana.

Esta propuesta de intervención está fundamentada en el modelo de programa desde la prevención terciaria donde se pretende el tratamiento y restauración del funcionamiento normal ante las necesidades que se observan existen en las aulas. Las estrategias de prevención terciaria son aquellas centradas en individuos con un problema establecido y diseñadas para remediar ese problema, disminuir la duración y minimizar los efectos negativos (Meyers y Nastasi, 1999). Buscando la creación de condiciones o realización de acciones que contribuyen a que determinadas dificultades, problemas, obstáculos o situaciones inadecuadas para el sano desenvolvimiento o bien no aparezcan, o que se puedan reducir al mínimo sus negativos efectos.

Se considera la intervención psicopedagógica como un proceso integrador e integral, un conjunto de actividades que contribuyen a dar soluciones a determinados problemas, prevenir la aparición de otros, colaborar con las instituciones para que las labores de enseñanza y educación sean cada vez

más dirigidas a las necesidades de los alumnos y la sociedad en general (Bautista, 1992; Martínez, Krichesky y García, 2010).

El programa “Juventud Positiva” está organizado con los siguientes apartados: objetivos, metodología, actividades y evaluación.

5.1 Objetivos

- Inducir al estudiante de secundaria a la mediación, metodologías y técnicas empleadas.
- Comunicar la importancia y los beneficios de optar por una resolución pacífica de conflictos y la adopción de mecanismos como la mediación que contribuyen al establecimiento de una cultura de paz.
- Proveer a los participantes con las herramientas teórico-metodológicas para el ejercicio de la mediación como herramienta de resolución pacífica de conflictos en las diversas instancias del sector educativo.
- Adquirir un entendimiento más amplio sobre los conflictos que supere la visión negativista de estos.

5.2 Metodología:

La temporalización planificada para este programa de mediación de conflictos dirigido a alumnos del nivel secundario será durante los meses de septiembre y octubre, distribuido en ocho talleres con una duración de dos horas cada uno durante la semana de clase específicamente los viernes. El mismo está dirigido a los alumnos, docentes del nivel secundario y a padres, estará a cargo del departamento de orientación y psicología del centro educativo. En cuanto al tiempo de cada taller será flexible, de manera en la que vayan evolucionando las actividades en cada uno; con el objetivo de obtener el mejor provecho de cada una de las actividades realizadas en el programa.

Tabla 1. Distribución del tiempo en los talleres

Taller	Nombre del taller	Horas
1	Escucha Activa	2
2	Resolución de conflictos dirigido a maestros de educación secundaria	2
3	Familias Positivas	2
4	Procesamiento positivo de conflictos	2
5	Bullying	2
6	Mediación de conflictos	2
7	Juventud positiva	2
8	Graduación	3

5.3 Actividades o talleres:

5.3.1. Sesión 1 taller Escucha Activa

Introducción:

Conociendo los efectos positivos y útiles que tiene el hecho de escucharnos los unos a los otros, y ante las dificultades que representa escuchar de manera plena, se plantea un taller de toma de consciencia y mejora de vuestras competencias de escucha activa.

Está dirigido

A todas aquellas estudiantes de educación secundaria que quieran mejorar sus habilidades de escucha activa tanto en el ámbito personal como en el ámbito escolar.

En particular:

- Puede ser trabajado con padres, adreos o tutores.

- Personal de apoyo en los centros educativos de educación secundaria.
- Profesores o tutores.

Objetivos

- Crear conciencia de lo que significa escuchar activamente.
- Identificar las barreras y las interferencias que evitan un sano proceso de escucha.
- Practicar la escucha activa.

Metodología:

- Apoyo teórico de conceptos y discusión sobre su significado.
- Prácticas reales de escucha activa entre los participantes.
- Prácticas reales de observación y recogida de información.
- Recibimiento y retorno de retroalimentación.

Contenido:

- Concepto de escucha activa.
- Tipos de comunicación.
- La empatía.
- Elementos que facilitan la escucha activa.
- Habilidades para la escucha activa.
- Retroalimentación.

Desarrollo del programa.

Primera parte:

Luego de dar la bienvenida y presentar el programa iniciamos con la siguiente actividad:

Test de escucha

Responde a estas preguntas de manera sincera.

Cuando te encuentras en una situación de comunicación en la que tienes que escuchar...

- ¿Construyes tu respuesta a la vez que el otro sigue hablando?
- ¿Supones lo que va a decir antes de que lo diga?
- ¿Interrumpes para dejar claro tu punto de vista o para terminar las frases de la otra persona?
- ¿Desconectas y permites que tu mente divague en los temas que tienes pendientes?
- ¿Reaccionas con impulsividad ante ciertas palabras?

Luego continuamos con los siguientes contenidos:

1. Concepto de escucha activa y su significado.

La escucha activa es uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. De acuerdo con Mejía (2012) en la Guía de Aprendizaje “**La comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje**” la escucha activa es uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar.

La escucha activa se focaliza intencionalmente en la persona que uno escucha, ya sea en un grupo o sólo dos personas, para comprender lo que se está diciendo. Como oyente, debería ser capaz de repetir en sus propias palabras lo que la otra persona haya dicho. Esto no implica estar de acuerdo con lo que el otro está diciendo, sino comprender lo que se dice.

2. Tipos de comunicación:

a. **Formal.** Es la comunicación que se da mediante sistemas organizados: comunicados, sistemas de información interna (oficial), la que contienen las políticas y procesos establecidos.

b. **Informal.** Es la comunicación establecida por los propios participantes sobre lo que pasa en la experiencia del proceso de enseñanza aprendizaje.

c. **Verbal.** Es la comunicación tanto formal como informal que se da en las organizaciones la cual incluye el diálogo, la discusión etc.

d. **No verbal.** se compone de las actitudes y mensajes que no se expresan con palabras pero que pueden leerse mediante la forma de hablar, mirar, y gestos, entre muchas otras maneras y nos dan idea del pensamiento o reacción de las personas.

3. La empatía.

Según el Diccionario Enciclopédico Larousse (2009), se define empatía la Capacidad de sintonía intelectual y emocional con la persona con la que se conversa.

Si sabemos escuchar, los demás sentirán la confianza necesaria para ser sinceros con nosotros. La persona que nos habla se siente valorada. Y ésta es una de las formas más baratas y más sencillas de poner en práctica la motivación.

4. Elementos que facilitan la escucha activa.

- **Disposición psicológica:** prepararse interiormente para escuchar.
- **Observar al otro:** identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- **Expresar al otro que le escuchas:** con comunicación verbal (ya veo, ummm., uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Segunda parte:

Luego de haber socializado los conceptos antes visto realizamos el siguiente juego:

El ciego

Este consiste en dividir a los asistentes en dos equipos. Cada equipo elige de entre sus miembros a una persona que actuará en el rol de “ciego”.

El juego consiste en que el ciego -con los ojos vendados- vaya de un extremo a otro de la sala sorteando una serie de obstáculos (sillas, mesas, etc.) siguiendo las instrucciones dadas por sus compañeros.

Antes de empezar, el formador hace salir de la sala a todos los participantes y coloca los obstáculos que el ciego no podrá rozar. Hace pasar al primer equipo y cronometra el tiempo. Luego repite la misma operación con el segundo equipo.

Realmente lo interesante no es cuánto tiempo tarda un equipo u otro en guiar a su ciego desde el punto de partida hasta la meta. El foco se pone en si la persona que actúa en el rol de ciego sabe escuchar las instrucciones dadas por sus compañeros, y cómo éstos ponen en práctica sus habilidades de comunicación efectiva.

Tercera parte:

Después de haber probado el juego del ciego proseguimos con el resto de los conceptos.

5. Habilidades para la escucha activa:

Mostrar empatía: Escuchar activamente las emociones de los demás. Es tratar de entender sus motivos. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: “entiendo lo que sientes”, “noto que...”.

Parafrasear: Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Un ejemplo de parafrasear puede ser: “Entonces, según veo, lo que pasaba era que...”, “¿Quieres decir que te sentiste...?”.

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos: Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían los siguientes: “Esto es muy divertido”, “Me encanta hablar contigo”.

Resumir: Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían éstas: “Si no te he entendido mal...” “O sea, que lo que me estás diciendo es...” “A ver si te he entendido bien...” Expresiones de aclaración serían: “Es correcto?” “¿Estoy en lo cierto?”

Cuarta parte:

Antes de pasar a la retro alimentación presentamos la dinámica **Versiones de una historia:**

Objetivo: experimentar cómo se transmite la información, viendo cómo se pierde, se distorsiona y se inventa cuando no se escucha con atención.

- Recursos materiales: una hoja con la noticia a contar escrita.
- Recursos humanos: dos monitores.
- Tiempo estimado: 20 minutos.

Desarrollo: se piden cuatro voluntarios, de los cuales todos menos uno debe salir de la habitación con uno de los monitores, mientras, el otro explica lo que se va a hacer al resto del grupo.

A continuación, el monitor le cuenta al voluntario que se haya quedado en el aula una noticia, indicándose que preste atención ya que tendrá que contársela después a uno de los compañeros que están fuera.

Seguidamente, uno de los participantes que salió del aula debe entrar para que el otro le cuente la noticia, igualmente, se le pide que esté atento porque deberá reproducir la noticia con exactitud.

Se sigue el mismo procedimiento hasta que todos los participantes hayan entrado en el aula. El último en entrar debe escribir en la pizarra la noticia resultante. Después se compara entre todos la noticia original con lo que ha quedado de ella tras la intervención del cuarto integrante.

Se puede observar cómo el receptor recuerda mejor lo que le llama la atención y no recuerda aquello que es irrelevante para él. Asimismo, se aprecia cómo se tiende a imaginar e inventar la información que falta, lo que explicaría porque se van añadiendo cosas nuevas, que no formaban parte de la información original.

Se puede utilizar un fragmento como como el que pondremos a continuación u otro que el moderador elija.

Noticia: China construye una carretera musical.

Una zona turística en el centro de China ha inaugurado una peculiar carretera en la que los automóviles, al crear vibraciones en el asfalto, hacen sonar una melodía musical.

Cientos de finas bandas de frenado han sido colocadas en la carretera de tal manera que los coches, al pasar sobre ellas, producen vibraciones armónicas, que se pueden oír tanto en el interior del vehículo como en el exterior.

Los coches deben cruzar por el tramo musical, de 300 metros de longitud, a una velocidad mínima de 40 kilómetros por hora para que suene la canción, que en una dirección es un extracto del himno nacional chino y en la otra es la canción tradicional “Jazmín”, también muy conocida en el país, ya que fue compuesta por un cantante chino que le dedicó dicha canción a su hija fallecida en un accidente de tráfico en dicha carretera.

Quinta y última parte:

Este es el final del programa, luego de la retroalimentación todos los participantes disfrutaron un refrigerio.

6. Retroalimentación.

- Relación entre comunicación y aprendizaje.
- La comunicación y aprendizaje forma parte de la esencia del hombre.

5.3.2. Sesión 2 Charla-Taller de resolución de conflictos dirigida a maestros de educación secundaria.

Son muchas las causas que pueden derivar en conflicto, pero la experiencia señala los motivos más frecuentes: un clima excesivamente competitivo, actitudes egoístas, problemas de comunicación entre los alumnos entre ellos o con los profesores y sobre todo ausencia de habilidades en los profesores para la resolución de conflictos. Por lo que en este apartado se les invita a los maestros a participar de un taller: El maestro como mediador de conflictos. Abordando dos actividades dinámicas para ser aplicadas en el aula para la resolución de conflictos.

Taller: El maestro como mediador de conflictos.

Dirigido a docentes de educación media y facilitado por los psicólogos del centro educativo.
Grupo: 15 personas.

Objetivos:

- Provocar una reflexión conjunta respecto a las claves de la convivencia escolar y los conflictos del centro educativo.
- Clarificar el rol docente como persona mediadora y practicar el proceso de mediación.
- Introducir actividades estratégicas para negociar y mostrar capacidad de resolución.

Recursos que utilizar:

Equipo de sonido, Laptop, proyector, diapositivas, Papel y lápiz para cada participante.

Desarrollo de la actividad:

Dinámica de inicio en la cual los maestros se agruparán en grupos de tres y realizarán un acróstico con las palabras “mediación” y “conflicto”. Se realiza una charla expositiva y participativa, provocando en los docentes un aprendizaje significativo sobre los conceptos de conflictos y mediación de manera que los lleve a la reflexión de ser agentes mediadores de conflictos. Duración 80 minutos. Luego se socializa y se llevarán a la práctica las dinámicas del arbitraje y el juego de roles para una efectiva resolución de conflictos en el aula.

Actividad 1. Dinámica del Arbitrajes.

Dirigido por los psicólogos del centro educativo.

Descripción de la actividad:

La mayoría de las prácticas de resolución de conflictos que usted realizará con los alumnos será la mediación o arbitraje, ya que es una buena forma de ayudar a las personas a manejar sus diferencias en presencia de un observador imparcial, calmado y que mantiene la justicia. En cierta manera el maestro se convierte en un pacificador.

Desarrollo de la actividad. Un procedimiento concreto de arbitraje consiste en una estrategia dividida en los siguientes pasos:

- Permitir a los estudiantes contar su versión de lo ocurrido, explicando primero cuál es el problema y luego lo que ha pasado durante el conflicto.

- Si el problema todavía persiste, el maestro debe ayudar a los participantes a desarrollar algunas soluciones posibles y escoger una para llevar a cabo.
- Si el problema se ha resuelto, preguntar a los participantes cómo han conseguido llegar a un acuerdo o consenso. Duración 20 minutos.

Actividad 2. Dinámica Juego de roles: soy un mediador.

Dirigido por los psicólogos del centro educativo.

Descripción de la actividad:

A través de los juegos de roles se pueden dramatizar las situaciones de conflictos que ya han tenido lugar, siendo muy efectiva para que los estudiantes vean las cosas desde distintas perspectivas y, al ponerse en el lugar del otro, desarrollar una actitud empática.

Desarrollo de la actividad:

Una estrategia concreta de juego de rol sería la siguiente:

- Describir la situación de conflicto, especificando el momento, el lugar y los antecedentes.
- Definir los roles que se van a adoptar y pedir a los participantes que los actúen, o bien solicitar voluntarios.
- Pedir a los actores representen el conflicto, ayudándoles con preguntas claves en caso necesario.
- El profesor debe detener la actuación en el punto del conflicto y pedir opiniones a los alumnos que están de público para que los actores las incorporen al juego de rol.
- Analizar lo ocurrido en el juego y tratar de extraer lecciones para aplicar en la vida real respondiendo a preguntas del tipo: ¿cómo podría haberse prevenido el conflicto? ¿Cómo se sentían los personajes en la situación? ¿Fue una solución satisfactoria? o ¿qué otras soluciones podrían haber funcionado? Duración 20 minutos.

5.3.3 Sesión 3 Taller sobre Familias Positivas

Contexto de acción: Estudiantes y familias

Objetivos del taller.

Objetivo general: Concienciar a las familias acerca de las buenas prácticas que contribuyan a fomentar un ambiente sano que potencialice a cada uno de sus miembros según sus características y habilidades en beneficio de todos.

Objetivos específicos:

- Dar a conocer las características de las familias positivas
- Motivar a los miembros a participar de buenas prácticas relacionadas con un estilo de vida saludable y equilibrado.
- Identificar la importancia de dichas prácticas en la armonía del hogar y el buen desempeño académico de los hijos.
- Crear una cultura de actividades diversas, para realizar en familia fuera y dentro del contexto escolar.

Participantes

- Directivos
- Orientadores
- Docentes

- Padres, madres y tutores
- Estudiantes

Necesidades:

Según la realidad de los padres, madres y tutores de la escuela, el taller responde a las siguientes necesidades identificadas:

- Padres que realizan poca o ninguna actividad que contribuya a un estilo de vida saludable.
- Ausencia de actividades realizadas en familia en el hogar.

Metodología:

El taller “familias positivas, nos amamos bien para amar mejor” iniciará con una charla reflexiva sobre las características de las familias en las que sus miembros tienen estilos de vida saludables, lo cual tiene un impacto directo en la vida de los hijos y en su rendimiento académico. Los padres y tutores tendrán la oportunidad de apreciar los beneficios inmediatos y a largo plazo de incluir en su vida actividades deportivas, culturales, espirituales y artísticas, además de modelar con su ejemplo a sus hijos. Luego se motivará una lluvia de ideas y trabajo en equipo para construir un modelo de una familia positiva, y un sociodrama para presentar un día de una familia positiva.

Por último, partiendo del modelo construido y las ideas compartidas, cada familia se reunirá con sus hijos y construirán juntos su modelo particular incluyendo los nuevos hábitos saludables y las actividades que fomentarán a partir de ese momento.

Fases:

Se realizarán tres fases durante el desarrollo del taller.

- **Fase 1:** Charla reflexiva con las familias.
- **Fase 2:** Trabajo en equipo: familias y estudiantes
- **Fase 3:** Seguimiento y evaluación final

Fase 1. En esta fase se desarrollará la charla con las familias donde se expondrá la parte teórica del taller y sus contenidos. Se realizarán espacios de diálogos e intercambio de ideas sobre sus inquietudes y aportes al tema. La misma tendrá lugar en un espacio de 1 hora.

Fase 2. La parte práctica será un trabajo en equipo entre las familias con sus hijos organizados en grupos según la cantidad de participantes.

Fase 3. En esta se incluye el desarrollo de procesos evaluativos, valorando la logística y el desarrollo del taller. Además, se desarrollarán diversas acciones de seguimiento para favorecer que se sostengan en el tiempo las actividades programadas por los estudiantes y sus familias.

Tabla 2. Descripción de las actividades familias positivas

Fase	Actividades
Fase 1: Charla reflexiva	1. Bienvenida a las familias y presentación del programa del día. 2. Charla a cargo de las orientadoras y psicólogas del centro, para tratar los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Características de las familias en las que sus miembros tienen estilos de vida saludable • Beneficios inmediatos y a largo plazo de incluir actividades deportivas, culturales, espirituales y artísticas como parte de la rutina diaria. Modelo de una familia positiva

Fase 2: Trabajo en equipo	<p>La segunda hora del taller incluye los siguientes temas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de su modelo familiar particular incluyendo los nuevos hábitos saludables y las actividades que fomentarán a partir de ese momento como familia. <p>Nota: Se le facilitará a cada grupo un listado de actividades en diferentes ámbitos para que juntos elijan las que más se adapten a cada familia. Durante esta actividad los docentes y directivos se distribuirá por cada grupo para dar apoyo y las orientaciones que necesiten.</p>
Fase 3: Evaluación final y seguimiento	<p>Se realizará una actividad para la evaluación final: encuesta de satisfacción.</p> <p>Para el seguimiento, se realizarán reuniones, apoyo a casos, jornadas y diálogo con los estudiantes.</p>

a) Recursos de la intervención

Para el desarrollo satisfactorio del programa se dispondrá de los siguientes recursos:

- **Personales:** psicólogas del centro, docentes, docentes del área de educación física, tecnología y artes de otras escuelas de la comunidad.
- **Materiales:** computadora, impresora, proyector, Brochure, material gastable, cuestionario de satisfacción, etc.
- **Espaciales:** salón de conferencia y salón de clase.
- **Económicos:** se contará con los recursos disponibles en el centro educativo para esos fines.

Evaluación y seguimiento

Durante todo el proceso de desarrollo del programa se realizará evaluación formativa, se utilizará la observación como técnica de evaluación, a través de guías de observación, valorando la participación, actitudes y comprensión de las temáticas. Se contará con registro de las participación de los docentes y directivos, con el objetivo de valorar su nivel de compromiso con el taller y los proyectos futuros.

Para el seguimiento, se realizarán reuniones grupales e individuales con los estudiantes y sus familias para medir su progreso tanto con su proyecto de vida como con los nuevo hábitos que estarán integrando a su rutina diaria. Además, se tendrá un apoyo a las familias que necesiten orientaciones adicionales.

b) Resultados esperados

- Padres sensibilizados en hábitos y actividades que caracterizan a la familia positiva, la importancia de modelar con el ejemplo y sobre todo el apoyo que le pueden aportar.
- Promoción de una guía de hábitos saludables y actividades para realizar en familia.
- Padres expresando sobre cómo se sienten acerca de su rutina de vida, sus responsabilidades diarias y sus nuevos hábitos saludables.
- Padres y estudiantes empoderados en la promoción de actividades deportivas, espirituales, artísticas, culturales, políticas entre otras.
- Monitoreo y seguimiento de las buenas prácticas adquiridas en el taller.

5.3.4 Sesión 4 taller Procesamiento positivo de conflictos

Introducción:

Este taller es un recurso práctico que viene a responder a la necesidad de ese espacio a través de dinámicas divertidas y diferentes para que poco a poco la juventud vaya ganando terreno ante tanta situaciones de violencia.

Está dirigido:

A jóvenes estudiantes de educación media que desean procesar de una manera positiva los conflictos que inevitablemente forman parte de nuestro diario vivir.

Objetivos:

- Desarrollar e integrar la provención a través de dinámicas sencillas en el quehacer educativo.
- Valorar el conflicto como una oportunidad de desarrollo personal y colectivo.
- Adquirir habilidades y destrezas para aprender a abordar el conflicto en sus inicios.

Metodología:

- Dinámicas que se realizarán durante el taller.
- Se puede ambientar una zona del salón de clases, con la escalera de la provención para así tener en cuenta los escalones e integrarlo en la cotidianidad de la clase.
- A pesar de que algunas dinámicas no requieren de material, es importante prepararlas para que éstas sean efectivas y sientan la verdadera motivación para trabajarla.

Contenido:

- Dinámica la telaraña.
- Dinámica super estrella.
- Dinámica de Superestrellas.

Desarrollo del programa:

Luego de dar la bienvenida a los participantes se les presenta el programa del día y en que consiste, ambientamos el momento con una música a elección del moderador que se adecue a las dinámicas a desarrollar.

Primera parte:

Dinámica la telaraña.

Definición: Crear una red que simbolice la unión para que el resto del año escolar sea positivo para todos/as.

Recursos: Hilo de gangorra u otra cuerda fina.

Desarrollo: Debemos realizarla en un espacio amplio. Todos/as nos colocamos en círculo. El/la docente tiene el hilo de gangorra y comienza diciendo su nombre y se lo pasa a otra persona, la persona que toma el hilo debe decir su nombre y el del/a docente y pasarlo a otra persona, la persona que lo recibe debe decir su nombre y el de las dos personas anteriores y así sucesivamente hasta que todos/as hayan dicho su nombre y se haya creado una red.

Reflexión: ¿Cómo nos sentimos creando la red?, ¿Fue difícil memorizar los nombres? ¿Por qué?, ¿Qué simboliza que todos/as estemos tomando el mismo hilo y formando una sola red?

Segunda parte:

Se presenta una música movida (**Chu Chu Ua, Chu Chu Ua**), como calentamiento a la próxima dinámica.

Dinámica Superestrellas

Definición: Centrarnos en los rasgos positivos de cada estudiante.

Recursos: Hoja de cartulina, tijeras, patrón de estrella.

Desarrollo: Cada participante hace una estrella grande en una hoja de cartulina. Quiero decirles que todos/as tenemos características únicas y especiales: Algo que hacemos bien, algo con lo que disfrutamos o algo sobre nuestros cuerpos. Dejar que todos compartan lo que consideran sus

características especiales. Quiero pedirles que dibujen su fotografía en el centro de la estrella; luego, hacer que dicten sus características especiales para que el/la docente lo escriba en la puntas de la estrella. Los/as niños/as más grandes escriben sus propias frases sobre ellos/as mismos en las puntas de la estrella.

Animarlos a que compartan sus estrellas con sus compañeros/as y después colgarlas del techo o alguna cartelera.

Reflexión: ¿Cómo me sentí con la dinámica?, ¿Qué es lo que más me gusta de la estrella?, ¿Qué aprendí de mis compañeros/as con esta dinámica?

Tercera parte:

Continuamos cantando la canción **el baile del sapito**, donde imitamos todos los movimientos interpretados en el video que se muestra de la canción.

Dinámica Yo soy

Definición: Favorece la autoestima y la imagen que tenemos de los/as demás.

Recursos: Hoja para el/la docente con “Yo soy...”

Desarrollo: Nos colocamos en grupos de 4, puede ser sentados/as en el piso. El/la docente va diciendo una frase y ellos/as deben terminarla según alguna experiencia que hayan tenido.

YO SOY

Yo soy valiente porque una vez.....

Yo soy fuerte porque una vez....

Yo soy alegre porque una vez.....

Yo soy divertido/a porque una vez....

Yo soy buen/a compañero/a porque una vez....

El/la docente se espera a que todos/as hayan compartido la frase con el resto de su grupo. Es importante que todos/as compartan, tiene mucho valor que verbalicen la experiencia antes los demás de su propio yo. Reforzar la importancia de escuchar, se puede proponer que cada vez que los grupos terminen una frase se hace un aplauso con un “BIEN”.

Reflexión: ¿Qué fue lo que más me gustó de la dinámica?, ¿por qué?, ¿Qué fue lo que menos me gustó?, ¿por qué?, ¿qué aprendí de nuevo de mis compañeros/as?

Cuarta y última parte:

Todos juntos cantamos la canción “somos amantes de la paz” o la canción “tú eres mi hermano del alma realmente el amigo”

- Realizar la metacognición del día.
- Para finalizar disfrutamos de un rico refrigerio.

5.3.5 Sesión 5 Taller sobre Bullying

- Taller: Charla reflexiva conociendo el Acoso escolar.
- Dirigido por los psicólogos del centro educativo.
- Recursos que utilizar: laptop, diapositivas, equipo de sonido, proyector, Lápiz, cartulina, marcadores, material elaborado por el departamento de orientación y psicología, hojas de colores, cinta pegante, tijera.

Duración: aproximadamente 2 horas.

Dirigido:

A estudiantes de educación media

Objetivos:

- Conocer los conceptos y características del bullying.
- Reconocer las características de un agresor y de una víctima.
- Concientizar y sensibilizar sobre las consecuencias del bullying.

Desarrollo de la actividad:

Iniciando con una video- canción “No temas más” (Manu Ortiz), luego de la canción cada estudiante en una hoja de color rojo responderá la pregunta ¿Qué parte de la video-canción te gustó más? y ¿por qué? Luego cada estudiante expresara a modo de lluvia de ideas que sabe sobre el bullying de manera que a partir de los conocimientos brindados por el departamento de orientación y psicología y de las diapositivas presentadas, los alumnos podrán tener una visión más clara sobre el concepto y las características del bullying. Luego cada estudiante tomará una hoja de color amarillo y construirá un concepto propio sobre el bullying. Luego de tener el concepto y las características claras sobre el bullying se procederá a observar un video “No te Calles dile NO al Bullying”-corto animado, donde luego de ser visto los alumnos tomaran una hoja de color azul y clasificaran el perfil de un agresor y el perfil de la víctima. Al cierre de la charla-taller los alumnos exponen lo aprendido y a la vez ellos mismos producirán murales y afiches para compartir juntamente con sus producciones elaboradas durante la charla- taller en el mural del centro educativo.

5.3.6 Sesión 6 taller Mediación de conflictos

Introducción:

El presente taller práctico nos motiva a buscar y propiciar el desarrollo de competencias básicas necesarias para conducir procesos de mediación en el ámbito escolar y contribuir en la construcción de una juventud más positiva.

Está dirigido:

El presente taller va dirigido a estudiantes de educación media y jóvenes que deseen potenciar sus habilidades de mediación.

Objetivos:

- Capacitar a las partes en el proceso de mediación
- Entrenar a los participantes en el desarrollo de habilidades requeridas para la aplicación de la mediación.

Metodología:

- Construcción de conocimientos y el desarrollo de habilidades utilizadas en la mediación como herramienta de resolución pacífica de conflictos dentro del ámbito escolar.
- Aplicación de conocimientos obtenidos en el taller a través de experiencias de aprendizaje en sus el centro educativo.
- Teórico.
- Práctico.
- Reflexivo

Contenido:

- Dinámica #1
- Entendiendo los conflictos sociales: Crisis vs. Oportunidad
- ¿Cómo reaccionamos las personas frente a los conflictos?
- Mediación como herramienta para manejar y transformar conflictos en el ámbito escolar

- Tipos de mediación
- Estilos usados por los mediadores
- El rol del mediador
- Dinámica Grupal #2
- Principales pasos en un proceso de mediación
- Competencias claves para mediadores
- El proceso de mediación entre pares - “paso a paso”
- Dinámica Grupal #3

Desarrollo del taller:

Primera parte.

Iniciamos con la bienvenida y motivación a los participantes, presentamos la agenda del programa del día, seguimos con una dinámica e iniciamos la presentación.

Dinámicas de Grupo 1

Ejercicio introductorio: “Los Animales de la Selva” (duración sugerida: 15-20 minutos)

Este ejercicio se realiza para permitir a los participantes que se conozcan en base a algo en común, en este caso el animal de la selva que sea su favorito. Es especialmente útil cuando se trabaja con grupos numerosos (de más de 20 personas), pues permite que los participantes presenten a otro miembro de su “especie” en un ambiente menos formal y jovial. Es importante contar con una dinámica introductoria que despierte el interés de los participantes, pues esta contribuirá no solo a tener un buen inicio de la capacitación, sino a sentar el tono de la comunicación durante el resto de la jornada de entrenamiento.

Se coloca en un papelógrafo o pizarra, cuatro especies de animales de la selva (tigre, mono, elefante, jirafa) y se pide a los participantes que escojan de entre estos el animal con el cual más se identifican. Se formarán así cuatro grupos. Dentro de cada grupo, cada participante va a elegir una persona que va a describir más tarde al resto del auditorio con dos palabras o con una frase que la describa. Luego de finalizada esta parte (duración sugerida 5 minutos) se procede a la presentación de la persona a la que se conoció a todo el auditorio.

1. Entendiendo los conflictos escolares: Crisis vs. Oportunidad

Muchas veces cuando pensamos en los conflictos escolares una serie de conceptos negativos emergen en nuestra mente: violencia, rivalidad, lucha, peligro y destrucción, son algunas de las imágenes recurrentes con las que los asociamos.

Si vivimos en un entorno que promueve mucho la competencia el conflicto siempre será asociado a la existencia de un ganador y un perdedor, donde siempre habrá una parte victoriosa y otra insatisfecha. Esta relación desigual a futuro generará mayor conflictividad. No obstante, si enfocamos nuestra atención no únicamente en los aspectos negativos de los conflictos, sino que por el contrario los miramos como **oportunidades** para generar cambios en la sociedad, estamos favoreciendo una visión:

- No violenta (que propicia el diálogo para la búsqueda de soluciones)
- Colaborativa (superando la idea del ganador/perdedor) y
- Empoderadora (en donde las partes son activas en la búsqueda de soluciones a sus problemas)

2. ¿Cómo reaccionamos las personas frente a los conflictos?

La manera como pensamos en un conflicto influye en la manera como lo resolvemos. Así, Rubin y Pruitt (1986) delinearon cuatro estrategias principales que los individuos adoptamos cuando nos enfrentamos a una situación conflictiva. Estas opciones son el resultado de la combinación de dos ejes fundamentales: 1) el grado de preocupación por alcanzar nuestros objetivos y 2) el grado de preocupación por las metas de los demás.

- Cuando el grado de preocupación por nuestros objetivos es alto y el grado de preocupación por las metas de los demás es bajo, entonces **COMPETIMOS**.
- Cuando existe un nivel bajo de preocupación por alcanzar nuestras metas y las metas de los demás, entonces **EVITAMOS** el conflicto.
- Cuando el grado de preocupación por alcanzar nuestras metas es bajo y nuestra preocupación por que los otros alcancen sus objetivos es alta, entonces nos **ACOMODAMOS**.
- Cuando uno no deja de preocuparse por sus propios objetivos y, a la vez, da margen a considerar lo que el otro quiere el escenario es el de las **CONSESIONES MUTUAS**.
- Cuando el grado de preocupación por nuestros objetivos y aquellos de los demás es alto, entonces decidimos **COLABORAR**.

3. Mediación como herramienta para manejar y transformar conflictos en el ámbito escolar

A pesar del alto nivel de control que las partes en conflicto tienen cuando se involucran en un **proceso de negociación** los beneficios pueden no ser los óptimos para todos, ya que alguna parte podría cosechar un resultado positivo del proceso previniendo a la otra parte de obtener los resultados deseados.

Cuando las partes optan por un **proceso de arbitraje**, que a menudo se lleva a cabo por una tercera persona o un grupo, una de las partes pierde mientras que la otra gana debido a que los diferentes aspectos del conflicto no son abordados por la tercera parte desde una perspectiva de ganar -ganar.

La **adjudicación** también remueve el control de las partes sobre el resultado del proceso, ya que es un juez el que decide el resultado, causando que una parte gane en detrimento de la otra creando así un modelo de ganadores y perdedores y dejando los temas fundamentales sin ser canalizados.

El **proceso de mediación** ofrece un resultado satisfactorio a ambas partes. Es la técnica de resolución de conflictos preferida ya que, con la intervención de una tercera parte neutral, permite a las partes hablar sobre sus problemas, las causas subyacentes a estos, sus intereses y necesidades.

4. Tipos de mediación.

Algunos de los tipos de mediación incluyen los presentados a continuación:

- Mediación de pares.
- Mediación familiar.
- Mediación organizacional.
- Mediación comunitaria.

5. Estilos usados por los mediadores.

Dichos estilos pueden variar (entre directivos y no-directivos) y el comportamiento del mediador frecuentemente puede asumir un rol de apoyo, acompañamiento, delegación u ordenamiento.

6. El rol del mediador.

El rol del mediador es ayudar a las partes, entre los más comunes se encuentran:

Convocador: Cuando es el encargado de crear el espacio y condiciones para que las partes dialoguen.

Mediador: Encargado de facilitar un proceso entre dos o más partes con el fin de contribuir a la búsqueda y consecución de acuerdos mutuamente satisfactorios para las partes a través de la negociación.

Observador: Cuando la función del tercero consiste en participar en el proceso como un garante de la voluntad política de las partes en cuanto a compromisos asumidos.

Dinámica Grupal #2

Identificando los diferentes tipos de violencia (duración sugerida: 15-20 minutos)

Utilizando el mapeo de conflictos previo forme grupos de 4-6 participantes para discutir las siguientes preguntas. Este ejercicio tiene como objetivo que los participantes identifiquen las distintas formas de violencia presentes en su cotidianidad.

- ¿Cuántos tipos de violencia se encuentran presentes en esta situación?
 - ¿Existe alguna manifestación de violencia directa?
 - ¿Existen actitudes y comportamientos que refuerzan el uso de la violencia?
 - ¿De qué tipo?
 - ¿Cuáles son los elementos que legitiman el uso de la violencia?
 - ¿Cuáles son las consecuencias de utilizar uno u otro tipo de violencia?
- Compartir los resultados en sesión plenaria.

Segunda parte:

7. Principales pasos en un proceso de mediación.

- Planificando una Mediación: Fase Previa
- Fase de Ejecución de la Mediación
- Fase de Evaluación y Cierre

8. Competencias claves para mediadores

El mediador debe poseer la capacidad de gestionar constructivamente las relaciones entre las partes:

- Establecer y mantener el respeto y la confianza durante el proceso.
- Mantenerse objetivo e imparcial
- Demostrar habilidades de comunicación a través de la escucha activa, el cuestionamiento, la observación, la tolerancia, la apertura y la honestidad.
- Empoderar a los participantes para explorar y encontrar sus propias vías de resolución.
- Gestionar con eficacia el proceso de mediación, mientras asigna a las partes el tiempo que necesitan para hablar de sus problemas, necesidades e intereses.
- Manejar positivamente las emociones de las partes
- Ayudar a las partes de forma proactiva a entender las consecuencias de sus decisiones, mientras desarrolla un plan de seguimiento
- Escribir clara y concisamente el acuerdo de mediación final utilizando un lenguaje neutro, mientras que asegura que las partes validan cada elemento del acuerdo.
- Demostrar los valores éticos de la neutralidad y la imparcialidad.
- Adoptar la práctica reflexiva durante y después del proceso de mediación y trabajar de manera efectiva con otros colegas mediadores y las partes.

9. El proceso de mediación entre pares - “paso a paso”

Paso #1. La Introducción, representa el inicio del proceso donde el mediador se presenta a los participantes.

Paso #2. Estableciendo las reglas de convivencia: El mediador pregunta a las partes, es donde se inicia el dialogo.

Paso #3: Definir el problema, los asuntos y las necesidades subyacentes al conflicto mientras el mediador pide a las partes llevar una conversación sobre las soluciones sugeridas.

Paso #4: Resolver el problema y hacer frente a las causas y necesidades subyacentes al conflicto en esta fase el mediador lleva una conversación sobre las soluciones sugeridas.

Paso #5: La escritura y la finalización del acuerdo de mediación y el desarrollo de un proceso de seguimiento. En esta etapa el mediador formula un acuerdo mutuamente aceptable en las propias palabras de las partes.

Dinámica Grupal #3

El Árbol de la Paz (Duración sugerida: 20-30 minutos)

Esta dinámica tiene como finalidad que los participantes interioricen que la construcción de la paz es una tarea cotidiana y de todos. Se busca que, a través de la identificación de acciones, comportamientos y formas de comunicarnos/relacionarnos en el día a día (en lo profesional y lo personal), las personas podamos fomentar la construcción de un ambiente más armónico, justo y ecuánime para todos los miembros de la sociedad.

Se distribuyen tres hojas de papel (verde o de varios colores) a cada participante. En estas deberán anotar tres compromisos personales en las siguientes áreas: la comunicación, la acción y el comportamiento.

Se dibuja en la pared o papelógrafo, el tronco de un árbol y tres ramas principales (que corresponden a estas áreas: comunicación, acciones, comportamientos). Los participantes proceden a compartir sus compromisos con el auditorio y a pegar las hojas en el árbol debajo de la categoría correspondiente.

5.3.7 Sesión 7 Juventud positiva

Taller Juventud Positiva

1. Introducción

En este Proyecto Fin de Máster hemos concebido el término “juventud positiva” como aquel adolescente/joven que posee una serie de recursos y herramientas para tener un estilo de vida sano, el cual incluye una serie de actividades donde puede desarrollar todo su potencial no importa cuales sean sus habilidades y aptitudes, y lo mejor de todo es que se desempeña como líder multiplicador de esos beneficios.

Las oportunidades de la nueva generación de adolescentes y jóvenes se han multiplicado por mucho, comparado a las anteriores, refiriéndonos a la comunicación y el acceso a recursos tecnológicos, pero del mismo modo se han complejizado los desafíos a los que se deben enfrentar: mayor carga académica, una agenda abarrotada de actividades extracurriculares y sociales, la desintegración de la familia nuclear, la presión social por estar al nivel de sus pares, la avalancha de ideas distorsionadas que venden los medios de comunicación, unido a una jornada laboral cada vez más extensa de los padres que ha dado paso a una brecha en la que apenas hay espacio para comunicarse. No debemos de tomar en cuenta la realidad de la población a la que está dirigida este programa, que además debe enfrentarse a otros desafíos más complejos: la marginación, la falta de recursos, las múltiples formas de inequidad y el contacto permanente con el mundo de las adicciones.

Para poder afrontar de manera asertiva las exigencias del mundo actual, los adolescentes necesitan herramientas no sólo de actividades sanas, también mecanismos para afrontar el estrés, el control de las emociones, aprender a comunicarse asertivamente, a desarrollar la asertividad, entre otros.

Con el presente taller se busca que los adolescentes identifiquen y se empoderen de actividades sanas que contribuyan al buen desarrollo de una de las etapas más cruciales en la vida de una persona. Evitando así el contacto con actividades que los pudieran poner en peligro e incluso adoptar un estilo de vida tóxico, echando a perder todo su potencial y desperdiciando las oportunidades que se le puedan presentar para tener un impacto positivo en él/ella y en los demás.

2. Contexto de acción

Estudiantes de educación secundaria.

3. Objetivos del taller

Objetivos generales

- Concienciar a los docentes y estudiantes acerca de los hábitos saludables que caracterizan a una juventud positiva.
- Ofrecer a los adolescentes una propuesta de actividades curriculares y extracurriculares a fin de incluir en sus quehaceres diarios alternativas novedosas y adaptadas a sus habilidades y preferencias individuales.

Objetivos específicos

- Influir mediante el liderazgo de ideas sobre los hábitos saludables que se pudieran incluir en la agenda diaria del adolescente.
- Involucrar a la comunidad educativa en nuevas actividades lúdicas, deportivas, espirituales, culturales y formativas como parte de la agenda diaria y el ocio.
- Promover la formación de una juventud-adulthood futura a partir de una visión más globalizada y empoderada en acciones de gran impacto para la sociedad.

4. Participantes

- Directivos
- Orientadores
- Docentes
- Estudiantes

5. Necesidades

El taller “Juventud Positiva” pretende responder y/o satisfacer las siguientes necesidades o situaciones identificadas:

- Pocas alternativas de actividades extracurriculares sin costo.
- Falta de herramientas para afrontar el estrés y las emociones negativas.
- Tiempo de ocio disponible.
- Vulnerabilidad de los estudiantes en el contexto donde viven.
- Poco acceso a actividades por falta de recursos de los padres.

a. Metodología

Se trabajará a través de talleres con una metodología participativa, estimulante, colaborativa y cooperativa donde los/las estudiantes, las familias y docentes se pongan en contacto con el perfil de un “joven positivo” y aprendan la importancia que tiene invertir el tiempo en actividades productivas que facilitan el desarrollo del potencial de cada alumno, no solo en su propio beneficio sino también de su comunidad y del país.

En los talleres con los/las estudiantes se describirá el perfil de los jóvenes positivos, y se realizará una línea del tiempo en el que ellos podrán visualizar su futuro si adoptan un estilo de vida saludable, se modelarán actividades, se realizarán ejercicios prácticos y concretos, donde diseñarán su plan de vida, y por último se presentará una serie de actividades a escoger según sus preferencias y habilidades.

b. Fases

Se realizarán tres fases durante el desarrollo del programa.

- Fase 1: Sensibilización de la comunidad educativa
- Fase 2: Propuesta de actividades
- Fase 3: Seguimiento y evaluación final

Fase 1. La fase de sensibilización incluirá encuentros con el equipo de gestión, las familias y los docentes. Se presentará el taller y sus contenidos. Se realizarán espacios de diálogos e intercambio de ideas sobre sus inquietudes y aportes al proceso a desarrollar. La misma tendrá lugar durante una reunión con el equipo de gestión y los docentes y un único taller de 45 minutos con las familias.

Fase 2. El contenido formativo será desarrollado en una sesión de dos horas para los estudiantes. Se desarrollará entre los meses septiembre y febrero.

Fase 3. En esta se incluye el desarrollo de procesos evaluativos, valorando la logística y el desarrollo del taller. Además, se desarrollarán diversas acciones de seguimiento para favorecer que se sostengan en el tiempo las actividades programadas por los estudiantes.

Tabla 3. Descripción de las actividades del taller juventud positiva

Fase	Actividades
Fase 1: Sensibilización	Coloquios con equipo de gestión, familias y docentes a partir del programa planteado por el departamento de orientación y psicología. Presentación del programa a través de exposición e intercambio oral.
Fase 2: Formación	<p>Un taller de dos horas: 8-10 am con los estudiantes de educación secundaria con las siguientes actividades:</p> <p>Una primera parte teórica donde se expondrán los siguientes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición y características de juventud. • Cualidades de un joven del siglo XXI. • Redes sociales, videojuegos y adicciones. <p>Nota: En esta primera hora los estudiantes intercambiarán puntos de vista, opiniones y experiencias de los temas planteados.</p> <p>La segunda hora del taller incluye los siguientes temas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hábitos saludables de un joven positivo. • Proyecto de vida del joven. <p>Nota: Toda esta fase formativa incluye actividades participativas, trabajo en equipo, donde los estudiantes realizarán una lluvia de ideas y diseñarán un proyecto de vida. Al final se le planteará un listado de actividades curriculares y extracurriculares. Durante el desarrollo del taller el equipo de apoyo compuesto por los docentes colaborará con los estudiantes en el diseño de sus proyectos o cualquier duda o inquietud.</p>
Fase 3: Evaluación final y seguimiento	Se realizará una actividad para la evaluación final: encuesta de satisfacción. Para el seguimiento, se realizarán reuniones, apoyo a casos, jornadas y diálogo con los estudiantes.

c) Recursos de la intervención

Para el desarrollo satisfactorio del programa se dispondrá de los siguientes recursos:

a. Personales: psicólogas del centro, docentes, docentes del área de educación física, tecnología y artes de otras escuelas de la comunidad.

b. Materiales: computadora, impresora, proyector, Brochure, material gastable, cuestionario de satisfacción, etc.

c. Espaciales: salón de conferencia y salón de clase.

d. Económicos: se contará con los recursos disponibles en el centro educativo para esos fines.

c. Evaluación y seguimiento

Previo al taller con los estudiantes se realizará una evaluación inicial por parte del equipo de gestión, los docentes y las familias, donde compartirán sus opiniones y tendrán la oportunidad de crear un grupo de apoyo a las actividades internas y externas a la escuela.

Durante todo el proceso de desarrollo del programa se realizará evaluación formativa, se utilizará la observación como técnica de evaluación, a través de guías de observación, valorando la participación, actitudes y comprensión de las temáticas. Se contará con registro de las participaciones de los padres y maestros, con el objetivo de valorar su nivel de compromiso con el taller y los proyectos futuros de los estudiantes.

Para el seguimiento, se realizarán reuniones grupales e individuales con los estudiantes para medir su progreso tanto con su proyecto de vida como con los nuevos hábitos que estarán integrando a su rutina diaria. Además, se tendrá un apoyo a las familias que necesiten orientaciones adicionales.

d. Resultados esperados

Padres sensibilizados frente a los hábitos y actividades que caracterizan a la juventud positiva, la importancia de involucrarse con ellos y sobre todo el apoyo que le pueden aportar.

1. Promoción de una guía de aptitudes y actividades para incluir en su estilo de vida.
2. Capacitación y acompañamiento en la potenciación de una educación en valores a través de hábitos saludables.
3. Estudiantes expresando sobre cómo se sienten acerca de su rutina de vida, sus responsabilidades diarias y su visión de vida.
4. Estudiantes empoderados en la promoción de actividades deportivas, espirituales, artísticas, culturales, políticas entre otras.
5. Monitoreo y seguimiento de las buenas prácticas adquiridas en el taller.

5.3.8 Sesión 8 Graduación

A continuación, se detalla el programa de graduación:

- a) Se programará para un viernes en la noche, 7:00 pm, donde asistirán padres/tutores e hijos.
- b) Se organizarán por grado.
- c) De cada grado se elegirá un “equipo de hábitos saludables”, estará conformado por 5 padres y 5 estudiantes. Este equipo fue conformado en el último taller impartido en el centro. Las funciones fueron diseñadas por el equipo de gestión del centro y una representación de los padres de secundaria.
- d) En la graduación ese equipo será debidamente identificado y juramentado.
- e) Se conformarán varios clubes: deportivo, cultural, artístico, vida en equilibrio, por un grupo de 5 estudiantes por grado de la siguiente manera: El club deportivo estará compuesto por 1 estudiante de cada grado de secundaria, en el caso de 6to de secundaria tendrá dos participantes, el cual tendrá la función de coordinador del equipo.
- f) A cada familia se le entregará un certificado de participación en la jornada de talleres impartida.
- g) Un grupo de 5 estudiantes y 5 padres presentarán una obra de teatro en la cual escenificarán un día en la vida de una familia positiva, y resaltarán lo siguiente: Buena comunicación, mediación de conflictos, empatía, hábitos saludables... los temas de los talleres.
- h) Se presentará un grupo de 6 padres, previamente elegido, como equipo coordinador de las actividades deportivas, culturales, artísticas y de hábitos saludables de toda la escuela. Es el equipo que trabajará en conjunto con los equipos formados por cada grado. Esto vendría siendo una asociación de padres, pero sólo para estas actividades.

Tabla 4. Programa de la actividad de graduación

Hora	Actividad	Responsable
7:00 pm	Acto de apertura, entonando las notas del himno nacional	Maestra de ceremonia
7:15 pm	Palabras de bienvenida	Directora del centro
7:35 pm	Presentación y juramentación del equipo coordinador de las actividades (padres)	Directora del centro
8:10 pm	Presentación y juramentación de grupos conformados por disciplina	Coordinadora académica del nivel secundario
8:40 pm	Obra de teatro: “una familia en equilibrio”	Estudiantes y padres
9:05 pm	Palabras de cierre	Un padre, madre o tutor/a
Nota: La entrega de certificados se hará en la entrada a la actividad, cuando las familias firmen el libro de asistencia.		

5.4 Evaluación del programa

En el cierre de cada día el equipo facilitador hace un resumen de los principales contenidos aprendidos. Es recomendable realizar esta pequeña síntesis al final de cada día de capacitación, de esta manera los participantes llevan en su mente las ideas claves que se irán reforzando en las siguientes jornadas.

Dependiendo de la duración de los talleres se recomienda realizar evaluaciones diarias al final de cada jornada con la finalidad de detectar debilidades, fortalecer aspectos positivos y evitar que se repitan errores en la siguiente jornada. Al final de cada taller se debe entregar la Hoja de Evaluación (ver Anexo 2) una vez finalizada la jornada para que los participantes brinden sus insumos sobre el proceso de aprendizaje, sobre el equipo instructor y sobre lo aprendido.

El equipo organizador y facilitador debe llevar a cabo una evaluación periódica del programa de “**Juventud Positiva**”, donde se valore el impacto que ha tenido y si han sido efectivo los monitoreos realizados en aras de velar por el fiel cumplimiento del programa y posterior ejecución.

Si el equipo facilitador considera conveniente pueden aplicar un Pre-test y post-test, el cual podría ser de gran ayuda para visualizar el nivel de conocimiento previo/luego a la realización de cada taller.

El propósito general de la evaluación es valorar el impacto logrado en cada estudiante de educación secundaria, padres y docentes participante en el programa, con el propósito de habilitarle de herramientas que le doten como un facilitador, promotor y mediador entre sus parás promoviendo una juventud positiva.

6. DISCUSION Y CONCLUSIONES

6.1. Discusión

Según los resultados obtenidos, los conflictos escolares que se dan con más frecuencia entre pares son: la agresión verbal y/o física, siendo estas las conducta violentas más reiteradas, seguidas por las interrupciones en clase, las burlas, y las peleas o las amenazas entre compañeros (Sanabria, Villanueva y García 2007).

Un clima familiar carente de buena comunicación, confianza, empatía y cohesión afectiva entre padres e hijos tiene una fuerte implicación en esto, lo cual ha sido asociado con el desarrollo de problemas de comportamiento en niños y adolescentes.

La violencia se ha naturalizado en muchos espacios donde comparten los estudiantes, según las experiencias de los docentes y psicólogos participantes en el estudio, es común ver en las aulas una discusión entre dos compañeros por el hecho de haber tropezado con la mochila y no pedir disculpas; por el contrario, la respuesta es inmediata: una agresión verbal donde no se hacen esperar las palabras hirientes y denigrantes respecto a la otra persona. Lo cual es común que (en el caso de las chicas) ya sea motivo para aislar a ese compañero del grupo.

La guía de mediación de conflictos escolares se concibe para iniciar un proceso de sensibilización a toda la comunidad educativa y que cada uno de los miembros sea partícipe de la mediación con el objetivo de aprender a vivir y desenvolverse en los diferentes escenarios de la vida donde siempre estarán presentes los conflictos, Tirado y Conde (2016).

Llevar a cabo una formación específica en mediación con todos los sectores de la comunidad es paso “gigante” en la mejora de la convivencia escolar, que, según la historia de los centros participantes, no se ha implementado una estrategia en el que coexistan estudiantes-familia/ familia-escuela; lo que representa una forma novedosa de hacer frente a una dificultad que impacta negativamente en todos los involucrados y afecta significativamente el ambiente escolar.

En otros escenarios esta modalidad ha sido propuesta por otros autores, como es el caso del “Proyecto de intervención escolar mediante la mediación” del Instituto de Educación Secundaria “Gran Vía”, (Ortiz, 2016) como tesis doctoral; en la que presenta un programa de formación de estudiantes mediadores de conflictos. El cual se desarrolla a través de varias sesiones de talleres al igual que el expuesto en este trabajo de fin de máster.

La agenda incluye temas como: la empatía, la mediación y los estilos de comunicación. La participación de las familias y el equipo directivo es de primer orden como parte del plan de sensibilización y concienciación. Luego se incorpora al alumnado que más adelante se organizará para establecer un equipo de mediación de conflictos en el centro.

En cuanto a la formación de un equipo de mediadores en el centro, existen planteamientos que fomentan la participación abierta y la corresponsabilidad de toda la comunidad educativa para la gestión de la convivencia y la resolución de conflictos y que la selección final del equipo de mediación se realice de forma natural, ya que la labor mediadora exige tal compromiso personal, y no todas las personas que se forman en el programa quieren realizar mediaciones. Con esto se evita crear un clima escolar tenso, donde el resto de los estudiantes se sientan fiscalizados por sus propios pares y en consecuencia esto afecte sus relaciones interpersonales (De Prada de Prado y López Gil 2008).

Las ventajas que proporcionan este tipo de programas es que permite que todos los actores de la comunidad educativa se formen en habilidades propias de los procesos de mediación, además de aportar los elementos educativos y de transformación de las personas, de las relaciones y del propio centro educativo, añadiendo un valor agregado a la formación integral de todos, haciendo un aporte a la sociedad en la que viven.

En el caso particular de la guía presentada en este proyecto de fin de máster, se puede apreciar el ingrediente adicional de las actividades artísticas, deportivas y de otros ámbitos como parte de dicha formación; lo cual se considera un gran aporte para mejorar la calidad de vida de los participantes y dinamizar los procesos de transformación y evolución de estos. Al mismo tiempo responde a una necesidad latente de la comunidad donde se encuentra ubicada la escuela, donde no existe una oferta de este tipo de actividades acorde al nivel socioeconómico de sus ciudadanos. Otro punto importante es que a través de la formación en mediación de conflictos los padres adquieren otras herramientas y mecanismos que pueden utilizar con sus hijos y estos a su vez con sus pares y el resto de las personas con quienes tendrán contacto a lo largo de sus vidas; permitiéndoles resolver situaciones difíciles, un mejor manejo de las emociones, tolerancia a la frustración y desarrollar más empatía.

Dentro de los inconvenientes que se pueden presentar se encuentran: una participación escasa por parte de las familias, lo que representaría un impacto negativo al proceso de sensibilización y formación que se quiere lograr con el proyecto y los fenómenos medioambientales que interrumpirían la agenda de las actividades.

6.2. Conclusión

Considerando que la escuela es el lugar, después del hogar, en el que el niño, la niña, adolescente y joven aprende a convivir, a ser consciente de sus derechos y deberes, a respetar y a sentirse respetado. Este programa se concibe como una respuesta ante la necesidad de empoderar a padres, docentes y estudiantes de educación media del sistema educativo dominicano, de herramientas, estrategias y técnicas para abordar los conflictos que presentan los estudiantes con sus pares, buscando contribuir que los jóvenes se desarrollen en un ambiente positivo y estimulador de sana convivencia que promueva una juventud positiva. En la actualidad los estudiantes se encuentran bombardeados por diferentes medios de ambientes mal sanos, pocos propicios para su sano desarrollo personal y profesional, muchos vienen de contextos vulnerables y/o conflictivos que dan como resultados, riñas, disensiones, peleas entre otras acciones que dañan la integridad de los jóvenes estudiantes.

Tomando en cuenta cada uno de los objetivos propuestos en el presente trabajo, los cuales fueron socializados en el cuestionario aplicado a los docentes es importante señalar que la convivencia escolar en las aulas ha visto mejoría, que los docentes han aprendido a identificar los conflictos, notándose mejora en la atención por parte de estudiantes, apego a la observancia de las normas, observaron que se necesita más apoyo de las familias al centro educativo y en el seno de esta es donde se generan los principales focos de conflictos, por otro parte se evidencia baja colaboración entre estudiantes; se evidencia la necesidad de desarrollar habilidades sociales y resolución de conflictos, el establecimiento de las normas y manejo de disciplina positiva se hace notar así como la efectiva comunicación entre profesores y familias; resaltan los docentes tener una formación regular en cuanto a su formación en convivencia escolar, que los estudiantes poseen cualidades para mediar, por último los maestros echan de menos encuentro entre ellos, con las familias, cursos prácticos y proyectos a largo plazo.

Por tal motivo el programa está enfocado en la prevención terciaria, buscando capacitar a estudiantes, docentes y padres para que puedan hacer frente a esta situación que se manifiesta con frecuencia en las escuelas. El objetivo general de este proyecto final de máster es analizar la convivencia escolar que existe en las aulas de educación secundaria de los centros educativos de República Dominicana y diseñar un programa de intervención basado en la mediación escolar entre pares en esta etapa educativa que posibilite la resolución pacífica de conflictos y que contribuya en la consolidación de una cultura de paz, con mayores niveles de aceptación de la diversidad y empatía ayudando a los alumnos y maestros mediar sus conflictos sin recurrir a la violencia.

Este programa se constituye en una efectiva herramienta que servirá de ayuda a la comunidad educativa de educación media, es una propuesta novedosa que proveerá alternativas viables para atender a la necesidad de convertir a jóvenes como mediadores entre sus pares.

En cuanto los docentes, estudiantes y padres estén formados podrán contar con un efectivo soporte dentro del centro constituido por el equipo de gestión y una atención personalizado por parte del departamento de orientación y psicología quienes son los principales promotores de este programa ayudando a esos jóvenes a que sean efectivos mediadores entre sus padres, a docentes como efectivos monitores y reguladores, y a padres quienes se convertirán en un gran soporte emocional, dando como resultado una efectiva ejecución del programa.

El programa no solo busca prevenir los conflictos, también convertir a esos estudiantes en líderes que podrán en el futuro mediar ante conflictos inminentes, podrán promover una sana relación entre personas y serán agentes de paz.

Con el pasar de los tiempos la convivencia escolar ha mejorado ligeramente, sin embargo, podría considerarse que sigue siendo regular según el punto de vista de los docentes. Una de las razones de esta percepción pudiera deberse a los conflictos que más se presentan en el ambiente educativo; los cuales están directamente relacionados en la mayoría de los casos con las agresiones físicas, verbales y la violencia psicológica y emocional que imponen algunos estudiantes sobre otros obligándolos a hacer cosas que el otro no quiere. Situaciones a la que el centro da una respuesta a través del trabajo en colaborativo con los padres.

No obstante, se identifica la necesidad de formar a toda la comunidad educativa principalmente en habilidades sociales, comunicación y resolución de conflictos, la creación de grupos de trabajo para mejorar la convivencia y hacer partícipe a todos de la mediación escolar, con una alta aceptación de un grupo de mediadores de conflictos formado por los estudiantes como parte del diseño e implementación del programa de intervención para la mejora de la convivencia escolar.

7. LIMITACIONES Y PROSPECTIVA

7.1. Limitaciones

En la ejecución del programa de mediación de conflicto para alumnos de secundaria se detectaron ciertas limitaciones, a continuación, mencionadas:

- Por motivo a que el año escolar 2017-2018 en ese momento se encontraba en proceso de cierre no se contó con el apoyo máximo de los docentes, hubo que asistir en diferentes días de la semana para poder aplicar el cuestionario a los maestros.
- Lo docentes tenían poco tiempo disponible para completar el cuestionario.
- La fecha en la que se hizo la encuesta ya era en la temporada de vacaciones y los docentes asistían por pocas horas al centro.
- Los estudiantes ya no estaban en el centro.
- Poca referencia local como referencia para el diseño de la guía, ya que la existente en el país tiene otra modalidad de intervención.
- El equipo a cargo de aplicar el cuestionario no contaba con los recursos necesarios, económicamente hablando para poder dirigirse hacia las escuelas en diferentes ocasiones más el tirado de copia a cada ejemplar del cuestionario elaborado y más aún el tener que trasladarse al hogar de algunos maestros ya que estos ya habían terminado y completado sus labores docentes por lo que no regresarían al centro educativo y debido a esto el cuestionario se les aplico desde la comodidad de sus hogares.

7.2. Prospectiva

Después de la realización de este trabajo, las futuras líneas de investigación serían:

- Poner en práctica el programa de intervención.
- Diseñar una investigación posterior a los tres meses de implementar la guía para evaluar los siguientes aspectos:
 - Cambio de hábitos de las familias participantes
 - Estilos de mediación de conflictos utilizado por los estudiantes y docentes
 - Casos de acoso escolar registrados
 - Cantidad de actividades curriculares y extracurriculares integradas por los estudiantes en su agenda.
- Hacer extensiva la guía a los demás centros del distrito educativo.
- Evaluar el impacto de los hábitos saludables adquiridos por los estudiantes, y su relación con el rendimiento académico.
- Hacer una comparación entre la calidad de las relaciones interpersonales en los estudiantes antes y después de la guía.
- Identificar un grupo de líderes (estudiantes y padres) que pudieran agrupar como multiplicadores de la guía en la comunidad a la que pertenece la escuela.
- Incluir otras actividades como: la capacitación para nuevos emprendedores, tanto para estudiantes como para las familias, como parte del programa ofrecido en la guía.

8. REFLEXION FINAL

La escuela de hoy en día es un reflejo de la sociedad por lo que, en ella, habitan conflictos, pero es necesario aprender a construir y convivir con los conflictos ya que el conflicto es algo natural en el ser humano. Pero el hecho de que sea algo natural no quiere decir que debamos permitir que los conflictos se apoderen de los salones de clase de la República Dominicana a tal punto que se pierda el objetivo de tener una educación de calidad y en valores promoviendo una cultura de paz.

Finalmente, el reflexionar sobre la experiencia de capacitación y el rol de mediadores de conflictos entre pares en el ámbito escolar de estudiantes de educación secundaria, los participantes contribuyen a fortalecer la experiencia grupal de aprendizaje basado en proyectos y así una instrucción integral teórico-práctica y reflexiva.

Por esto surge este programa de mediación de conflictos, para propiciar en los alumnos y en los docentes del nivel secundario una actitud de mediación, concientización y sensibilización hacia el conflicto.

La República Dominicana se encuentra inmersa en la llamada revolución educativa, siendo así que es quizás la mejor ocasión para presentar propuestas que aporten de manera significativa a la mejora de la convivencia en los centros educativos y de alguna forma en las familias.

Algunas de las estrategias utilizadas en los talleres para hacer operacionales los conocimientos contenidos en la guía juventud positiva facilitan su puesta en práctica con:

- Exposiciones de los facilitadores: que reflejan los diferentes contenidos presentes en los 7 talleres que tiene la guía al ser relacionado con la realidad local.
- Las dinámicas grupales, sesiones plenarias y mesas de trabajo que aportaran un mayor entendimiento de los conceptos y fomentan el aprendizaje grupal y colaborativo.
- La utilización de la guía de juventud positiva que figuran como productos anexos al manual, que detallan los pasos a seguir para llevar a cabo: 1) Talleres de capacitación a facilitadores y 2) El establecimiento de procesos de mediación en el ámbito escolar.

Con la puesta en práctica del programa se prevé poder anticiparse a los focos de violencia a las discusiones innecesarios, dando esto como resultado mejoras en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos en los centros educativos de educación secundaria, detectadas las posibles causas que provocan los conflictos entre los estudiantes se podrán realizar intervenciones de atención primaria y brindar un apoyo integral a los alumnos y las familias.

Las autoridades educativas dominicanas sienten gran preocupación por el aumento alarmante de la violencia y como está alcanzando a las escuelas las cuales son un reflejo de la sociedad, por tal motivo se hace necesaria la implementación de programas de intervención que ayuden a paliar ese flagelo que poco a poco ha tomado amplitud, como respuesta al programa cultura de paz que promueve el Ministerio de Educación de la República Dominicana, se pretende que la presente guía sea incorporada como una opción que viene a contribuir en la disminución de los conflictos y por ende provocará disminución en los focos de violencias.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Anderson, C.A. and Bushman, B.J. (2002) *Human aggression. Annual Review of Psychology*, 53, 27-51. doi:10.1146/annurev.psych.53.100901.135231
- Bautista, R. (Ed.). (1992). *Orientación e intervención educativa en secundaria*. Málaga: Aljibe.
- Baruch Bush, R. y Folger, J. (2004). *The Promise of Mediation. The Transformative Approach to Conflict*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Bernstein, B (1998). *Pedagogía, control simbólico e identidad: teoría, investigación y crítica*. Madrid: Morata/Paideia.
- Chermack, ST y Walton, MA (1999). The relationship between family aggression history and expressed aggression among college males. *Aggressive Behavior*, 25, 255-267.
- De Prada de Prado, J. y López Gil, J. A. (2008). La mediación como estrategia de conflictos en el ámbito escolar. *Revista Documentación social*, 148, 99-116.
- Defensor del Pueblo-UNICEF (2000). *Informe sobre violencia escolar: El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria*. Elaborado por C. del Barrio, E. Martín, I. Montero, L. Hierro, I. Fernández, H. Gutiérrez y E. Ochaíta. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo. Deutsch, K. W. (1974). *Profesores en el Mundo Moderno. Cuadernos de Pedagogía*. Nueva York, EUA. p. 304.
- Defensor del Pueblo-UNICEF (2007). *Violencia Escolar: El Maltrato entre Iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006*. Nuevo estudio y actualización del Informe 2000 Elaborado por C. del Barrio, MA. Espinosa, E. Martín, E. Ochaíta, I. Montero, A. Barrios, MJ. de Dios y H. Gutiérrez. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Delors, Jacques (1996). *La educación encierra un tesoro*. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. Santillana, Ediciones UNESCO.
- Deutsch, K. W. (1974). *Profesores en el Mundo Moderno. Cuadernos de Pedagogía*. Nueva York, EUA. p. 304.
- Deutsch, M. (1969). Conflictos: productivos y destructivos, en J.R. Torregrosa y E. Crespo (comp.). *Estudios básicos de Psicología Social* (669-700). Barcelona: Hora.
- Díaz-Aguado, M.J. (2005). La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela. *Psicothema*, 17, 549-558.
- Domínguez Bilbao, R. y García Dauder, S. (2003). *Introducción a la Teoría del Conflicto en las Organizaciones*. Madrid. Copy Red, S.A
- Emler, N., & Reicher, S. (1995). *Social psychology and society. Adolescence and delinquency: The collective management of reputation*. Malden, Blackwell Publishing.
- Farrington, D.P. y Jolliffe, D. (2001). Personality and crime. En N.J. Smelser y P.B. Baltes (Eds.), *International Encyclopedia of the Social and Behavioural Sciences* (pp.11260-11264). Amsterdam: Elsevier
- Fernández, M. (1999). Aspectos positivos y negativos del conflicto. In J. F. Morales y S. Yubero (Eds.), *El grupo y sus conflictos* (pp. 25C46). Ciudad Real: Universidad de Castilla- La Mancha.
- Gerard JM y Buehler C (1999). Multiple risk factors in the family environment and youth problems behaviors. *Journal of Marriage and the Family*, 61, 343-361.
- Jolliffe D y Farrington DP (2004). Empathy and offending: A systematic review and meta-analysis. *Aggression and Violent Behavior*, 9, 441-476.
- Lederach, P. (1991). Mediación de conflictos en América central, *Revista de investigación de la paz*, 28(1), 85-98.
- Martí Colera, S. y Bennasar Solsona, J. J. (2007). *Monográfico Convivencia dentro y fuera del aula*. Recuperado de www.educaweb.com.
- Martínez, G., Krichesky y García, B. (2010). El orientador escolar como agente interno de cambio. *Revista Iberoamericana de Educación*, 54, 107- 122. Recuperado de <http://www.rieoei.org/rie54a05.pdf>.
- Martínez-Otero, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38,33-52.
- Martínez-Ferrer, B., Murgui-Pérez, S., Musitu-Ochoa, G. y Monreal-Gimeno, C. (2008). El rol del apoyo parental, las actitudes hacia la escuela y la autoestima en la violencia escolar en adolescentes. *International Journal of Clinical and Health Psychology* [en línea] [Fecha de consulta: 13 de julio de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33712016004>> ISSN 1697-2600.
- Marroquín, M.D. (2002). Análisis del conflicto. Proyecto de investigación de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Guatemala. Litografía LOPDEL.

- Mejía, Á. (2016). *La comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. INFOTEP. Santo Domingo, República Dominicana.
- Meyers, J. & Nastasi, B. K. (1999). Primary prevention in school settings. In C.R. Reynolds & T.B. Gutkin (Eds). *The handbook of school psychology* (3rd Ed., pp. 764-769). New York: Wiley.
- MINERD² (2017). *Protocolo para la Promoción de la Cultura de Paz y Buen Trato en los Centros Educativos*. República Dominicana.
- MINERD (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Manual de entrenamiento para facilitadores*. República Dominicana.
- MINERD (2013). *Normas del Sistema Educativo Dominicano para la Convivencia Armoniosa de los Centros Educativos Públicos y Privados*. República Dominicana.
- MINERD (2016). *Construyendo la paz en la escuela: Cuidado y buen trato, Modulo 1*. República Dominicana.
- MINERD (2016). *Construyendo la paz en la escuela: Cuidado y buen trato, Modulo 2*. República Dominicana.
- Moos, R. (1984). *La escala de clima Social Familiar*. Adaptación española TEA. Ediciones S.A.
- Moreno Ruiz, D., Estévez López, E., Murgui Pérez, S. y Musitu Ochoa, G. (2009). Relación entre el clima familiar y el clima escolar: el rol de la empatía, la actitud hacia la autoridad y la conducta violenta en la adolescencia. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9(1), 123- 136.
- Olweus, Dan (1978). *Aggression in the schools: Bullies and whipping boys*. Washington, D.C. Hemisphere
- Ortiz Pérez, J. (2016). *Proyecto de intervención escolar mediante la mediación* (tesis de maestría). Universidad Miguel Hernández de Elche. Alicante, España.
- Ovejero, A. (1989). *Psicología social de la educación*. Barcelona: Editorial Herde.
- Picand, Ch. (2002). *La mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos*. La Habana: Centro Félix Valera.
- Rubin, J. y Pruitt, D. (1986). *Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement*. New York, Random House.
- Martí Colera, S. y Bennasar Solsona, J. (2007). *Monográfico Convivencia dentro y fuera del aula*.
- Sanabria Carretero, M. A., Villanueva Gradín, C. y García Álvarez, M. P. (2007). Conductas de indisciplina, acoso y violencia en 1º y 2º de E.S.O., *REOP*, 18(2), 189-200.
- Schmuck, R.A. y Schmuck, P.A. (1983). *Problemas de Conducta en la Escuela*. Argentina: Editorial Paidó.
- Slavin, R. y Madden, N. (2018). *Revolución educativa basada en evidencias*. Recuperado de <https://blog.educaixa.com/es/-/transformacion-educativa-basada-en-la-evidencia>
- Tirado Morueta, R. y Conde Vélez, S. (2016). Análisis estructural de la gestión de la convivencia escolar en centros de buenas prácticas de Andalucía (España). *Revista Educación XX1*, 19(2), 153-178.
- Torrego, J.C. (Coord.) (2001). *Mediación de los conflictos en instituciones educativas*. 2ª Edición. Madrid: Narcea.
- Vinyamata, E. (2015). Conflictología. *Revista de la paz y Conflictos*, 8, 9-24.

² (MINERD) Ministerio De Educación De La República Dominicana.

ANEXOS:

Anexo 1. Cuestionario sobre convivencia escolar para el profesorado.

Juventud Positiva

Guía de mediación de conflictos entre pares, dirigido a estudiantes de educación secundaria.

Cuestionario sobre convivencia escolar para el profesorado. Junio 2018

El objetivo del cuestionario es conocer cómo es la convivencia en el centro, cuáles son los problemas y las estrategias de resolución que ponen en práctica la comunidad educativa para solucionarlos.

El cuestionario es anónimo, no necesita escribir su nombre. Para responder al cuestionario, marque, por favor, con una X la respuesta con la que se esté más de acuerdo. **MARCAR SÓLO UNA RESPUESTA.**

1. Sexo _____ Hombre Mujer
2. Este es mi primer año en el centro: _____ Si No
3. Soy profesor/a encargado/a: _____ Si No
4. Mis años de experiencia docente son: _1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11+
5. Cursos en los que imparto docencia: _1ro. 2do. 3ro. 4to. 5to. 6to.
6. Desempeño algún cargo en el centro: _Si No __Especificar: _____

1. Considera que la convivencia en su centro es:

- Muy buena Regular Mala Muy mala

2. En su opinión, la convivencia escolar en los tres últimos años ha sido:

- Igual que ahora Ha mejorado ligeramente Ha mejorado drásticamente
 Ha empeorado ligeramente Ha empeorado drásticamente

3. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones en sus clases? Especifique el número aproximado de alumnos por clase que realiza cada conducta.

1. Nunca 2. A veces 3. A menudo 4. Muy a menudo

	1	2	3	4
Desobedecer y no respetar al profesor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No cumplir las normas de comportamiento en la clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interrumpir, molestar y no dejar dar la clase al profesor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obedecer y respetar al profesor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Negarse a hacer las tareas asignadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumplir las normas de comportamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llegar tarde a clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entrar y salir de clase sin permiso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Absentismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hacer las tareas encomendadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atender a las explicaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Provocar, ridiculizar o insultar a los profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respetar el horario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones en su centro?

1. Nunca 2. A veces 3. A menudo 4. Muy a menudo

	1	2	3	4
Profesores que tratan correctamente a los alumnos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Padres y madres que se relacionan correctamente con los profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disputas, falta de entendimiento y de colaboración entre los padres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajo en equipo entre el profesorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Trabajo en equipo entre los padres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajo en equipo entre padres y profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disputas, falta de entendimiento y de colaboración entre los profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disputas, falta de entendimiento y colaboración entre padres y profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. ¿Con qué frecuencia ha observado este tipo de conductas en los alumnos de su centro?

1. Nunca 2. A veces 3. A menudo 4. Muy a menudo

	1	2	3	4
Agresiones físicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amenazar o insultar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligar a hacer cosas que otro no quiere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Robar dinero o material	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trabajar en grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ayudar a algún compañero en las tareas de clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poner mote o reírse de otra persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No tener en cuenta a algún compañero y excluirlo de un grupo de amigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Decir mentiras o rumores sobre alguien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oponerse a tratos negativos hacia otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ayudar a algún compañero en sus problemas personales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Hasta qué punto considera que los profesores y los adultos del centro conocen los problemas de convivencia entre alumnos?

Nunca nos enteramos A veces nos enteramos
 A menudo nos enteramos Siempre que sucede nos enteramos

7. Con los recursos con los que cuentan en el centro, ¿qué solución considera más correcta para afrontar los problemas de convivencia que surgen en el centro?

1. Nada adecuado 2. Poco adecuado 3. Adecuado 4. Muy adecuado

	1	2	3	4
Plantear la mejora de la convivencia como objetivo central de la intervención en el Proyecto Educativo del Centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acordar la aplicación rigurosa y sistemática de las normas de convivencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favorecer una mayor participación del alumnado en la solución de problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aplicar sanciones estrictas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hacer más grupos para alumnos con problemas de adaptación y aprendizaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diseñar y aplicar un Plan de Acción Tutorial en el que se aborde la disciplina y las normas de convivencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adscribirse a planes y programas en los que se trabaje la convivencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollar en todos los miembros de la comunidad educativa habilidades sociales de comunicación y resolución de conflictos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crear diferentes grupos de trabajo y figuras en el centro para promover una mejor convivencia (grupos de mediación, defensor del estudiante, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Para mantener la disciplina en mi aula

1. Nunca 2. A veces 3. A menudo 4. Muy a menudo.

	1	2	3	4
Desde el primer día, establezco las normas que se deben seguir en mi clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El primer día de clase debato con mis alumnos las normas de convivencia y las hacemos explícitas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soy puntual para comenzar mis clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ante cuestiones que amenazan la convivencia de la clase intervengo rápidamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Utilizo los castigos porque me suelen dar buen resultado y mantengo el orden en la clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siento a los alumnos de forma estratégica para poder tenerlos controlados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me siento impotente para mantener el orden en clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Cuando hay conflictos de convivencia en el centro/aula y es usted quien los afronta, suele resolverlos...

1. Nunca 2. A veces 3. A menudo 4. Muy a menudo

	1	2	3	4
Dialogando para intentar llegar a acuerdos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con castigos colectivos o individuales (dejar sin recreo, reducción de nota...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Con sanciones (expulsión temporal del centro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sermoneando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dando consejos a los alumnos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratando el conflicto entre todos (orientador, coordinador, profesores de área, dirección y alumnos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratando el conflicto en la hora de tutoría	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enviando al alumno/os al director o al jefe de estudios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llamando a los padres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No dándole importancia y dejándolo pasar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No haciendo nada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. ¿Considera usted que los estudiantes de secundaria pudieran servir como mediadores de conflictos entre sus propios compañeros?

Si No

11. En mis contactos con las familias de los alumnos en los últimos años, he percibido que...

1. Nunca 2. A veces 3. A menudo 4. Muy a menudo

	1	2	3	4
Escuchan al profesor y se llega a acuerdos de actuación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escuchan al profesor, pero no se llega a acuerdos de actuación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recelan de la información del profesor y no asumen responsabilidades ante los problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No escuchan al profesor y se muestran hostiles hacia él	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No acuden cuando se les convoca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muestran interés por los estudios de sus hijos y hacen un seguimiento continuado de su evolución escolar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muestran interés por los estudios de sus hijos, pero no hacen un seguimiento continuado de su evolución escolar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muestran interés por los estudios de sus hijos sólo en lo referente a los resultados finales que reflejan las notas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No muestran interés por los estudios de sus hijos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Valore la importancia que tienen las siguientes causas en las conductas de los alumnos conflictivos:

1. Poco importante 2. Algo importante 3. Importante 4. Muy importante

	1	2	3	4
Aumento de la intolerancia en la sociedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de disciplina escolar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Características de la personalidad del alumno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemas familiares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falta de formación del profesorado en técnicas de regulación de conflictos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Contexto social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La ampliación de la edad de escolarización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipo de organización y clima del centro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La obligatoriedad de esta etapa educativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Valore de 1 a 4 las siguientes frases sobre la convivencia escolar con el siguiente criterio:

1. Nada de acuerdo 2. Algo de acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4
Aunque no lleguemos siempre a acuerdos, en este centro podemos manifestar nuestras opiniones de manera abierta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La manera en que el equipo directivo aborda los problemas o conflictos es buena	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las reglas y procedimientos para tratar los problemas de disciplina son razonablemente conocidos y compartidos por todos los miembros de la comunidad educativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Profesores y alumnos elaboramos conjuntamente un pequeño número de normas que se aplican de manera razonable y constructiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunico con claridad a los alumnos qué comportamiento es adecuado y cuál no, desde el inicio del curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controlo rápida y adecuadamente las conductas disruptivas en clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trato a todos los alumnos por igual y sin favoritismos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En mi aula se aceptan las diferencias individuales de los alumnos y todos se tratan con respeto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las interacciones con mis alumnos son positivas y destaco los resultados de su esfuerzo por aprender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicito y tengo en cuenta las opiniones de mis alumnos para resolver los problemas que surgen en clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En mi aula los alumnos están dispuestos a participar en las actividades que se les proponen y a ayudarse y apoyarse mutuamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conozco a todos mis alumnos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Creo que las expectativas que tengo ante cada alumno influyen en mi relación con él	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propongo con frecuencia a mis alumnos trabajos en grupo o por parejas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colaboro activamente con otros profesores del centro y estoy dispuesto a participar en actividades conjuntas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Cómo considera que son las relaciones y la comunicación:

1. Muy malas 2. Malas 3. Buenas 4. Muy buenas

	1	2	3	4
Entre los profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entre alumnos y profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entre alumnos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entre los profesores y el equipo directivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entre las familias y los profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entre las familias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entre los profesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. ¿Cómo calificaría su formación sobre convivencia escolar?:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

16. ¿Qué tipo de formación echas de menos sobre esta temática?

Cursos teóricos Cursos prácticos Proyectos a largo plazo

Encuentros entre profesores de diferentes tipos de centros

Encuentros entre profesores, familias y alumnos

Otras (especificar): _____

Anexo 2. Evaluación del taller

Taller de: _____

Fecha: _____ Lugar: _____

Nombre del facilitador: _____

EVALUACIÓN SOBRE:

a) Contenido:

¿Cuáles son las dos ideas más importantes que aprendió hoy?

¿Le pareció adecuado el contenido? ¿Sí/no y por qué?

¿Se ha cumplido con sus expectativas?

Sugerencias o comentarios sobre el contenido del taller

b) Aplicabilidad:

¿Cómo piensa aplicar lo que aprendió?

c) Metodología empleada en el taller:

¿Considerada la metodología empleada en el taller adecuada para el aprendizaje?

Sugerencias o comentarios sobre la metodología utilizada

d) Instructor o instructores:

Sugerencias o comentarios sobre el facilitador/instructor:

Comente sobre el estilo de los facilitadores y sus capacidades

e) Posibles áreas de fortalecimiento:

¿Considera que hay áreas o tópicos que deberían ser fortalecidos?