

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales

MAESTRIA EN POLITICAS PUBLICAS COMPARADAS

**La Mediación, Estrategia para
la Gestión del Conflicto
y mejorar la Convivencia Escolar:
Estudio Comparativo en
Escuelas Primarias del
Estado de Sonora.**

Hermosillo, Sonora. septiembre 2006



Diseño: Lucía Glez. Machichi
Fotografía: Guillermo Moreno

Sonora
Vamos por Soluciones!



FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES

FLACSO – MÉXICO

MAESTRÍA EN POLÍTICAS PÚBLICAS COMPARADAS

TESIS

**LA MEDIACIÓN, ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DEL CONFLICTO Y
MEJORAR LA CONVIVENCIA ESCOLAR: ESTUDIO COMPARATIVO
EN ESCUELAS PRIMARIAS DEL ESTADO DE SONORA.**

SUSTENTANTES: LUIS REY ZAZUETA GÁRATE

JORGE ALFONSO RASCÓN ENRÍQUEZ

Directora: Mtra. Norma Ilse Veloz Ávila

Tesis para optar al grado de Maestro en Políticas Públicas Comparadas*
Primera Promoción, 2005-2006
septiembre, 2006



INDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I

PAGINA

I. – INTRODUCCIÓN.	5
a).- ¿que es la mediación?	5
b).- la mediación en el ámbito educativo	6
c).- la mediación en las escuelas primarias del estado de sonora.	7
II. – PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
a).- objetivos generales.	10
b).- estrategias.	10
III.- METODOLOGÍA.	11

CAPITULO II

I.- MARCO TEÓRICO.	12
a).- La teoría de Conflictos.	13
b).- Significado de Conflictos.	13
c).- ¿Cuáles son los tipos de conflictos específicos que existen en el Ámbito educativo ?	14
d).- La mediación como estrategia de negociación de soluciones al conflicto.	15
e).- El mediador: el tercero en el conflicto.	19
f).- El proceso de la mediación escolar.	20
g).- Comunidad educativa y convivencia escolar.	21
h).- El proceso de mediación.	22
i).- La mediación como un recurso didáctico-pedagógico.	25

CAPÍTULO III

I.- DESARROLLO DEL ESTUDIO.	26
a).- Pregunta de investigación.	26
b).- Hipótesis.	26
II .- INDICADORES.	27
III.- DEFINICIÓN OPERACIONAL DE INDICADORES.	28
a).- Frecuencia de conflictos.	28
b).- Convivencia escolar .	28
c).- Abordaje adecuado del conflicto.	28
IV.- INDICADORES COMPLEMENTARIOS	29
a).- Actores del conflicto.	29
b).- Comparación con otras escuelas.	29
c).- Tiempo de respuesta	29
d).- Causas del conflicto	29
e).- Grados de mayor conflicto.	29
V.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	29
a).- Diseño de grupo de control con pos test	29
b).- Análisis comparativo de resultados	30
c).- Operacionalización	31
d).- Selección de los casos	32
e).- Muestras poblacionales	33
f).- Aplicación	33
g).- Diseño de instrumentos	34
h).- Cuestionarios para estudiantes, docentes, padres	34
i).- Entrevista semiestructurada	35
j).- Descripción de la escuela con uso de la mediación	36
VI.- PASOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN ENTRE PAREJAS, UTILIZADO POR LA ESCUELA MEDIADORA.	37
VII.- DESCRIPCIÓN GRÁFICA DE RESULTADOS.	39
VIII.- INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45

CAPITULO IV.

I.-CONCLUSIONES.	46
a).- Efectos de la mediación sobre el ambiente escolar.	45
b).- Efectos del ambiente escolar sobre el proceso de enseñanza - aprendizaje.	48
c).- Áreas evaluadas por medio de la evaluación censal	49
- Comprensión Lectora	49
- Resolución de problemas en contextos matemáticos	49
d).- Indicadores educativos 2005-2006.	50
f).- Evaluación censal 2004-2005.	51
g).- Conceptos y técnicas básicas de mediación para docentes, padres de familia y estudiantes.	52
h).- El aprendizaje emocional y la resolución de conflictos.	52
i).- ¿Cuáles son los tipos de conflictos específicos que existen en el ámbito educativo?	54
j).- Los valores pedagógicos de la mediación.	54
k).- Cedula programática del proceso	54
II.- ANEXOS.	60
III.- BIBLIOGRAFÍA.	61

CAPÍTULO I

I.-Introducción

Cuando clasificamos los métodos para la solución de conflictos entre personas, grupos o países, es común la distinción entre los métodos violentos y pacíficos, ocupando la guerra un lugar sobresaliente entre los primeros, siendo el procedimiento judicial el paradigma de estos últimos.

Esta ponderación legal tan difundida entre los juristas ha legitimado el recurso a los tribunales como la vía natural para resolver controversias del más variado contenido, soslayando la importancia y utilidad de la conciliación, la mediación y el arbitraje, entre otros medios también pacifistas y de gran efectividad en la solución definitiva del conflicto.

Además, si bien es cierto que el Derecho trata de regular las relaciones sociales, es necesario establecer que no siempre se alcanza este propósito; por lo tanto, la sociedad tiene que estar preparada para incidir, de manera decisiva, en los conflictos derivados de estas relaciones no reguladas por el Derecho o que, aún reguladas por éste, requieren otra forma de solución para mantener la estabilidad (Castanedo 2001:27).

La negociación facilitada, conocida como *mediación*, resulta una herramienta imprescindible para enfrentar la “gran industria” de producción de conflictos o disputas, que parece ser el síntoma social del siglo XXI (Castanedo 2001:13).

a).- ¿Qué es la mediación?

La mediación es un proceso que, bajo la dirección de un tercero neutral que no tiene autoridad decisonal, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes involucradas en un conflicto, a partir del control del intercambio de la información, favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas (Calcaterra 2002:32).

A la búsqueda de nuevos enfoques, encontramos que Six (1990: 231, 165) por ejemplo, conjetura que la mediación <<es a la vez una técnica y un arte>> consistente en una <<acción realizada por un tercero, entre personas o grupos que consienten y participan libremente, y a quienes pertenecerá la decisión final, destinada bien sea a hacer nacer o renacer entre ellos nuevas

relaciones, o bien sea a prevenir o curar entre ellos relaciones perturbadas>> (Citado por Boqué, 2003:22).

La mediación es un campo de reciente creación para la atención a personas en conflicto. Ha iniciado su desarrollo como una alternativa que **complementa** el servicio que han brindado el psicólogo, el médico y el abogado. En ese sentido, se puede determinar como un campo híbrido en donde se combinan tareas propias de estos tres profesionales, relacionadas exclusivamente con la atención del conflicto.

La mediación surge de la necesidad de atender correctiva y preventivamente aquellos problemas interpersonales que pueden complicarse, acarreando consecuencias no previstas y de daños irreversibles a las partes. Constituye una estrategia sencilla, compuesta por técnicas de interacción social que llevan implícitos valores como el respeto a la individualidad y la diversidad cultural, que sostiene que es a través de la tolerancia, la empatía y la asertividad como se facilita la convivencia sana y bien intencionada. Por ello, en el ámbito educativo en general y en este estudio en particular, deseamos destacar su carácter preventivo.

b).-La mediación en el ámbito educativo

La escuela no existe separada del medio en que actúa. Es una comunidad activa que forma parte de la sociedad y sus miembros tienen los mismos problemas personales y sociales que el resto de la población. Por eso, no debe extrañar que en la escuela como en otras instituciones, se originen conflictos, ni que repercutan o se desarrollen otros en ella, provenientes del medio social que la circunda, (Prawda, 2002: 25).

Malestar y conflictos hay y habrá siempre en las instituciones, ahora, el grado de salud de las mismas no está dado por la ausencia de éstos, sino por la forma en que cada organización los reconoce y afronta y, en el mejor de los casos, cómo puede darles solución, eso es parte de un esquema de prevención, (Ianni, 1998:39 citado por Martínez, 2003:13).

Así pues, constantemente se generan conflictos en el ámbito educativo, mismos que no siempre tienen un adecuado tratamiento, resolución o administración. Prueba de ello son el aumento de los recursos administrativos, los expedientes iniciados a docentes y alumnos y la escalada de los conflictos institucionales que afectan a toda la comunidad (Martínez, 2003:5).

El docente, el directivo y el funcionario en general, son personas que brindan un servicio en el ámbito educativo, y que, constituyen en sí mismos una fuente potencial de conflictos, transformándose a su vez en factores de un servicio institucional que al no actuar de la forma debida y acorde a las circunstancias, desvirtúan la misión institucional.

No obstante, tal como afirma Prawda, en este trabajo sostenemos que con los nuevos modelos de comunicación y los recursos que nos aporta la mediación es posible disminuir el grado y frecuencia de los conflictos en la escuela y prevenir la violencia escolar (Prawda: 129).

c).-La mediación en las escuelas primarias del Estado de Sonora

Cuando hablamos de educación en México se piensa inmediatamente en la escuela pública, por ser ésta el garante del derecho a la educación para todos los mexicanos. Así mismo, suele aludirse a la educación básica y primordialmente a la educación primaria, debido a que este nivel educativo es el referente de mayor antigüedad en lo que se refiere a la obligatoriedad de la educación en nuestro país. Esta circunstancia, aunada a que la instrucción primaria es considerada esencialmente formativa para el desarrollo personal, social y político de los futuros ciudadanos, es una de las razones por las que durante varias décadas la educación primaria ha ocupado un lugar preponderante en el sistema educativo mexicano.

Este nivel formativo, a través de nuestra historia como nación, ha representado la aspiración fundamental que en materia de educación han tenido los mexicanos.

La educación primaria representa el periodo más prolongado y quizá el de mayor influencia académica en el individuo durante todo su proceso formativo, por la interiorización de valores que en él se lleva a cabo y por las bases que construye para su vida futura.

La educación primaria tiene varios propósitos, de los cuales dos son esenciales: producir una población alfabetizada que pueda enfrentar los problemas del hogar y el trabajo, y servir como base sobre la cual se construya el aprendizaje futuro (The World Bank, 1990: 8; citado por Schmelkes, 2001: 1).

En la actualidad, los logros alcanzados en este nivel educativo en nuestro país son de gran relevancia. Las oportunidades de acceder a la enseñanza primaria se han generalizado y existe mayor equidad en su distribución social y regional. El rezago escolar absoluto (representado por los niños que nunca ingresan a la escuela) se ha reducido significativamente y la mayoría de la

población infantil tiene ahora la posibilidad de culminar el ciclo primario. Bajo esta perspectiva, los avances en el terreno cuantitativo son incuestionables, pero ahora es necesario que el Estado y la sociedad en su conjunto realicen un esfuerzo sostenido para elevar la calidad de la educación que reciben los niños (SEP, 1993). No obstante lo anterior, los retos a vencer aún son muchos, ya que sólo en el Estado de Sonora, los indicadores educativos exponen un panorama desafiante para la comunidad educativa, ya que la eficiencia terminal es de 88%, el aprovechamiento escolar es de 98%, el índice de reprobación es de 2% y aún se cuenta con un 6% de deserción, de un total de 300,787 estudiantes de educación primaria (Fuente: Manual de Calidad de la Dirección General de Educación Primaria, SEC Sonora, 2006:13).

Por otro lado, actualmente es una constante cotidiana la proliferación de conflictos en los centros de trabajo, motivados esencialmente por la falta de comunicación, desavenencias jerárquicas, desacato a instrucciones de orden superior, incumplimiento de funciones, problemas relacionados con la ética profesional, entre otros. Estos conflictos irrumpen negativamente en el ámbito educativo obstaculizando el cumplimiento de los preceptos formativos de la educación primaria, lo cual se fundamenta en los comentarios de Martínez, quien realizó una investigación en este sentido, obteniendo los siguientes resultados:

“Hemos efectuado una investigación entre docentes de la provincia del Chaco, Argentina y sólo el 19% de los docentes consultados consideraban que el sistema formal de resolución de conflictos para docentes era eficaz. El 34% sostiene que empeoran las relaciones; el 24% que no sirven y el 23% que hacen reaparecer el conflicto” (Martínez, 2003:56).

En Sonora, los datos oficiales que reporta la Unidad de Asuntos Jurídicos, área responsable de la atención a las demandas legales de la Secretaría de Educación y Cultura, alcanza la cantidad de 21 juicios en el sector, durante el período comprendido de 2002 a 2005; en cambio en el período de enero-junio de 2006, informa de la atención de 14 juicios de la misma naturaleza, lo cual nos refleja una proyección de incremento muy alta en la proliferación de la problemática registrada, (sec-sonora.gob.mx, transparencia, listado de juicios, rescatado el 12 de agosto 2006). Si se considera que en los centros escolares es muy limitada la exposición de los conflictos hasta convertirse en caso legal y que es común que la gran mayoría de los conflictos se mantengan latentes por tiempo indefinido y que sólo reciben atención hasta que lastiman la organización escolar, se puede afirmar con certeza que el número de conflictos no reportados, por tipificarse como cotidianos en el ámbito escolar, supera los números reportados por proceso legal.

Son comunes los conflictos escolares, de mayor o menor gravedad, con diferencia de frecuencia de escuela a escuela, de un grado escolar a otro, entre docentes, directivos y docentes, o, los más frecuentes: entre alumnos, padres de familia y docentes, con todas las combinaciones posibles que se puedan dar entre todos los actores, ya que los conflictos son multicausales o multifactoriales.

Por regla general, ante un conflicto escolar se recurre a la autoridad para que se responsabilice de resolver el caso, por lo que el director, supervisor, jefe de sector o la autoridad estatal intervienen con los nulos, pocos o muchos conocimientos sobre la técnicas de negociación, con una tendencia a inclinarse a favorecer sólo una de las partes, en razón de las presiones que recibe de la autoridad superior, de los maestros, padres de familia o de la representación sindical, acciones que van en demérito de la institución y del avance de los alumnos.

Aunque se tiene conocimiento de la presentación constante de conflictos en los centros escolares, sin contar con datos precisos del total de éstos, es importante mencionar una acción, que de manera oficial se ha realizado en Sonora enfocada a la resolución de conflictos en los centros escolares, el diseño e impartición de la **“Especialidad en Gestión de Conflictos y Mediación Escolar”** que ofertó en el ciclo escolar 2005-2006 la Universidad de Sonora (UNISON), conjuntamente con el Instituto de Mediación de México, a 51 maestros entre los que se encontraban directores, supervisores, jefes de sector, docentes frente a grupo y asesores técnicos pedagógicos de la Secretaría de Educación y Cultura (SEC), considerado éste como grupo focal, que estará en condiciones de reproducir, facilitar e inducir la utilización de la mediación en las escuelas de educación básica del estado, como una herramienta práctica para la atención de los conflictos, (SEC, 2005), (Convenio Tripartita UNISON, Instituto de Mediación de México, y SEC).

La idea central, para el diseño e implementación de este curso, es que el aparato gubernamental, lejos de ser un obstáculo a las iniciativas de los ciudadanos, sea la base que coadyuve y promueva las expectativas de desarrollo que exige una sociedad más informada, participativa y crítica, que espera mejores servicios, mayor transparencia y honestidad, así como, mejores mecanismos de rendición de cuentas (Promap, 1996, citado por Arellano et. al., 2000:171).

II.- JUSTIFICACIÓN

La importancia de este estudio radica en las aportaciones que se puedan hacer al ámbito educativo, al llevar el proceso mediador hacia un campo de pruebas comparativas que lo evalúe y coloque en su punto justo, sin considerarlo como panacea, o instrumento inútil, sino como una alternativa para la atención positiva de la problemática inherente a la comunidad educativa.

En ese sentido, el presente trabajo conlleva el propósito de sentar bases de conocimiento que permitan a futuro, estructurar un proyecto para el sistema educativo sonorense, que vuelva su mirada a la mediación, considerándolo como el instrumento viable para prevenir y atender los conflictos en las escuelas.

Otro propósito es señalar algunos elementos que debieran tomarse en cuenta para fundamentar e inducir el cambio en el ámbito escolar, en cuanto al abordaje del conflicto, basado en una propuesta concreta de aplicación práctica y donde se pretende que participen todos los entes que conforman el conglomerado escolar.

Implementar una política para la resolución de conflictos en el sector educativo, teniendo como instrumento la mediación, no es una tarea fácil, sin embargo, es apremiante su decisión, ya que la interacción y la convivencia permanente de los participantes del proceso educativo, deben constituirse en la base de los elementos que propicien el intercambio de experiencias y aprendizaje recíproco, estableciendo las condiciones idóneas para generar un desarrollo continuo que impulse a la consecución de un estadio superior de conocimiento a los cuadros docentes y a los funcionarios en general, quienes son los responsables directos de la atención y solución del conflicto.

El proceso de la mediación escolar

El entorno escolar, independientemente de la infraestructura física, está representado por una gran diversidad de perfiles, estilos, historias y culturas familiares, actitudes, intereses y roles que cumplir, conformando así un matizado bloque de comportamientos sociales que tanto los docentes como los directivos deben atender como parte importante de sus responsabilidades. En esta amalgama de opiniones que caracterizan a los centros educativos siempre están presentes los detonantes del conflicto.

En una situación conflictiva es difícil distinguir si los problemas surgen debido a la mala relación entre las personas o si, a la inversa, son los problemas los que deterioran las relaciones (Boqué, 2003).

En tal entendido, los usuarios presentan sus demandas de acuerdo a las necesidades o deseos del servicio, basados en sus experiencias intra o extraescolares, denotando su estado de ánimo y sus capacidades para la tolerancia o intolerancia de los procesos, rehuendo a veces, su contribución personal para la convivencia y la buena marcha de las instituciones educativas.

Cada centro escolar vive diariamente circunstancias que agregan una carga extra al trabajo de los educadores, al interactuar con distintos estados de ánimo e ideologías de las personas que conforman la comunidad educativa: directivos, docentes, padres de familia y estudiantes, que difieren entre sí y que es ineludible su contacto diario, ya que representan el producto de la misma dinámica de trabajo, con las influencias que genera una sociedad más exigente de sus derechos, pero que finalmente el educador debe de tratar.

En ese sentido, la mejor manera de preparar a la comunidad educativa y a los alumnos para enfrentar un ambiente heterogéneo, incierto, rápidamente cambiante, inestable y crecientemente complejo es mediante el fortalecimiento de su formación, dotándolos de las herramientas necesarias para su desenvolvimiento en el ambiente escolar (Schmelkes, 2004:18). Cuando una comunidad escolar y especialmente el estudiante convive placentera y satisfactoriamente en un grupo de compañeros y de amigos, en una institución donde se reconocen los valores, se desarrollan las competencias, donde existe una gran comunicación e intercambio de ideas y proyectos entre la comunidad educativa, donde es determinante el liderazgo positivo del director en la conducción de la escuela y en el trato de los docentes, se puede pensar que están dadas las condiciones para un aprendizaje adecuado.

III-PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

Toda institución educativa debe tener tres rasgos esenciales: el primero, es que debe ser un lugar de encuentro humano, de diálogo, un lugar donde el crecimiento personal sea un propósito central y permanente; el segundo rasgo se refiere a que la escuela debe ser un lugar que propicie el autoconocimiento, en tanto se participa en la formación de la comunidad; y un tercer rasgo, un lugar de relaciones humanas, orientado por el principio de la reciprocidad moral.

La escuela no existe separada del medio en que actúa. Es una comunidad activa que forma parte de la sociedad y sus miembros tienen los mismos problemas personales y sociales que el resto de la población. Por eso no debe extrañar que en la escuela se originen conflictos, ni que repercutan o se desarrollen otros en ella, provenientes del medio social (Prawda, 2002:25).

Así nace el interés de conocer mas a fondo este contexto del conflicto en la escuela como un campo que merece estudiarse, con fines de conocer el origen, la frecuencia y sus características en general y a futuro poder prevenir con certeza su manifestación o en su caso la corrección. Este problema a investigar es complejo debido a su variedad, cantidad y grados de dificultad que le caracteriza. La naturaleza del conflicto escolar es variada ya que se puede presentar en sus diferentes niveles jerárquicos, entre alumnos o entre padres de familia, lo que dificulta previsión, sin embargo se ha convertido en parte de la agenda del docente, del directivo y de los padres de familia, lo que denota la necesidad de buscar alternativas enfocadas a sistematizar su manejo.

a).-Objetivo general:

El presente trabajo tiene como finalidad hacer un ejercicio de **reflexión sobre la participación** de algunos de los actores al interactuar en el proceso educativo, con el propósito de detectar las posibilidades de mejora que están presentes en el desarrollo cotidiano, que evidencian las actividades de convivencia, así como, la manifestación y abordaje de conflictos en torno a la mediación. Por lo cual el objetivo que se persigue es:

Conocer la influencia del proceso de mediación en dos escuelas primarias de la Cd. de Hermosillo, Sonora, con relación a la convivencia y la generación de conflictos.

b).-Estrategias

- Obtener información sobre la participación de los docentes, estudiantes y padres de familia en las formas de abordaje de los conflictos que se presentan al interior de dos escuelas primarias del Estado de Sonora.
- Obtener información sobre la frecuencia y tipos de conflictos que se presentan en las escuelas primarias objeto de este estudio.
- Revisar los estándares de rendimiento escolar promedio, por grados académicos de cada escuela.

- Definir la factibilidad de implementar la mediación en las escuelas primarias del Estado de Sonora, para la prevención y solución de conflictos

CAPÍTULO II

I.- MARCO TEÓRICO

En este apartado se presentan los conceptos considerados de mayor importancia para la comprensión y operación de la mediación en el campo educativo, como es la teoría de conflictos, sin embargo, este concepto en el campo de la mediación es un trabajo aún no concluido, por lo que requiere de más estudios e investigaciones de mayor profundidad para constituirse como toda una teoría científica (Calcaterra, 2002: 64), no obstante con lo que se tiene, ha sido la base para un marco referencial de gran soporte para este estudio. Igualmente, el concepto de conflicto, se ha constituido en un referente básico para el trabajo de campo, por lo que revisamos aquellas definiciones consideradas de mayor afinidad y fácil comprensión, tratando de abrir un camino que hay que seguir explorando.

La mediación, concepto central en el proceso de investigación es presentado en este capítulo con perspectivas y definiciones de diferentes autores, coincidentes en su semántica, pero con el fin de brindar un panorama amplio o más diverso que lo defina con mayor propiedad. Este concepto, sus fundamentos y aplicaciones en el campo educativo, como todo un proceso, han dado forma a este trabajo, que lo hemos considerado un intento de llevar la mediación hacia el campo de pruebas para que pueda ser valorado en su punto justo, como una herramienta que puede ser útil en el abordaje del conflicto y la convivencia social en general y, en el campo educativo en particular.

Los esfuerzos y las técnicas que operan en el proceso de mediación se encaminan esencialmente, a que las partes encuentren áreas en las cuales sus intereses no se excluyan. Normalmente los participantes no están enterados plenamente de los problemas y al actuar con parcialidad dejan de ser objetos de confianza.

Si bien es cierto que en este trabajo se han ponderado las bondades de la mediación, también es cierto, que existen casos cuya naturaleza no la requiere, sino que más bien, por su grado de conflictividad, deben ser objeto de un proceso legal. Con base en estos principios se debe reflexionar acerca de las autoexclusiones que el mismo proceso debiera imponerse con respecto de determinados conflictos o características personales de las partes que demandan el servicio de

mediación, autolimitación que tiene la doble finalidad de protección, en razón de atención y resultados, tanto de los usuarios como de los mediadores (Calcaterra, 2002:49).

En términos generales, los conceptos sobre mediación nos permiten presentar el marco referencial y el sustento teórico-filosófico para considerar a la mediación como un recurso didáctico-pedagógico que apoye al trabajo escolar en la integración de la comunidad educativa, instituyéndola como una política para la atención y tratamiento de los conflictos.

a).-La teoría de conflictos

Hablar de conflictos es tocar un tema incómodo para el común de los individuos, ya que significa en cierta forma volver a vivir a través de una representación aquello que en su momento alteró las emociones. La psicología, la sociología y el estudio del derecho, como disciplinas científicas, atienden conflictos de diferente naturaleza y abordaje, con tratamientos que difieren en sus procedimientos; sin embargo, la teoría de conflictos en el campo de la mediación, no ha sido suficientemente debatida ni reconocida.

Todavía es necesario profundizar en su estudio en diferentes áreas con el fin de obtener los elementos que se requieren para conformar una verdadera teoría de conflictos, es decir, establecer una nomenclatura, un lenguaje que le sea propio y un sistema clasificatorio de conceptos que le den sentido y propiedad a sus principios.

b).-Significado de conflicto

“El conflicto es un signo de que existen verdades más amplias y perspectivas más bellas”.

A.N. Whitehead

(Leoz, 2006)

Existe una diversidad de definiciones de diferentes autores referentes al significado de conflicto: confrontación de intereses; diferencias de opinión; lucha por imponer deseos; intención de manifestar poder; y otras. Sin embargo, es pertinente señalar, que el fenómeno social recurrente en estas definiciones es la aversión recíproca entre las partes, la cual podrá tomar trayectorias diferentes dependiendo del tratamiento o abordaje que los interesados, o terceros mediadores, adopten. Así, el conflicto ha sido considerado a través de la historia, como el detonante de verdaderas guerras y, en otros casos paradójicamente, como oportunidades para grandes cambios

progresistas. Julien Freund (1983:287) ha dicho y con razón, que el conflicto es una relación signada por el principio del tercero excluido. Robins: “Un proceso en el cual “A” hace un esfuerzo intencional para anular los esfuerzos de “B”, (Entelman, 2002:133).

Si bien es cierto que un conflicto puede resultar beneficioso y positivo, en tanto puede aclarar objetivos, relajar tensiones, abrir la comunicación y resolver los problemas, también puede resultar contraproducente. En su aspecto negativo, el conflicto puede desviar la energía de las tareas reales, bajar la productividad, relajar la moral, impedir la cooperación, agravar las diferencias, polarizar los puntos de vista, estimular actividades irresponsables, generar duda y desconfianza, entorpecer la comunicación, aumentar el estrés y obscurecer los objetivos de la relación social.

c).- Gestión de conflictos.

Este concepto representa todos aquellos esfuerzos que se hacen con el fin de resolver un conflicto a través de la utilización de técnicas adecuadas preferentemente, que lleven a las partes a un acuerdo mutuo. Incluye desde la visión del conflicto en su forma global, hasta la aplicación de la escucha activa, respeto de turnos, tolerancia, parafraseo, asertividad, etc. como técnicas primarias para uso de los actores.

Se remarca aquí, la necesidad de observar el sistema de relaciones, los distintos factores intervinientes, el contexto en el que se desenvuelven, los niveles y el acceso a la participación, las relaciones de poder, y las articulaciones existentes así como estrategias que pueden transformar la situación planteada (Nató, 2005: 220).

d).- ¿Cuáles son los tipos de conflictos específicos que existen en el ámbito educativo?

Los conflictos que se suscitan en el ámbito educativo se centran primordialmente sobre las múltiples cuestiones objetivas y a veces muy prácticas de los procesos organizacionales, ya sea del renglón económico-administrativo o del pedagógico-cultural que tienen lugar en las escuelas; éstos son complementados con la participación social, determinada por las relaciones de amistad y compañerismo de los actores, mismas que al deteriorarse provocan el sesgo informativo o mala comunicación que provoca que las partes la interpreten como una agresión.

Los conflictos por su tipología y profundidad pueden agruparse en:

-Previsibles: son conflictos recurrentes, se puede anticipar su aparición.

-Imprevisibles o imponderables: surgen sin que existan indicadores, aunque muchos conflictos imprevisibles nacieron como previsibles.

Estos conflictos pueden adquirir un carácter retroversivo (tienen como objetivo retrotraer la situación a momentos previos de la historia institucional) o carácter proversivo, proponiendo un proyecto innovador para la institución.

Existen indicadores que deben tenerse en cuenta para la tipificar los conflictos:

-Persistencia: es decir, la duración en el tiempo. La persistencia de los conflictos interfiere y hace caótica la vida institucional.

-Abundancia: se relaciona con la cantidad y variedad de conflictos, como son los relativos a:

- 1.- La pluralidad de pertenencias;
- 2.- La definición del proyecto institucional;
- 3.- La operatividad y concreción del proyecto educativo;
- 4.- Los conflictos entre la autoridad formal y la funcional (Martínez, 2003:31).

De la misma forma, algunos elementos importantes son utilizados cotidianamente en el proceso mediador, como son: la tolerancia, la asertividad, el respeto, la empatía, la pertinencia, la creatividad en el proceso para generar escenarios tangibles y de agrado de los involucrados, etc.

Mulholland señala que considerar la negociación como género es necesario, en primer lugar, para comprender que se trata de una subvariedad de la conversación. Comparte con ella muchas de sus convenciones o reglas, pero la diferencia está en que dispone de una gama más restringida de actos de habla, posee reglas de procedimiento más estrictas y un objetivo definido.

También se diferencia porque incorpora dos elementos complementarios al objetivo o propósito que subyace en la actividad lingüística ya que:

- a) existe algún grado de desacuerdo u oposición entre los participantes que debe resolverse; y
- b) existe la necesidad de producir alguna acción o decisión de principio.

f).-La mediación como estrategia de negociación en la solución del conflicto

La negociación comienza con el supuesto de que los participantes necesitan un acuerdo mutuo para llevar adelante una situación que no pueden manejar cada uno por sí mismo. El objetivo es reducir las diferencias entre las posiciones a una cantidad manejable y encontrar puntos de acuerdo para que finalmente pueda llegarse a una solución que los participantes acepten (Mulholland, 2003:267). Es importante mencionar que para lograr esta etapa del proceso existe un factor poco revisado o quizás poco tomado en cuenta, pero que es determinante para poder avanzar en el esquema trazado, la “voluntariedad” de las partes, condición indispensable para llegar a un buen acuerdo.

Entre las actividades discursivas que más se requieren para una negociación se encuentran aquellas que: permiten adaptar la conversación a un propósito práctico,

- a) pueden producir una conciliación entre puntos de vista divergentes,
- b) pueden introducir nuevas ideas y rechazar las existentes sin poner en riesgo la imagen de los demás,
- c) permiten distribuir tareas y responsabilidades, o
- d) permiten establecer prioridades y categorías entre las sugerencias y opiniones (Mulholland, 2003:268).

Un gran número de definiciones incorporan el término de negociación aduciendo que es la pérdida de esta capacidad en momentos de conflicto la que da entrada al mediador (Boqué, 2003:41). Éste para fungir como tal requiere contar con amplios conocimientos de negociación, de tal manera que debe ser un experto en el área, característica básica del proceso mediador.

En la *Encyclopedia of Conflict Resolution* se establece que la mediación constituye “uno de los principales métodos de resolución alternativa de disputas. Esto implica la intervención de una tercera parte neutral mediadora en el proceso de negociación” (Burguess y Burgess, 1994: 178). De forma análoga, Horowitz (1998: 38) apunta que la mediación es “un proceso informal en que un tercero neutral sin poder para imponer una resolución, ayuda a las partes en disputa a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable” (Boqué, 2003:22).

Para que La mediación, como instrumento útil en la resolución de conflictos, pueda ser el camino para tales arreglos deberá sustentarse como la herramienta capaz de innovar procesos que conlleven intrínsecamente la sensibilidad para combatir la apatía y la desconfianza en la toma de decisiones, es decir, deberá constituirse en el elemento en torno al cual se revisen diferentes problemas y se generen las soluciones.

Por otra parte, encontramos que Six (1990: 231, 165), por ejemplo, conjetura que la mediación “es a la vez una técnica y un arte” consistente en una “acción realizada por un tercero, entre personas o grupos que consienten y participan libremente, y a quienes pertenecerá la decisión final, destinada bien sea a hacer nacer o renacer entre ellos nuevas relaciones, bien sea a prevenir o curar entre ellos relaciones perturbadas” (Boqué, 2003: 22).

En la concepción de Baruch y Folgers (1996: 21), el proceso de mediación “tiene un potencial específico de transformación de las personas —lo cual promueve el crecimiento moral— al

ayudarlos a lidiar con las circunstancias difíciles y salvar las diferencias humanas en medio del mismo conflicto. Esta posibilidad de transformación se origina en la capacidad de la mediación para generar dos efectos importantes: la revalorización y el reconocimiento”.

Este concepto anterior se establece como la mediación transformadora, ya que describe el proceso de cambio paulatino al que se someten las partes durante la mediación. En primer lugar se sensibilizan para revalorar la postura de la otra parte bajo una percepción distinta a la acostumbrada y luego, pasar también al reconocimiento, comprensión y aceptación de la postura divergente logrando así, una transformación individual.

Algunos otros autores, como Adam Curle, Soares y Sara Cobb, definen la mediación como el acuerdo político que cura heridas y salva diferencias comunicacionales.

Es regla de oro cuando se media, el que sean las partes en conflicto, por ellas mismas, las que vayan avanzando en sus negociaciones hasta el acuerdo final, ya que el acuerdo que se logre por el mediador y no por los protagonistas del conflicto no será un real acuerdo; el mediador es sólo el facilitador de las negociaciones, no el hacedor de soluciones, (Castanedo, 2001:48).

La práctica de la mediación toma su auge en el siglo XX y no es ajeno a otros enfoques acerca de los mecanismos de autorregulación social, relativos a esquemas de valores personales y colectivos y formas de atención de la violencia intrafamiliar y social.

Las últimas décadas del siglo XX, hasta sus años 90, estuvieron matizadas por la concepción filosófico-jurídica del “Estado de Derecho” que nos legó el siglo anterior, donde predominaba la esencia de las garantías jurídicas (Castanedo, 2001:25). Es a partir de la década de los 80 cuando las nuevas hipótesis desarrolladas por diversos juristas, sociólogos y politólogos comienzan a trasladar los fundamentos del Estado de Derecho a favor de las garantías individuales.

Luego de los cambios políticos y económicos en el ámbito global; la aparición de políticas neoliberales, la lucha por la desaparición de las barreras comerciales y el nacimiento de bloques económicos, el Estado toma conciencia de que la regulación, cada vez más amplia, de las nuevas relaciones sociales y económicas, conducirá a la inoperancia de las leyes y a la ineffectividad absoluta de su aplicación indiscriminada.

De esta forma es que se analiza, se le da cuerpo y se desarrolla, fundamentalmente en los continentes americano y europeo, la filosofía de la desregulación o deslegalización, que orienta al

Estado hacia una racionalidad facilitativa que transfiere a los agentes sociales, particulares y personas jurídicas, la solución de conflictos, allí donde pueden ser negociados, es decir, donde pueden ser atendidos sin el uso de la fuerza o el derecho legal, sino con la negociación justa y pertinente de los interesados, (Castanedo, 2001:27).

Es en ese sentido, que en los sistemas de Derecho de estos continentes, la legislación transita hacia el principio de autonomía de la voluntad, facilitado por la existencia de alternativas de resolución de conflictos tales como la mediación, la conciliación, la negociación, el arbitraje, entre otros.

El que una sociedad crea en la mediación y la utilice adecuadamente como alternativa a la solución de conflictos, con sus características de privacidad, rapidez, equilibrio, satisfacción de las expectativas de las partes en conflicto y el restablecimiento de la comunicación entre ellas, le posibilita indefectiblemente el contar con un mecanismo de autorregulación que impide acciones u omisiones dolosas, sin necesidad de utilizar métodos coactivos que no garantizan un mejor o más saludable desarrollo social (Boque, 2003:27).

Es pertinente destacar que la implementación de la mediación como herramienta de atención y resolución de conflictos conlleva como resultado que en las instituciones prive un ambiente colegiado, de integración, de compañerismo, de respeto y comprensión para que puedan fluir libremente las ideas y se conjuguen los objetivos, ya que de lo contrario, en un clima desalentador, la comunidad educativa se deprime y la imaginación, el altruismo, la creatividad, la innovación y la habilidad intelectual permanecen ocultas y al margen de cualquier proceso de mejora.

En ese sentido, se considera que la creación de un clima laboral propicio, contrario a las posibles disputas, apoya fundamentalmente en la obtención de mayores rendimientos y a la generación de redes de comunicación que fortalecen el estado de ánimo de los docentes, estudiantes y padres de familia.

La puesta en práctica de la mediación en algunos países ha generado espacios de certidumbre, reencuentro, crecimiento personal, colectivo e institucional, proveyendo a las escuelas de mejores condiciones de convivencia para la conformación de nuevos escenarios colaborativos y de participación comunitaria.

El país más adelantado en la oficialización de la mediación en América Latina es Argentina, donde la Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las provincias Argentinas y Ciudad autónoma de Buenos Aires (Ju. Fe. Jus.) presenta una primera recopilación de normas

vigentes de mediación en las diversas jurisdicciones del país, cuyo objetivo se orienta a, no sólo que los conflictos se resuelvan en menor tiempo y costo por las partes que deciden la solución que más satisfaga sus deseos, sino instaurar una nueva cultura que tenga como finalidad priorizar el camino no adversarial sobre el adversarial, para llegar a la resolución del conflicto con menos contratiempos y privilegiando los espacios de mayor entendimiento, (Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de Argentina, 2005:1).

En China, con el apoyo de la población, existe uno de los programas de mediación más completos del mundo. En ese país asiático, la mediación no sólo es un mecanismo de solución de conflictos, sino un método para ejercitar los valores sociales con la participación directa de las partes en conflicto, sobre todo en los procesos que se dan en el medio rural, fábricas y minas, con alguna incidencia en la comunidad vecinal. Así, en 1983 se mediaron 130,262 disputas con el 95.7% de solución. El 31% de estas disputas eran de carácter familiar; el 29%, sobre relaciones entre los vecinos; 17%, disputas relativas a la propiedad rural y agrícola; y el 23%, situaciones de carácter industrial (datos de Kenneth, citado por Castanedo, 2001:29).

g).-El mediador: el tercero en el conflicto

Cuando se habla del tercero en un conflicto se está haciendo referencia al mediador, un elemento cuya función es conducir la comunicación y establecer las condiciones propicias para que las partes en conflicto logren llegar por sí mismas a un acuerdo, en el que hipotéticamente, ninguna de ellas resulte perjudicada, o más bien, que todas resulten, o al menos se sientan ganadoras, (en teoría de juegos, se aduciría al resultado de ganar-ganar).

¿Quién puede ser mediador? En principio, el mediador debe contar con una información amplia que le permita conocer a detalle el proceso de la mediación y además tener un entrenamiento que lo capacite para conducir adecuadamente el procedimiento, esto es, ser un experto en negociación, ya que su oficio se circunscribe a brindar el apoyo a las partes para que logren su mejor negociación. Además, deberá contar con algunas cualidades personales —o trabajar en su desarrollo— como son: la empatía, la neutralidad, la imaginación, la paciencia, la tolerancia, el respeto, etc. (Martínez, 2003:72).

Existen personas capaces de mediar de manera natural, pero no es conveniente que en ningún ámbito se designen personas para desempeñar tal función careciendo del entrenamiento para ello. Los riesgos son delicados, dado que pueden escalar el conflicto conjuntamente con las partes,

involucrarse emocionalmente de manera tendenciosa, etc., acciones que anulan la función mediadora y violentan el conflicto.

Por regla general cuando se presentan ante el mediador dos o más personas solicitando apoyo para resolver sus diferencias, es común que busquen una solución inclinada a favorecer sus puntos de vista; es decir, pretenden demostrar que tienen la razón. Para ello, exponen los hechos desde su perspectiva y punto de vista, incluso tienden en ciertos momentos a alterar los hechos, guardando verdades que pongan en riesgo sus propósitos, ante esta circunstancia de defensa el mediador debe contar con los elementos para que en el transcurso del proceso hacer que afloren las verdades, generando un ambiente que propicie la mejor identidad de los involucrados.

También es importante tener presente que es una práctica común que el conflicto sólo sea percibido o admitido por una de las partes y que la otra —u otras— se atrinchere afirmando que no hay tal, es decir, que se “instale” en una postura de negación que dificulta y en algunos casos imposibilita tomar las vías posibles de solución.

h).-Comunidad educativa y convivencia escolar

La comunidad educativa, como todo grupo organizado, está enlazada transversalmente por tres ejes: los afectos, las normas y los valores (Prawda, 2002: 61). La conjugación de los mismos crea las condiciones para la obtención de resultados, los cuales que llegan a impactar en el ambiente educativo, es decir, si el ambiente familiar del que proviene el estudiante se rige bajo normas y valores positivos, su comportamiento será de actitudes positivas y de colaboración, esta regla aplica para todos los actores de la comunidad educativa. Así, la convivencia escolar a su vez está regida por la historia personal de cada actor, es ese caso la función del mediador, del docente, directivo, etc. es hacer coincidir estas historias, precisamente en un marco mediador para la prevención o corrección de conflictos.

Bajo esta premisa, es pertinente resaltar que en la comunidad educativa inciden muchos factores que pueden provocar un efecto negativo en las relaciones internas —la crítica de los padres, la rivalidad entre docentes, las instrucciones autoritarias, las presiones para que se cumplan las prácticas de enseñanza y de trabajo, las acciones no programadas que violentan el trabajo diario, etc. — hacen que el conflicto esté siempre latente. Ante ello, consideramos que la mediación es una alternativa que puede amalgamar todos estos imponderables y anticipar o atender cualquier inconformidad, antes de que se transforme en un conflicto. Así lo confirma la investigación

experimental realizada por Luís Del Álamo Vaquero en España, en escuelas secundarias, de la cual se registran en seguida algunas apreciaciones.

“La verdad es que los muchachos hicieron una maravilla del proceso de mediación. Pude comprobar cómo la vía intuitiva es muy poderosa y la proximidad de mundos ínter subjetivos entre los mediadores y las partes en conflicto, apoyados por la práctica de la escucha activa y de la empatía, dieron como resultado un discurso compartido con acuerdo final.

Después de la buena acogida que tuvo en el centro el programa de mediación y el éxito alcanzado en la resolución de conflictos interpersonales entre iguales, decidimos para este curso, poner en marcha nuevamente el programa de mediación y gracias a la labor de la orientadora, difundir y llevar a las tutorías el programa “Prevención de la violencia y desarrollo del bienestar personal y social” (Del Álamo, 2005, cit. en www.consejoeducativo.org/article)”.

En el campo de las instituciones educativas, es necesario capacitar a todo el personal directivo, docente y administrativo, así como a un grupo de alumnos que cuenten con las características relevantes para el desempeño de esta actividad (comunicación, liderazgo, afectividad, etc.), para que conformen un cuerpo de mediadores que atiendan conjuntamente las diferentes problemáticas de la comunidad educativa que integran.

i).-“El proceso de mediación”

Cuando surge el conflicto en una relación, es difícil determinar en primera instancia la razón de éste, ya que la información inmediata que obtendrá el mediador provendrá de las percepciones de las partes en sus más recientes interacciones y estados de ánimo, cuando en realidad es común que exista una historia acumulada de causas subyacentes que el mediador deberá encontrar paulatinamente durante el proceso de comunicación, a fin de formarse un criterio de análisis imparcial.

Pensar que la comunicación entre los seres humanos, tanto en forma interpersonal como entre grupos, nos lleva al concepto de *cultura*, desde el cual podemos comprender al individuo, es la base de muchas de las relaciones de conflicto que tienen lugar en el interior de una sociedad determinada (Nató, 2005: 60), debido a que no podemos pensar específicamente en que un alto grado de cultura libra a quienes la tienen de la manifestación de conflictos o viceversa, quienes no tienen cultura son los generadores de los conflictos.

En la mediación no deben existir relaciones de poder, sino rasgos de empatía y respeto. Este es un principio básico que facilitará toda comunicación entre las partes y el mediador, a partir de los cuales se dará inicio al proceso de mediación en el cual esta inmersa la correcta y prudente comunicación de las reglas como por ejemplo: utilizar sólo los turnos de la palabra que indique el mediador, evitar palabras ofensivas, no burlas ni sarcasmos, no levantar la voz, etc.

El procedimiento de mediación utilizado en las escuelas primarias de Argentina es altamente pragmático y simplificado, en razón de que los niños de este nivel de formación, sobre todo aquellos que cursan el primero y segundo ciclos, todavía no maduran completamente su desarrollo psíquico, social y cognitivo, por lo que generalmente aprenden a través de modelos y repeticiones. Dado que el comportamiento y la atención de los niños de esta edad —que, de acuerdo con Piaget, se encuentran en el estado llamado de las “operaciones concretas”— están enfocados solamente en cortos períodos de tiempo, el procedimiento tiene reglas simples a las que los alumnos se deben ajustar estrictamente, para evitar falsas interpretaciones.

- **Estas reglas varían según la edad de las partes en conflicto y los criterios son los siguientes:**

Reglas para los niños menores	Reglas para los niños mayores
1.- Nos escuchamos 2.- Las manos son para ayudar no para lastimar 3.- Cuidamos lo que decimos, utilizamos un lenguaje respetuoso. 4.- Nos preocupamos de los sentimientos de los otros.	1.- Identificar el problema 2.- Concentrarse en el problema 3.- Atacar el problema no a las personas. 4.- Escuchar sin interrumpir. 5.- Preocuparse de los sentimientos de la otra persona. 6.- Ser responsable de lo que decimos y hacemos.
Conductas prohibidas	
Interrumpir -Golpear - Agredir - Burlarse -Culpar -No escuchar Vengarse - Inventar pretextos	

El proceso sigue el siguiente esquema:

- El mediador pregunta a las partes ¿qué ocurrió?
- Después que las partes dicen su historia, el mediador pregunta ¿cómo los hizo sentir lo que ocurrió?
- Una vez que cada parte identifica sus sentimientos el mediador pregunta “¿Qué les podría hacer sentir mejor?”, buscando indagar las necesidades de cada uno.
- Una vez que las partes identifican las necesidades, el mediador le pregunta a cada parte si podrían decir lo que a la otra parte le haría sentir mejor, buscando que cada una entienda las necesidades de la otra.
- Se generan opciones y se evalúan.
- Si hay acuerdo se redacta el mismo.
- Se felicita a las partes por haber acudido a la mediación.

El proceso completo de este tipo de mediación dura alrededor de cinco minutos. Aún cuando la mediación puede ser muy simple y rápida, se puede ver claramente cómo el modelo está basado sobre la resolución de conflictos de acuerdo a los intereses y adaptado al nivel de desarrollo de los niños (Peace Education Foundation, citado por Martínez, 2003:90).

Una vez que los maestros han enseñado a sus alumnos de educación primaria las técnicas o procedimientos de la mediación, ésta se realiza en forma espontánea, sin necesidad de programación, durante los recreos o almuerzos, espacios en los cuales surgen situaciones en las que aplican los conocimientos de forma natural, de acuerdo a la aparición y gravedad del conflicto.

En el mismo orden de ideas, cabe aclarar que cuando surgen conflictos entre adultos: docentes, padres de familia, directivos o personal de apoyo (administrativos e intendentes) y por la gravedad del conflicto solicitan el servicio de mediación, estos deben ser atendidos por docentes mediadores, pertenecientes al plantel escolar, es decir por personal que cuente con los conocimientos que el problema requiere.

j).-La mediación como un recurso didáctico – pedagógico

A partir de que el docente cuenta con los conocimientos de los principios de la mediación, es decir, con base en una capacitación complementaria a las exigencias didácticas, está en posibilidades de aplicarlos en diferentes momentos del interactuar con sus alumnos.

Al contar el docente y cierto número de alumnos con este tipo de herramientas metodológicas, aumenta la probabilidad de establecer las condiciones propicias para evitar el conflicto. Las instituciones no son sólo reglas visibles en la superficie de las relaciones sociales, sino que tienen algo escondido que hay que develar (Loureau, 1997citado por Martínez, 2003).

k).- Mejor convivencia escolar.

Cuando se habla de este concepto, de mejorar, significa llevar a otros estadios de funcionalidad operativa la acción de convivir, interactuar, comunicarse con sus iguales en este caso en el interior de un centro educativo. En el entendido que el conflicto es inevitable, el aprendizaje de las habilidades de resolver conflictos es tan educativo y esencial para el éxito a largo plazo de los estudiantes como el aprendizaje de sus materias académicas (Martínez, 2003:92). En resumen, mejor convivencia escolar debe entenderse como la interacción personal con menor numero de conflictos posible.

CAPÍTULO III

I.-DESARROLLO DEL ESTUDIO.

Independientemente de la apariencia física, contextual y de servicios que brindan las escuelas, es una necesidad social, conocer el hilo conductor que las mueve y que establece los nexos para determinar las políticas internas que norman su operatividad y organización, con el objeto de revisar la factibilidad de las técnicas de mediación y la negociación en los esquemas de participación cotidiana que fortalezcan la comunicación y la convivencia colectiva.

a).- Pregunta de investigación

¿La utilización de la estrategia de mediación logró atender adecuadamente los conflictos y mejorar la convivencia escolar en la escuela primaria, en comparación con la escuela primaria sin mediación?

A pesar de que por sentido común pudiera afirmarse que, cuando un estudiante convive placentera y satisfactoriamente en un grupo de compañeros y de amigos, en una institución donde se reconocen los valores, se desarrollan competencias para la vida, donde existe una gran comunicación e intercambio de ideas y proyectos entre la comunidad educativa, donde es determinante el liderazgo positivo y mediador del director escolar en la conducción de la escuela, están dadas las condiciones para un aprendizaje adecuado. Sin embargo, existen dudas a pesar de la lógica de estos supuestos, constituyéndose ésta es el motivo específico del planteamiento básico de este trabajo.

b).- Hipótesis:

“La utilización de la estrategia de mediación contribuye a disminuir la conflictividad del ambiente escolar y a mejorar la convivencia de la comunidad educativa”.

Para el logro de esta hipótesis ha jugado un papel crucial la comparación explícita o “análisis comparativo”, misma que requiere de observaciones sistemáticamente realizadas sobre dos o más entidades macro sociales, con el fin de examinar sus semejanzas y diferencias y las causas de tales variaciones, (Zaremborg, 2005: 45). En ese sentido, se establecen una serie de indicadores a través de los cuales se determinan las relaciones causales de este estudio.

b).- Análisis comparativo de resultados

Comparar consiste en la actividad mental lógica de observar semejanzas y diferencias en dos o más objetos (Zaremborg, 2005:44), En términos científicos, se trata de un procedimiento sistemático y ordenado para examinar relaciones, semejanzas y diferencias entre dos o más fenómenos, con la intención de extraer determinadas conclusiones, ampliando el horizonte de análisis y comprensión, a partir de la comparación de casos, independientemente del contexto macro o micro-social en que se ubiquen.

V.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La realización de un proyecto de tesis consiste en un delicado ejercicio en el que conviene equilibrar parsimoniosamente la exigencia de conocer más, con las posibilidades concretas de hacerlo sólidamente (Zaremborg, 2005:3); por ello, comenzamos nuestra exploración con el importante ejercicio de análisis de la información que se tiene sobre el proceso de la mediación, revisando las opiniones de sentido común y algunas experiencias obtenidas por quienes han utilizado esta herramienta, así como los importantes escritos de los diversos autores que han versado sobre la necesidad de utilizar otra alternativa diferente a las tradicionales para la atención y resolución de conflictos.

a).-Diseño de grupo de control con postest.

El pretest es un concepto muy arraigado en el pensamiento de los investigadores en los campos de la educación y la psicología, pero en realidad no es imprescindible para los diseños experimentales propiamente dichos. Por razones psicológicas, es difícil renunciar a “tener seguridad” de que los grupos (escuelas en este caso) experimentales y de control eran “iguales” antes del tratamiento experimental diferencial (Campbell y Stanley, 1970: 54). En términos metodológicos, el tipo de diseño y las condiciones de desarrollo del estudio, arrojan datos que obvian la necesidad de aplicar registros de pretest.

R	X	0
R		0

En el esquema de este diseño, el símbolo “X” significa la aplicación del programa de mediación sólo a una de las escuelas, el símbolo “0” representa los registros realizados a cada uno de los grupos (R) (escuelas). Este esquema ha sido el seleccionado para este trabajo debido a que sus características se ajustan a las condiciones utilizadas, sin poder llegar a considerarse un diseño

experimental. Más bien es un diseño **no experimental**, aunque éste es tan sistemático y basado en datos empíricos como la investigación experimental. Sin embargo, aquí las variables no se manipulan porque ya han sucedido.

“Los diseños de investigación experimentales son aquellos en los que el investigador manipula deliberadamente una o más variables independientes para analizar las consecuencias de esa manipulación sobre una o más variables dependientes, dentro de una situación de control para el investigador” (Del tronco, 2005:34).

Con base en las características de este trabajo, su diseño prescindió del pretest debido a que en la escuela mediadora ya estaba en funciones el programa de mediación desde hace tres años. Se seleccionaron dos escuelas, en una de ellas, gran parte del personal y sus alumnos ya habían recibido capacitación sobre el programa de mediación y la habían aplicado; en cambio en la otra, no se ha recibido ninguna orientación o curso relacionado al tema. Bajo este esquema, las mediciones que se llevaron a cabo en ambas escuelas permitieron hacer las comparaciones respectivas.

II.- INDICADORES

En el desarrollo del proyecto, se consideró utilizar como indicador para la obtención de los resultados, algunos conceptos que estuvieran incluidos como variables en el procesamiento de los datos obtenidos de la encuesta aplicada en las escuelas. De éstos, aquel que presente un número mayor de frecuencias o un porcentaje en sus valores en cada una de las escuelas, será la base para la interpretación y análisis de los resultados, de tal manera que se pudiera contar con la información necesaria y de mayor soporte para inferir con más certeza los efectos de la mediación como programa escolar. “Dicha medida es el “índice”, es decir, el elemento integrador, cuya principal virtud es concentrar en una cifra, una cantidad de información significativa”, que permita lograr un proceso informativo más práctico y tangible, (Del Tronco, 2005:15).

En ese sentido y según Hernández et al. (1998), las variables necesariamente deben definirse de dos formas, conceptual y operacionalmente, por varias razones: primero, para que los usuarios del estudio y cualquier otra persona que lea la investigación le den el mismo significado a los términos o variables incluidos en el estudio; segundo para asegurar que las variables puedan ser evaluadas en la realidad; tercero, para poder confrontar la investigación con otras similares; y

cuarto, para evaluar adecuadamente los resultados de la investigación (citado por Murillo y Zaremborg, 2005:11).

De la misma forma es importante considerar que puede haber varios indicadores para evaluar a cada componente, así como el fin que persigue el trabajo. Sin embargo, también se debe destacar el caso, de que con un solo indicador se puede definir adecuada y operacionalmente el objetivo de una tarea, pero se establece como regla general, que se debe usar el mínimo de indicadores requeridos para especificar adecuadamente un objetivo, con el fin de ser más específico, (Ortegón, 2005: 29). Bajo este planteamiento, podemos definir como el principal indicador de logro de este trabajo, “la obtención de una diferencia significativa”, entre el número de incidencia de las variables presentadas por ambas escuelas, para inferir el efecto positivo o negativo de la mediación, partiendo de la **frecuencia del conflicto, valoración de la convivencia y el abordaje del conflicto**, como elementos definitorios del proceso de mediación.

III.- DEFINICIÓN DE INDICADORES.

a)- Frecuencia de conflictos.- Este indicador está determinado por el porcentaje de respuestas obtenidas en los valores de, “alto, regular, bajo, muy bajo y nula” de las encuestas aplicadas en ambas escuelas.

b) - Convivencia escolar.- Es considerada positiva cuando los porcentajes de los valores de la encuesta, “agradable” y “muy agradable” del entorno escolar, sean objetivamente superiores a los valores contrarios de la escala que son: “muy desagradable y desagradable”.

c).- Abordaje adecuado del conflicto.- Por la caracterización de su enunciamiento, es considerado como tal, sí y solo sí, el valor de, “atender el conflicto escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo”, posee un porcentaje sobresaliente de respuestas positivas en la encuesta.

IV.- INDICADORES COMPLEMENTARIOS:

a). Actores del conflicto.- Son todos aquellos miembros de la comunidad educativa que posean el mayor índice porcentual de respuestas, que complementen la pregunta: ¿Entre quién se dan los conflictos más frecuentes?, éstos podrán ser: alumnos, docentes o padres de familia.

b). Comparación con otras escuelas.- Este concepto se define con base en el porcentaje o número de respuestas que obtenga cada escuela en un escala de; “mas desagradable, igual de desagradable, igual de agradable y más agradable”, lo que arrojará el grado de aceptación de cada escuela por sus usuarios.

c). Tiempo de respuesta.- Este indicador es valorado con base en la escala de “muy rápido, rápido, dilatado y muy dilatado” que posea el mayor porcentaje de respuestas, indicando la dedicación de las autoridades a resolver un conflicto, así como el tiempo de resolución.

d). Causas del conflicto.- Son los detonantes del conflicto, catalogados principalmente por todas aquellas acciones que posean el mayor porcentaje de respuesta en la escala de: “falta de comunicación, competencia y diferencia de ideas”, de las encuestas aplicadas a las comunidades educativas de ambas escuelas.

f). Grados de mayor conflicto.- Se refiere a los grados escolares que componen la educación primaria, de tal manera de que el que obtenga el mayor porcentaje de respuestas será considerado como el más conflictivo.

Enseguida se dan a conocer indicadores con la descripción correspondiente aún cuando no se han graficado sus resultados por diferentes razones, estos son:

g).- Frecuencia de conflictos graves.- Por conflicto grave se entiende aquel que no sucede cotidiana y frecuentemente, sino que daña a una o más personas en forma seria, drástica, perjudicándolos en lo físico, emocional o académico y que tarda para ser resuelto.

h).- Porcentaje de conflictos no resueltos en el ciclo escolar. Son aquellos conflictos cuya solución sea del conocimiento del encuestado que no se ha resuelto en lo que va del ciclo.

i).- Comparación con el ciclo escolar anterior.- Se refiere al número de conflictos presentados en lo que ha transcurrido de este ciclo con el número que se presentó el ciclo próximo pasado, según criterio del encuestado.

j).- Observación de conflictos por el alumno. Hace alusión a aquellos conflictos en los cuales ha estado presente como observador o actor el encuestado en el transcurso del ciclo escolar, según la percepción del encuestado.

k).- Intervención en el conflicto. Este es un indicador que arrojó información sobre la participación del encuestado en el conflicto, ya sea como mediador o actor del mismo.

l).- Conflictos entre docentes y padres de familia. Como su enunciado lo dice, se refiere a la frecuencia de conflictos que se presentaron durante el ciclo escolar entre estos dos actores.

m).- Conflictos entre docentes. De la misma forma que el anterior, solo indica la frecuencia de conflictos entre el personal docente durante el ciclo escolar.

n).- Sinceridad. Este es un indicador que sale de la secuencia de exploración del entorno escolar para abocarse exclusivamente a detectar el grado de honestidad con el cual se dio respuesta a las encuestas aplicadas.

ñ).- Conocimientos sobre mediación. Este indicador nos demostraba el nivel informativo que el encuestado poseía sobre el tema en estudio, en cuanto a las técnicas, su capacitación y aplicación de las mismas en el entorno escolar.

En términos generales estos son c

c).- Operacionalización

Parte importante de este proceso lo han constituido las dimensiones que representan la agrupación de preguntas que están contenidas en un mismo indicador y que a su vez forman un concepto. Para facilitar su comprensión se presenta el siguiente cuadro que contiene los elementos mencionados.

Concepto	Indicadores	Preguntas del cuestionario
Conflictividad	Número de conflictos por ciclo escolar	1
	Número de conflictos por mes	4
	Número de conflictos por semana	4
	Número de conflictos por día	4
	Frecuencia de los conflictos	3
	Conflictividad comparada entre escuelas	6
	Facilidad/dificultad de resolución de conflicto	8
	Rapidez/dilación en la solución de los conflictos	9
Gestión del conflicto	Porcentaje de conflictos solucionados	5
	Existencia de conflictos sin resolver	10
	Formas privilegiadas de atender un conflicto	13
	Reacción ante la presencia de un conflicto	18
	Formas de intervención personal como "tercerero" en un conflicto	14.1.1 15.1.1 16.1.1
Convivencia adecuada	Apreciación (calificación de la convivencia escolar)	19
	Apreciación (calificación de la convivencia escolar) como ciclos escolares	20

	Apreciación (calificación de la convivencia escolar) comp escuelas	21
Conocimiento de la	Conocimiento de la definición de <i>mediación</i>	22
	Capacitación en mediación	23

d).-Selección de los casos

Para el desarrollo de este trabajo de indagación, se seleccionaron dos escuelas primarias particulares de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México: “COLEGIO LIDEEL” (escuela no mediadora) y “CDI ALFAES” (escuela mediadora), adscritas a la Zona Escolar No. 22, ambas con condiciones similares en cuanto al medio social, ubicación, nivel socioeconómico alto, ya que en general son padres de familia pertenecientes al sector empresarial, los cuales poseen características culturales muy similares, al igual el tipo de instalaciones y equipamiento en general de ambas escuelas, referido este último a las condiciones básicas para el ejercicio del trabajo docente, así como, la comodidad y confort de los alumnos.

Estas dos escuelas que pertenecen al sector privado cuentan con lo necesario en cuanto a recursos materiales. Por otra parte, existe semejanza en el tipo de personal docente, directivo e incluso administrativo, que tratan de dar su máximo en cuanto a imagen y atención, es decir, son empresas que procuran brindar un buen servicio que acreciente su demanda, en virtud de que no solamente representan a una institución escolar, sino que son negocios particulares.

Con base en el interés de explorar los efectos de la mediación en un ambiente escolar y dado que era necesario que una de las escuelas ofreciera las condiciones para hacerlo por contar con una trayectoria de mediación, al utilizar el programa desde dos ciclo escolares anteriores, se seleccionó a la Escuela Primaria del CDI ALFAES, única en su tipo por aplicar esta herramienta, por lo se requería identificar otra escuela equivalente en cuanto a que brindara condiciones similares en general, excepto, la aplicación de una programa de mediación, de tal forma que se seleccionó el “Colegio LIDEEL”, institución en la que nunca se ha aplicado un programa de mediación, de acuerdo a la información proporcionada por el director de la escuela.

Ambas escuelas, en las evaluaciones censales (Evaluaciones académicas anuales aplicadas por el Instituto de Evaluación del Estado de Sonora), obtuvieron la calificación de excelentes, es decir, son centros educativos de muy buen prestigio, en términos académicos. De acuerdo a los resultados se puede afirmar que la escuela mediadora se encuentra por encima de la no mediadora, en cuanto a los indicadores educativos de deserción, reprobación, eficiencia terminal, (como se observará en el capítulo IV), a través de los cuales se puede inferir beneficios de la mediación. No

obstante, es necesario señalar que estos resultados no son concluyentes, ni totalmente determinantes, debido a que la escuela no mediadora posee características muy aceptables de organización y resultados, independientemente de carecer de un programa de mediación escolar.

e).- Muestras poblacionales

Por considerar que los alumnos de quinto y sexto grado académicamente tienen mayores conocimientos, cuentan con mayor experiencia en la vivencia de los conflictos y poseen un mayor grado de desarrollo, madurez y facilidad para comunicarse con los adultos que los alumnos de los primeros grados, la muestra fue seleccionada por asignación directa, en lo referente a los grupos de participación, y aleatoriamente en cuanto a los niños que respondieron las encuestas, escogiendo ellos mismos a sus compañeros.

Este procedimiento se repitió en la selección de los docentes, aunque con mayores dificultades debido a sus ocupaciones; una situación igualmente complicada se presentó con los padres y madres de familia, a quienes para efecto de entrevistarlos se tenía que abordar, en la mayoría de los casos, al recoger a sus hijos en las escuelas, ya que por la mañana, a la hora de entrada, contaban con menos tiempo, por razón de sus empleos. En ese sentido, fue necesario soportar las inclemencias de la temperatura o la incomodidad del lugar y el espacio, pero se requería comprender la circunstancia del padre o de la madre cuando prefería permanecer fuera de la escuela esperando a su hijo(a) mientras contestaba la encuesta, aun cuando anticipadamente se les había informado que sólo tomaba de diez a doce minutos responder al cuestionario.

f).-Aplicación

El levantamiento de los datos corrió a cargo de un equipo de 15 entrevistadores: docentes-estudiantes egresados de la “Especialidad en Gestión de Conflictos y Mediación Escolar” impartida en la División de Investigación y Postgrado de la Universidad de Sonora, quienes se interesaron de manera especial por participar en este proceso, ya que constituye el primer intento formal comparativo en el Estado de “hurgar” en la bitácora de un plantel escolar sobre la mediación y el tipo de conflictos que se suscitan diariamente en él y su abordaje. Con el propósito de obtener datos confiables, se llevó a cabo la selección y capacitación de este personal.

Cumpliendo con el requerimiento oficial para la obtención de información de los planteles educativos, se solicitó autorización de la Secretaría de Educación y Cultura, específicamente a la Dirección de Escuelas Primarias Estatales, instancia normativa oficial de estos centros escolares, así como de los directores de cada escuela, a quienes se explicó de manera general los propósitos del estudio, haciendo énfasis en la necesidad de permitir el acceso a un grupo de encuestadores,

quienes a su vez requerirían el apoyo del personal para aplicar un cuestionario a estudiantes, docentes y padres de familia.

Las entrevistas se llevaron a cabo en diferentes espacios físicos —debajo de un árbol, sentados en su guarnición, en mesas y bancas de los planteles, dentro o fuera de los automóviles, o bien, en la feliz estancia de un cubículo u oficinas con temperatura ambiente—, adecuados al tiempo y circunstancias de los entrevistados.

El levantamiento de los datos, por razones de tiempo de los encuestados, tuvo una duración aproximada de treinta días, entre los meses de mayo y junio. Se recabó la respuesta de treinta alumnos por escuela, treinta padres de familia por escuela y 37 docentes de ambas escuelas (diecisiete en una escuela y veinte en la otra escuela), haciendo un total de 157 entrevistas, aunque inicialmente se habían programado que treinta docentes también por escuela, no fue posible, debido a que no contaban en la planta docente con tal número, por lo que se aplicó a al total de ellos.

g).- Diseño de instrumentos

Como parte fundamental del proceso, se diseñó y elaboró un instrumento necesario para obtener información de estudiantes, docentes y padres de familia respecto a la mediación, a través de la técnica de entrevista estructurada y semiestructurada procurando que contaran con la sensibilidad y validez suficiente para obtener los datos que este estudio ha requerido para sus fines.

Recurriendo a la consulta de expertos y orientadores, se analizó su estructura; la pertinencia de la información que permitirían recabar; la profundidad de las preguntas; el tipo de respuesta, cerrada o abierta, realizándose posteriormente una prueba piloto de los instrumentos, con el propósito de ajustarlos en lo posible, a los requerimientos del estudio planeado.

h).-Cuestionarios para estudiantes, docentes y padres de familia

Este instrumento fue elaborado adaptando o ajustando la redacción de las preguntas de acuerdo a las tres muestras poblacionales, de tal manera que los mismos cuestionamientos fueron planteados con cuotas de estudiantes, docentes y padres de familia, con un lenguaje acorde a cada uno de ellos (ver cuestionario en el Anexo I). Este diseño tuvo el propósito de generar condiciones para comparar los resultados de la medición de una misma variable en diferentes actores y así extraer inferencias más contundentes, de mayor precisión y con mejores elementos de juicio.

El cuestionario cuentan en su parte introductoria con los espacios suficientes para plasmar los datos generales de la escuela, así como los relativos al turno y grado escolar correspondientes, cuidando el anonimato al no solicitar datos personales, con el objeto de abocarnos exclusivamente en la situación interna del plantel.

En el diseño del instrumento se previeron las instrucciones de aplicación para el encuestador, incluyendo una definición general de “conflicto”, por si fuese necesario aclarar el concepto durante el proceso de la aplicación, tratando de construir un solo criterio para cuestionar de manera cuidadosa. Al respecto cabe aclarar, que al inicio de la entrevista, como introducción se leía a todo encuestado la definición de conflicto plasmada en el instructivo para efectos de este estudio, la cual en ningún caso fue cuestionada, ni existió ninguna duda sobre lo que se entiende por conflicto.

El instrumento consta de treinta preguntas centrales, con un diseño mixto, es decir, cuenta con preguntas cerradas en su mayoría y algunas abiertas para tener la oportunidad de obtener opiniones y percepciones personales que brinden mayor información para enriquecimiento de este trabajo.

Al término de las preguntas dirigidas al encuestado, el instrumento incluye un apartado en el que se encuentran dos cuadros, uno para uso del entrevistador y el otro para el codificador de la información obtenida. El primero de ellos contiene los datos generales de la entrevista, referentes al nombre del aplicador, duración, fecha, hora, lugar e incidencias de la encuesta, observaciones adicionales, valoración de la encuesta y un apartado específico para revisar la sinceridad y formalidad de las respuestas del entrevistado a criterio y percepción del encuestador, con la siguiente escala de juicio: muy buena, buena, regular, mala y muy mala.

i).-Entrevista semiestructurada

Éste guión fue estructurado con base en el formato de entrevista utilizada para docentes padres de familia y estudiantes, seleccionando aquellas preguntas que solicitan información que ilustran los propósitos generales del estudio, además de preguntas abiertas que permiten al directivo ampliar el tema de manera libre, de donde se obtienen datos selectivamente (ANEXO). Para iniciar el uso de este, se recurrió al director de la escuela no mediadora, quien de entrada informó no tener ningún curso de mediación en su currículo, así como tampoco su personal, la forma de controlar los conflictos son por demás tradicional, es decir, los adultos como responsables únicos de los mismos y cuidar la imagen de la escuela. No se obtuvieron más datos relevantes.

En un análisis comparativo de semejanzas y diferencias es muy importante indagar todas las posibles causas que se relacionen con el objeto de estudio, por lo que un aspecto importante en este proceso lo constituye el intercambio complementario de información sobre los temas relacionados con el proyecto de investigación que aporta la entrevista con los directivos; esta herramienta brinda una gran cantidad de elementos cualitativos “del contexto histórico y cultural,

de mayor duración y comúnmente con mayor utilización de recursos operativos” (Lozano, 1997, citado por Del Tronco, 2005).

j).-Descripción escuela mediadora

La directora de la Escuela Primaria CDI ALFAES, escuela mediadora, proporcionó información detallada sobre los antecedentes, procedimientos, capacitación y resultados de la escuela como innovadora en este campo.

En la entrevista relata que su preparación en el campo de la mediación la obtuvo al cursar un diplomado de mediación de conflictos, impartido por la Universidad de Sonora, durante el ciclo 2002-2003. A su vez, capacitó a tres docentes para que aplicaran las técnicas del programa de mediación específicamente en la escuela, siendo así como inicia este proyecto en ese centro educativo, mismo que fue seguido de la capacitación a 34 estudiantes durante el ciclo 2003-2004, durante un período de nueve meses, con 20 sesiones en total, un día a la semana, una hora por día haciendo prácticas con fines de entrenamiento. De esta manera hace su ejercicio preliminar para iniciar su esquema completo con docentes y estudiantes mediadores en el ciclo 2004-2005.

Otro factor que la Directora considera importante en este contexto es que la estructura organizativa de la escuela es horizontal, es decir, cada docente tiene libertad de decisión para la atención de los problemas con y entre alumnos, por lo que los excesos o irregularidades de los alumnos no los resuelven llevando al niño a la dirección para ser reprendido, sino que en el salón de clase se analiza la situación y sus causas y se define la solución; ejemplo: ante la problemática de la rotura de un vidrio, primeramente se procede a comentar la repercusión del hecho, analizar sus consecuencias, pedir disculpas y luego reparar el daño; de lo contrario, se aplica el reglamento escolar.

El tipo de mediación escolar utilizado en esta escuela se realiza con un mediador y un co-mediador, es decir, una pareja de mediadores atiende a las partes en conflicto. Para realizar sus tareas de entrevista y negociación, los mediadores utilizan un espacio físico especial: el salón de usos múltiples que consiste en un vagón de tren real, adaptado como un aula de trabajo.

Es importante destacar que esta escuela tiene a la democracia como principio básico de participación y se enseña a los niños que no deben rehuir o temer al conflicto, ya que pueden sacar provecho de él si se atiende y se resuelve de tal forma en que ambas partes sientan su beneficio. Generalmente los conflictos mediados se atienden en horario de recreo y cada conflicto requiere una sesión de 40 minutos en promedio. Existe un formato de registro y seguimiento de los casos atendidos, sin embargo, los estudiantes mediadores no estuvieron de acuerdo en usarlo porque se podría afectar el principio de confidencialidad y secrecía, si este documento tuviese otro uso.

Es pertinente comentar que en la escuela mediadora existe un programa permanente que lo llaman: **“Por las buenas”**, el cual se organiza de tal forma que siempre hay disponibilidad de personal para la atención de los conflictos, por lo que se turnan la función de mediador en diferentes actividades y horas del día, tanto alumnos como docentes entrenados en mediación. Su objetivo es la atención de todo conflicto que se presente al interior de la escuela, utilizando como estrategia la mediación escolar.

Cuando los estudiantes ya no quieren continuar con el proceso de mediación por razones de empecinamiento de las partes o no se dan las condiciones para solucionar el conflicto, pasan a ser atendidos por los mediadores adultos, y si el caso lo requiere por su complejidad, se resuelve a manera de arbitraje.

A continuación se expone el procedimiento que es utilizado en la escuela por los estudiantes al realizar el proceso de mediación.

V.-PASOS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN ENTRE PAREJAS UTILIZADO POR LA ESCUELA MEDIADORA

1.- Presentación y voluntariedad

-Hola, me llamo¿Cuál es tu nombre?

-Hola, me llamo.....¿Cuál es tu nombre?

Somos mediadores, ¿quieres que intentemos ayudarlos a resolver el problema?

2.-Explicación de las características de la mediación y los roles

-Para que podamos ayudarlos, nos comprometemos a no contar lo que ustedes nos digan (confidencialidad)

-tampoco vamos a tomar partido por uno o por otro (imparcialidad)

-Vamos a ayudarlos a escucharse

-Vamos a ayudarles a que ustedes encuentren una solución para el problema y que sea buena para los dos.

3.- Obtener acuerdo acerca de las reglas del procedimiento

-Para que podamos ayudarlos hay algunas reglas o acuerdos que ustedes deben aceptar:

-Escucharse sin interrumpir (con atención) ¿Estás de acuerdo? / ¿Estás de acuerdo?
(alternadamente a cada parte)

-Ser sinceros ¿Estás de acuerdo? / ¿Estás de acuerdo?

- No insultar, ni pelear y respetar los sentimientos del otro. ¿Estás de acuerdo? / ¿Estás de acuerdo?
- Hacer el mayor esfuerzo por resolver el problema. ¿Estás de acuerdo? / ¿Estás de acuerdo?
- Comprometerse a cumplir el acuerdo ¿Estás de acuerdo? / ¿Estás de acuerdo?

4.- Pedir a cada parte un descripción del problema

- ¿Puedes contarnos qué es lo que pasó?
 - ¿Y cómo te sentiste?
- (Realizar preguntas abiertas para comprender la situación: cuándo, dónde, cómo, quién...)

5.-Parafrasear lo que se ha escuchado

- A ver si entiendo bien. Tú dices que...y eso te hace sentir..... ¿Entendí bien?
- (Repetir con la otra parte)

6.-Generar ideas con las partes (preguntar a cada parte)

- ¿Qué necesitas tú para resolver este problema?
 - ¿Qué puedes hacer tú para resolver este problema?
- (Que piensen tres o cuatro ideas)
- Si este problema ocurriera otra vez, ¿qué podrían hacer de manera diferente?

7.-Definir el acuerdo (asegurarse que el acuerdo sea preciso, resulte claro y justo para ambos)

- Entonces ustedes proponen....
- ¿Qué cosa vas a hacer? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?
- y ¿Para ti?

8.-Cierre y felicitación

- Este problema, ¿queda resuelto para ti? ¿Y para ti?
- Cuenten a sus amigos que resolvieron juntos el problema en mediación.
- Felicidades por el esfuerzo y por la voluntad de solucionar sin pelear.
- Si surge algún otro problema recuerden que pueden acudir a nosotros. Gracias.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En las gráficas que se presentan en este apartado del trabajo, se observan las diversas variables que fueron analizadas, entre las cuales se han considerado más representativas de los propósitos del estudio: la frecuencia de conflictos, su abordaje, los principales actores, comparación con otras escuelas, tiempo de solución, causas de conflictos, grados de mayor conflicto y convivencia escolar.

DESCRIPCIÓN GRÁFICA

En este apartado se inician los comentarios de manera introductoria, sobre los resultados obtenidos con la información recabada de la entrevista hecha a la directora del plantel mediador, quien comenta que, en el ciclo escolar 2004-2005 se realizaron 32 mediaciones de conflictos, mientras que durante el ciclo 2005-2006, solamente 14. Según su testimonio, 90% de los conflictos mediados fueron resueltos por los mediadores directos (alumnos); el 10% restante se tipificó en el renglón de los casos difíciles. Un dato importante que resalta en su comentario es que considera que a partir del uso de la mediación en la escuela ha disminuido en un 30 ó 40 % el número de conflictos.

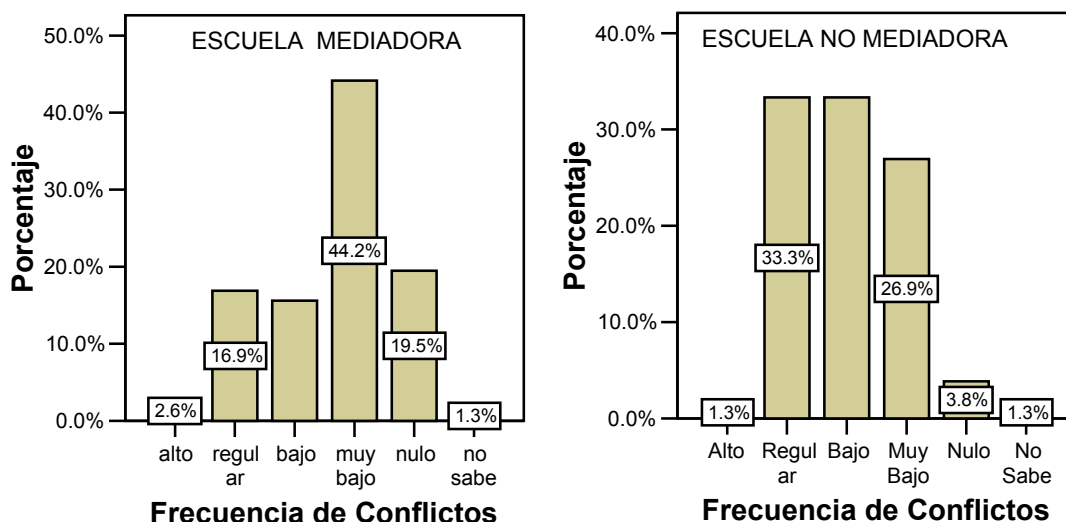
La directora considera que la mediación ha sido una herramienta útil para el desarrollo educativo de la escuela y que ha traído beneficios en el rendimiento académico de los alumnos. Fundamenta dicha afirmación en que esta herramienta ha brindado un clima escolar y laboral de respeto, apoyo mutuo, de confianza y de mucha comunicación, y refuerza su comentario al afirmar que en ciclos anteriores había niños que no querían acudir a la escuela porque tenían conflictos con alguno de sus compañeros, pero que al utilizar la mediación y dirimir diferencias, accedieron a asistir a clases, reforzaron sus valores —sobre todo, la amistad— y ahora continúan normalmente sus estudios, siempre pendientes para participar en la solución de alguna disputa.

Por otro lado, en cuanto a los datos obtenidos de la aplicación de instrumentos a estudiantes, docentes y padres de familia, se analizan gráficamente en conjunto para cada una de las variables como a continuación se expone:

a).-La frecuencia

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas, la frecuencia de conflictos, es eminentemente mayor en la escuela no mediadora, tal y como se describe en la gráfica No. 1. Al analizar los valores utilizados para clasificar las respuestas.

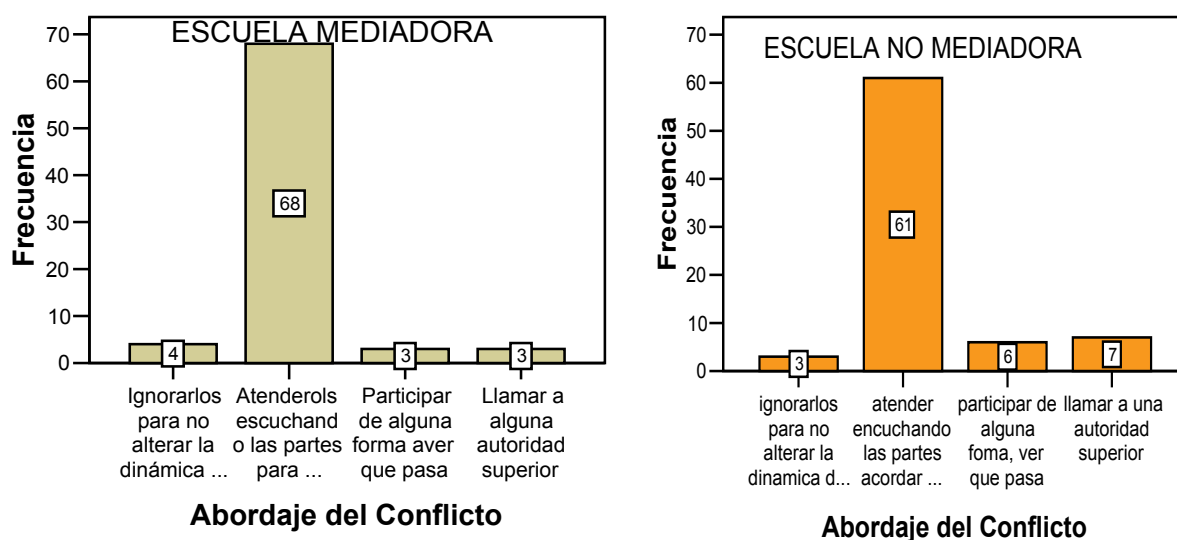
GRAFICA NO. 1 FRECUENCIAS DE CONFLICTOS



b).-Su abordaje

Como puede observarse en la gráfica No. 2, la estrategia más utilizada entre las cuatro opciones en ambas escuelas es “la atención de las personas en conflicto, hasta llegar a un acuerdo”, sin embargo, este referente es menor en la escuela no mediadora, lo cual implica que en el resto de los juicios de valor supera a la escuela mediadora, es decir, recurre con mayor frecuencia a las estrategias de: “llamar a una autoridad para su atención” o “llamarles la atención para que cada una de las partes del conflicto sigan su camino”, abordajes que no determinan la resolución de un conflicto, sino que provoca un efecto contrario al dejarlo prácticamente suelto, con los riesgos que esto conlleva para las partes en conflicto, como puede ser un escalamiento del problema entre otras consecuencias que pueden salirse de control y afectar negativamente la convivencia escolar.

GRAFICA NO.2 ABORDAJES DE CONFLICTOS

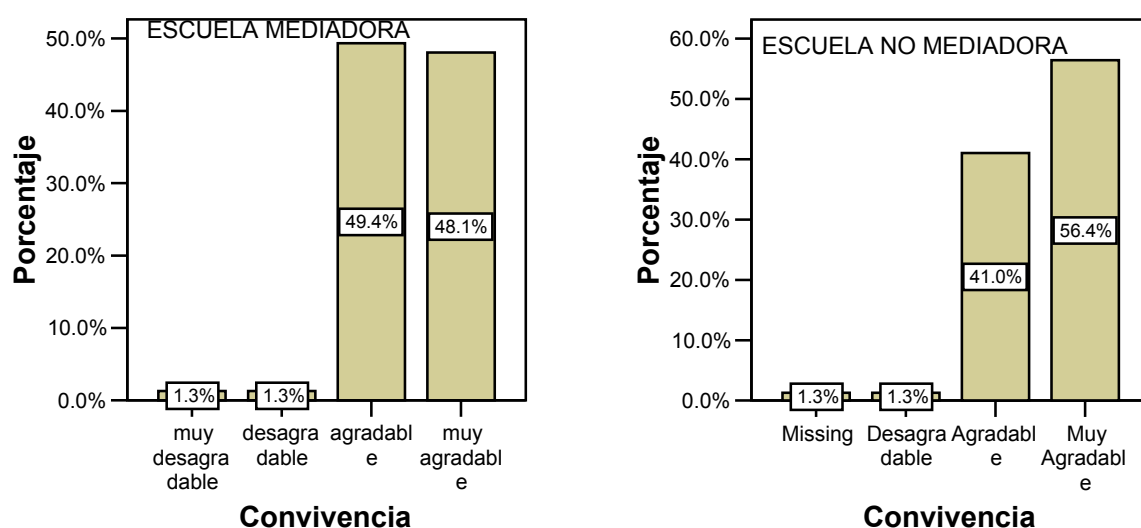


Convivencia escolar

c).- Convivencia

El resultado de esta variable es muy tangible al observar la gráfica No.3, notándose que en ambas escuelas dicen que existe un buen ambiente de convivencia, tal y como lo muestra el gran repunte significativo de los indicadores “agradable” y muy agradable, sin embargo, la opinión en cuanto a estos dos estados de relación de la comunidad escolar tiene mayor repercusión en la escuela mediadora, resultado que infiere una mayor participación colaborativa y de una mejor comunicación propiciada por las acciones de prevención y resolución de los conflictos.

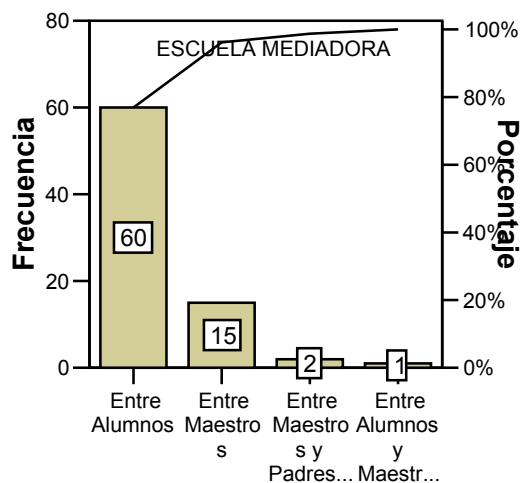
GRAFICA NO. 3 CONVIVENCIA ESCOLAR



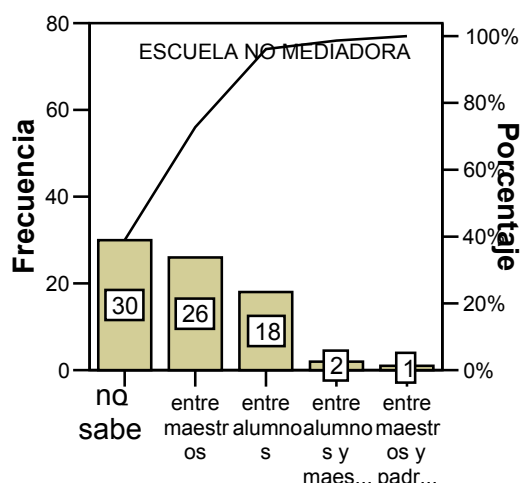
d).-Principales actores

Es altamente revelador observar que en esta variable un gran porcentaje de encuestados de la escuela no mediadora no conocen la raíz de los problemas y además hay una resultante de que gran parte de los conflictos se suscitan entre los maestros, o probablemente se tome a éstos, como al ente que es más fácil de culpar, señal inequívoca de que no existe involucramiento y por ende se desconocen los procesos básicos del funcionamiento de la escuela; pero también es muy trascendente descubrir que en la escuela que sí conoce de mediación, la principal problemática sean los alumnos, y ello es lo común, porque finalmente los conflictos de los alumnos no violentan trascendentalmente el quehacer educativo o la convivencia escolar, debido a que se derivan de pequeñas inconformidades o puntos de vista acerca de sus actitudes personales o procedimientos de las reglas de los juegos establecidos, que se dirimen fácilmente, hasta por los mismos alumnos.

GRAFICA NO. 4 ACTORES DEL CONFLICTO



Actores más Frecuentes

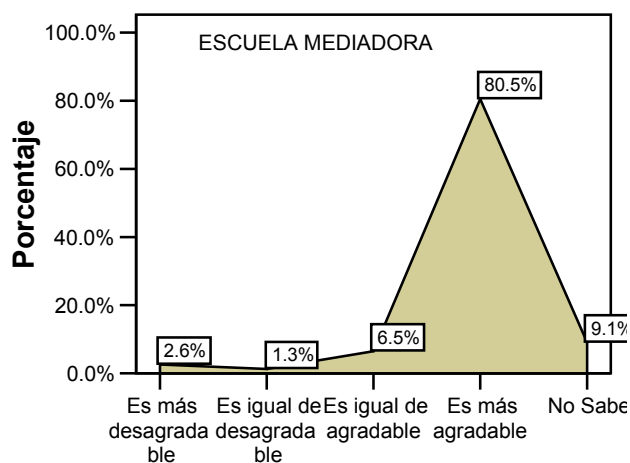


Actores mas Frecuentes

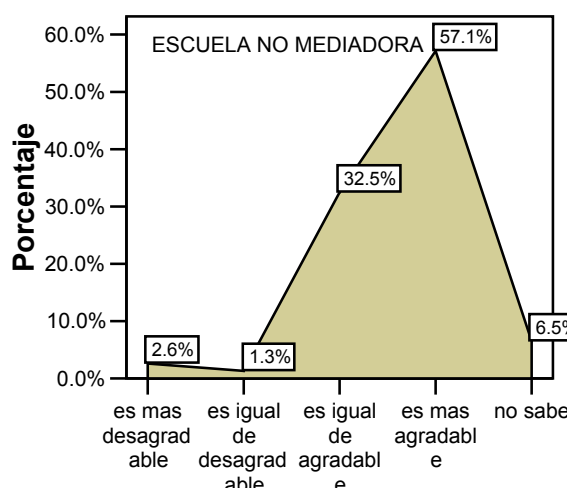
e).- Comparación con otras escuelas en cuanto a la aceptación de la propia.

La gráfica No.5 es muy elocuente en relación a que se observa confiabilidad en las respuestas de la comunidad educativa al encontrar a su escuela en un estadio mejor que otras, en lo que respecta al ambiente escolar, propiciado por menor incidencia en la manifestación de conflictos, factor que armoniza la convivencia escolar. En esta variable se observa claramente que la escuela mediadora califica con un porcentaje aproximado de 80%, contra un 57% de la no mediadora.

GRAFICA NO. 5 COMPARACIÓN CON OTRAS ESCUELAS



Comparación con otras Escuelas



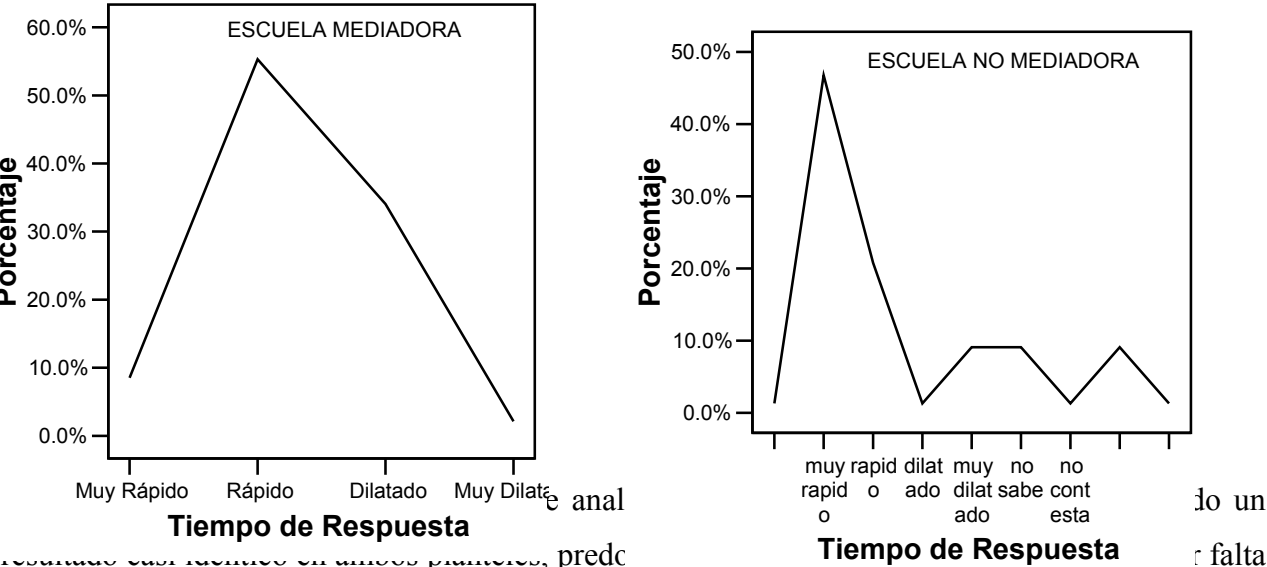
Comparación con otras ...

f).-Tiempo de solución.

Es importante enfatizar la actitud y disponibilidad de los actores de ambas escuelas para la atención y gestión de conflictos, reflejadas en la grafica No.6, donde se observa cierta tendencia similar de respuesta en los indicadores “muy rápido” y “rápido”, aunque la escuela mediadora

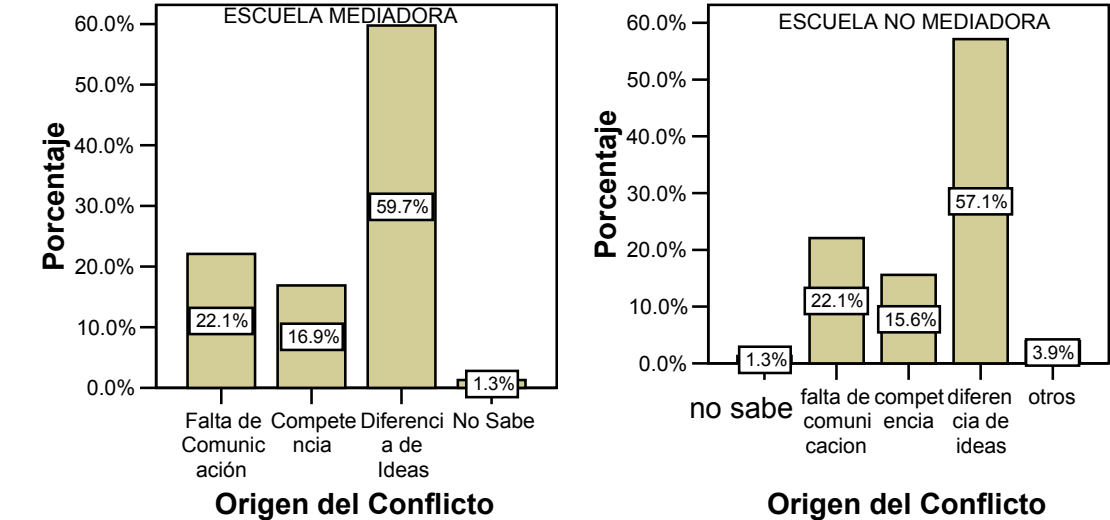
tiene mayores porcentajes, infiriendo también, por la forma de la gráfica, que en esta escuela existe mayor eficacia en la gestión de conflictos.

GRAFICA NO. 6 TIEMPO DE RESPUESTA



Resultados para docentes en ambos planteles, predomina el tiempo de respuesta de comunicación, lo cual evidencia que los centros escolares deben contar con un proceso de acercamiento que facilite la comunicación permanente de todos sus actores, con el propósito de disminuir la manifestación de los problemas, que se reflejan en la diferencia de ideas o criterios en el desarrollo de la gestión escolar.

GRAFICAS NO.7 ORIGEN DEL CONFLICTO

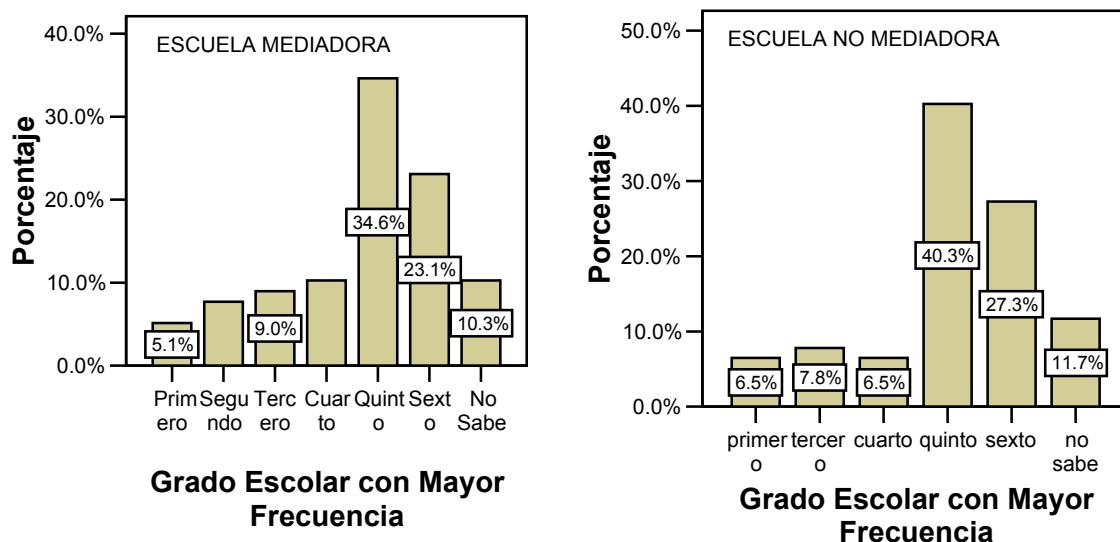


g).-Grados de mayor conflicto

En la gráfica No.8 se registra que los grados de mayor conflicto en las dos escuelas son: quinto y sexto, con una marcada similitud en el esquema en general, lo cual nos indica que a los grados

superiores de educación primaria debe de brindárseles mayor atención, proporcionándoles más capacitación en la prevención y resolución de los conflictos. Este fenómeno tiene que ver con el cambio cronológico natural de los alumnos y su maduración, circunstancia que genera una actitud de rebeldía y contradicción.

GRAFICA NO. 8 GRADOS CON MAYOR FRECUENCIA DE CONFLICTO



VII.- INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Considerando los indicadores: la frecuencia del conflicto, su abordaje, la convivencia de la comunidad educativa y las causas del conflicto, aunados a los resultados de las evaluaciones estatales, aspectos de mayor relevancia y representatividad para los objetivos de la investigación, se infiere que el enunciado de la hipótesis, tuvo una respuesta positiva, es decir que la confirma, de acuerdo a los datos arrojados por este estudio en los centros escolares, en ese sentido se hacen los siguientes comentarios:

La frecuencia de conflictos es la parte esencial de este estudio, puesto que pretendemos comprobar que la mediación es el medio o herramienta didáctica para disminuir a la mínima potencia el brote de cualquier desavenencia o inconformidad que pudiera convertirse en un conflicto que violento o altere la tranquilidad social que debe de existir en un centro educativo, sobretodo de educación primaria, debido a que este nivel es más formativo, que instruccional.

La gráfica nos muestra que la incidencia en los conflictos es menor en la escuela mediadora y esto podemos atribuirlo a que en ésta existe sensibilización de los participantes para no incurrir en problemas, aunado también a que hay mayor agilidad y calidad en su tratamiento por la atención inmediata de los integrantes de la comunidad escolar; situación que no tiene la otra escuela, que se administra bajo un sistema de control tradicional donde sólo los maestros son los responsables del

orden y de fomentar la convivencia sin utilizar formas innovadoras de prevención y corrección de conflictos, a través de las cuales se pudiera motivar la participación activa y comprometida de todos los actores para la prevención y atención de los conflictos.

Al analizar los valores utilizados para clasificar las respuestas, en la gráfica de frecuencia de conflictos, se observa como principal indicador el referente “Muy Bajo”, en la escuela mediadora, destacando con un porcentaje mayor al 44.2%, contra un 26.9% de la escuela no mediadora, lo cual nos indica claramente que la prevención y atención oportuna de éstos, tiene prioridad en la escuela mediadora, por lo que puede inferirse que tiene un sistema de intervención más pertinente, que propicia la estabilidad y tranquilidad de los actores, repercutiendo positivamente en la presentación de menos problemática.

El abordaje del conflicto tiene mucha relación con el conocimiento de las técnicas y la canalización del mismo y es lo que va generando el clima laboral, social y administrativo de la escuela. Si bien es cierto que en las dos instituciones educativas establecen que hay que escuchar a las personas, también es de señalar que la escuela no mediadora se inclina más por deslindar el conflicto a las autoridades que buscar la manera de resolverlo, lo que indica que no se sienten con el compromiso de abonarle al proceso organizacional de la escuela y por lo tanto, se puede interpretar que no existe el acercamiento y la confianza para la atención de una situación que puede afectar el prestigio y la buena marcha del plantel.

En lo referente a las causas del conflicto es muy revelador el hecho de que en las dos escuelas se inclinan por señalar “la diferencia de ideas”, como el principal elemento que propicia la situación de tensión o de conflicto, lo que denota que falta confianza o mayor comunicación para la atención de los problemas, circunstancias que pueden propiciarse y fortalecerse a través de la convivencia y el trato permanente de los integrantes de la comunidad escolar.

También cabe destacar que en un porcentaje mayor de entrevistados de la escuela no mediadora señalan que gran parte de los conflictos se suscitan entre los maestros, en tanto en la escuela mediadora establecen que el número mayor de conflictos es entre estudiantes, resultados que revelan el origen de los problemas pero que involucran a los demás actores y en el caso de los maestros las problemáticas dividen y lastiman a los grupos internos y externos que se forman en defensa y en contra de las posiciones antagónicas que exhiben las personas en conflicto, provocando un clima de intranquilidad y en ocasiones de hostigamiento que demerita la función específica de los centros escolares.

Todos estos comentarios nos hacen pensar que verdaderamente la generación de ambientes agradables de trabajo en los que se convive armoniosamente la comunicación, habrá de obtener

mejores resultados, producto de la actitud, el compromiso y el deseo de sobresalir en todos los aspectos, partiendo de la confianza y la buena intención de los actores.

La escuela debe centrarse en el aprendizaje, y con este horizonte promover la autoestima y la construcción de la escuela como comunidad justa, con crecimiento moral y académico. Como un apoyo complementario a la información obtenida y esquematizada en los cuadros, se revisaron los resultados de los estándares de rendimiento escolar de ambas escuelas, con base en los criterios utilizados por el Instituto de Evaluación del Estado de Sonora (IEES), el cual da cumplimiento a la modificación de la Ley 40 del Gobierno del Estado, donde el Congreso Local aprueba la aplicación de la evaluación censal anual, en los niveles de educación primaria y secundaria, estableciendo para su valoración cuatro clasificaciones: **“debajo del estándar, en el estándar, sobresaliente y excelente”**, encontrándose que las dos escuelas seleccionadas para este estudio obtuvieron la clasificación de excelente, en el período escolar 2004-2005. Los resultados del ciclo 2005-2006 están en proceso.

La educación en general y la educación en valores, implican establecer y sostener cotidianamente ambientes que favorezcan el desarrollo y el aprendizaje, en ese sentido, la evaluación censal tiene como objetivo detectar las condiciones reales del conocimiento logrado por los alumnos y a partir de ahí, construir las estrategias correspondientes para buscar que todas las escuelas eleven o mantengan su nivel de aprovechamiento. Con el fin dar mayores elementos acerca de la evaluación censal y, sin perder de vista la importancia de la mediación como una estrategia armónica, facilitadora de la convivencia y auxiliar en la gestión de conflictos escolares, que genera las condiciones para la creación de un ambiente propicio para el desarrollo integral del aprendizaje de los alumnos, seguidamente se describen algunas definiciones y criterios utilizados por el Instituto Estatal de Evaluación del Estado de Sonora (IEES) para hacer esta valoración, pensando específicamente en el conocimiento de la realidad para reforzar los instrumentos políticos, administrativos y financieros que permitan avanzar hacia la Calidad Sonora en Educación, que se define en el objetivo de contar con las mejores escuelas, los mejores maestros y los mejores alumnos.

c).-Áreas de conocimiento consideradas en la evaluación censal

1.- Comprensión Lectora

El propósito de evaluar habilidades en este componente de Español, es reconocer si los alumnos saben buscar, interpretar, valorar, procesar y emplear la información dada en el texto, utilizando la lectura como instrumento de aprendizaje, lo cual implica una variedad de esquemas mentales y una gama de destrezas cognitivas fundamentales para decodificar lo escrito y sentar las bases del aprendizaje posterior.

2.- Resolución de problemas en contextos matemáticos

El propósito: identificar las habilidades que desarrollan los estudiantes al solucionar problemas en el ambiente de su entorno inmediato, que implican una generalización o transferencia de las competencias matemáticas (IEES, 2006).

La información registrada en el cuadro siguiente, relativo a resultados obtenidos de algunos indicadores básicos de las dos escuelas de estudio, ilustra de manera complementaria este trabajo, reiterando la falta de condiciones para afirmar categóricamente, porque solamente representa un año de evaluación, que las diferencias son producto del programa de mediación. Sin embargo, los resultados observados pueden ser la base para una diversidad de análisis que pueden desarrollarse en un estudio futuro que retome algunos componentes de este trabajo, relativos a la influencia de la mediación en el aprovechamiento escolar. Cabe aclarar que, en el concepto de eficiencia Terminal del siguiente cuadro, se observa un porcentaje mayor al cien por ciento, lo cual se explica con incrementos en la matrícula durante el periodo de seis años. Igualmente, en esta forma se encuentra explicación al porcentaje negativo en el concepto de deserción. En relación a los puntos, representan el promedio de todos los grados, es decir, el puntaje obtenido por la escuela, con base en el porcentaje de aciertos

CUADRO NO. 1				
INDICADORES EDUCATIVOS 2005-2006				
	Colegio LIDEEL(sin mediación) Valor Promedio		Colegio CDI ALFAES (con mediación) Valor Promedio	
	Puntos		Puntos	
Eficiencia				
Terminal	84.10%	0	100.50%	1
Deserción	6.10%	0	-0.30%	1
Reprobación	0.90%	1	0.70%	1
Suma		1		3

FUENTE: INSTITUTO DE EVALUACIÓN DEL ESTADO DE SONORA. En los indicadores de eficiencia terminal, deserción y reprobación se observa evidentemente una diferencia de la escuela con mediación, sin embargo, en lo relativo a los resultados de la evaluación censal, se detecta un mejor porcentaje de respuesta de la escuela no mediadora.

CUADRO NO. 2

		2004	-
EVALUACIÓN	CENSAL	2005	
	Colegio		
	LIDEEL	CDI ALFAES	
puntaje total	36	37	
Porcentaje			
global	75.30%	73.50%	
	De		
Categoría	Excelencia	De Excelencia	

FUENTE: INSTITUTO DE EVALUACIÓN DEL ESTADO DE SONORA. Bajo los criterios del IEES, para que una escuela sea ubicada en la categoría de excelencia debe obtener un porcentaje global de aciertos $\geq 66.2\%$ en la evaluación académica, a la que se le suman otros indicadores relativos al desempeño de los maestros, participación de los padres de familia y los alumnos. Para ser calificada como sobresaliente debe encontrarse entre el rango: 60.9-66.1%; si obtiene 60.8% o menos se le clasifica en el estándar o por debajo del estándar.

Respecto a estos resultados sería muy interesante valorar la importancia que reviste cada uno de éstos por separado y conjuntamente, para determinar si social, cultural, académica o pedagógicamente es más válida en términos de evaluación la eficiencia terminal o el resultado académico anual de un determinado grupo. Finalmente, se encuentran las condiciones dadas para poder afirmar que existen altas probabilidades de que el uso de la mediación como estrategia de convivencia posea efectos sobre el aprovechamiento académico, con fundamento en los datos anteriores.

CAPITULO V

I.-CONCLUSIONES

a).-Efectos de la mediación sobre el ambiente escolar

La vida en la escuela o, más precisamente, la convivencia escolar, es objeto de interés en la investigación educacional, porque la escuela no es una micro sociedad plenamente armónica, no es el lugar de la realización inmediata de los valores o de los propósitos pedagógicos, sino que su constitución como ambiente de desarrollo y de formación requiere, entre otra cosas, un trabajo muy paciente en el campo de las relaciones humanas, pues éstas son la vía operativa de los propósitos formativos y, paradójicamente, una fuente de conflictos y de violencia.

Tradicionalmente nos referimos a la escuela y la percibimos como “el lugar donde se recibe educación, donde se enseña”, pero no siempre correlacionamos que la realización de su actividad formadora enfrenta serios obstáculos externos e internos y de que en algunos temas –educación afectiva, sexual, religiosa, política, participación de los padres, rol de los maestros, disciplina interna, exigencia académica- existe una disputa sobre los alcances, la justificación y la aceptación de su función social, que es necesario conjugar colectivamente para alcanzar los objetivos que persigue la tarea escolar.

No obstante tales dificultades, la escuela es un lugar de convivencia cotidiana cuyas características organizacionales, psicosociales y pedagógicas son de mucho interés por su influencia en la vida de los niños que cursan la educación primaria. Por ello, ver y comprender la escuela en su interior es una condición necesaria para su mejoramiento, pues no es suficiente un buen conjunto de normas claras y coherentes para asegurar la consecución de las metas formativas, sino que se requiere la interacción de todos los elementos de la vida escolar.

Bajo esta premisa, y trasladándonos a nuestro campo de estudio, partimos del hecho de que, si se analizan las formas de operar de las escuelas objetivo, pudiera afirmarse que no existen, a primera vista, diferencias radicales en su organización, dirección, convivencia, comunicación interna y externa, ambiente laboral, etc. Detectar, bajo una mirada superficial, diferencias significativas en la operatividad de los dos centros escolares seleccionados, realmente es difícil, sin embargo, al adentrarse en su estructura para analizar a detalle su funcionamiento se aprecian aspectos en la interacción interpersonal, los mecanismos organizacionales, los procesos de atención y tratamiento de los desacuerdos o puntos de vista diferentes y las formas de comunicación, generan

un encuentro con los aspectos finos que delimitan algunas diferencias que dan la pauta para el desarrollo de un estudio de esta naturaleza.

Por ello, al revisar los resultados de las encuestas, la frecuencia de conflictos observa una importante diferencia al registrar un porcentaje de 44.2 puntos en el indicador “Muy bajo” en la escuela mediadora, ubicándose muy por encima de la escuela no mediadora, cuyo porcentaje fue de 26.9, es decir, en ésta se presentan más conflictos que en la no mediadora, de acuerdo a los datos que arroja este indicador. Este resultado brinda los elementos para poder inferir un efecto positivo de la mediación, aunque somos conscientes de que resta realizar más estudios al respecto para aproximarse, con mayor sustentabilidad, a una afirmación categórica.

Al respecto, King, Keohane y Verba señalan: “Las ciencias sociales que propugnamos pretenden extraer del mundo inferencias descriptivas causales. Los que no comparten la premisa de que es posible un conocimiento parcial e imperfecto, ni aspiran a una comprensión descriptiva y causal, tendrán que buscar en otra parte, inspiración o batallas sobre paradigmas en los cuales puedan participar, (King, Keohane y Verba, 2000: 17).

En cuanto a la variable: “abordaje adecuado del conflicto”, la cual se midió considerando el porcentaje de respuestas obtenido por la opción de respuesta “atender escuchando a las partes para acordar una solución”, los resultados de la encuesta arrojan una diferencia aproximada de siete puntos porcentuales a favor de la escuela mediadora, circunstancia que complementa, o mejor dicho, favorece la tendencia del indicador porcentual de la variable anterior, “frecuencia de conflictos”, que refleja un efecto positivo inicial que pudiese ser atribuible al programa de mediación que, otros estudios de mayor profundidad indagatoria, cobertura de escuelas, o diferentes criterios de respuesta habrán de confirmar o descartar el resultado obtenido en el presente trabajo.

La mejora de las escuelas, desde el punto de vista de la convivencia escolar, no significa la reducción del problema a uno de sus componentes, sino por el contrario, los rasgos de la convivencia serán con toda probabilidad el indicador más trascendente de que la mejora está ocurriendo. A fin de cuentas, el propósito central de la escuela es promover la personalización y las relaciones respetuosas y justas de sus participantes, como un fin específico de la educación.

En nuestro trabajo, los resultados en cuanto a la convivencia escolar, arrojan datos que ubican a las dos escuelas, mediadora y no mediadora, en un lugar más equilibrado que en las variables anteriores, ya que su indicador porcentual en las opciones de respuesta de “agradable” y “muy agradable”, la escuela mediadora supera en la primera opción con 49.4% contra 41% , más no así en la segunda opción de “muy agradable” en donde la escuela no mediadora obtiene un resultado de 56.4%, contra un 48.1% de la mediadora, lo cual podría interpretarse como un efecto de las

condiciones de trabajo en estas escuelas, es decir, la convivencia escolar, aunada al hecho de contar con los recursos necesarios como espacios, equipo y materiales, induce indiscutiblemente a un estado de bienestar.

Lo anterior denota que es factible trabajar con un propósito: lograr que la escuela sea un lugar social, -un lugar de convivencia,- propicio para el desarrollo humano, para la personalización. Si la educación es ofrecida y vivida en una experiencia de encuentro, los problemas de convivencia no provienen del contacto del alumno con los contenidos escolares, sino de su relación con la estructura relacional y pedagógica.

Sin embargo, es fundamental reconocer el hecho de que existen dificultades en la convivencia de una escuela. La convivencia es un sistema de relaciones sociales y necesita asentarse en relaciones justas, lo cual está ligado a la toma de decisiones en las instituciones educativas. El conocimiento de la convivencia ayuda a elegir cursos de acción congruentes con la promoción de las relaciones justas, tratando de comprender a la escuela, como un campo de relaciones humanas, y vinculado doblemente con el exterior.

Una escuela en la que se convive creando una comunidad justa es la mejor aportación al cambio social. Si a través del currículo se llevan los problemas sociales a la escuela, es sólo para que ésta realice su función formadora de manera crítica y ayude a fortalecer la democracia. De otro modo, si la escuela se convierte en un problema para la sociedad por la conflictividad de su convivencia, estará negando su esencia y cerrando el paso a la esperanza en una institución de interés público que debe caracterizarse por ayudar a los niños en su formación y a perfilar incipientemente su proyecto de vida.

Comprobación de la hipótesis.

Para poder estar en condiciones de afirmar si se ha comprobado o no la hipótesis planteada es importante hablar del resultado que arrojaron los indicadores utilizados sobre el logro de los objetivos. Ello considerando que la definición de un indicador, es: “la especificación cuantitativa y cualitativa para medir el logro de un objetivo, aceptada colectivamente por los involucrados en el proyecto como adecuada para lograr el objetivo correspondiente” (Ortegón Et. Al. 2005).

En algunos proyectos, como los de sectores sociales, puede ser difícil encontrar indicadores mensurables. A veces es necesario utilizar indicadores indirectos. Sin embargo, la disponibilidad de indicadores mensurables obviamente no debe determinar el diseño del proyecto. Tal como indicara alguna vez E. J. Mishan, “es mejor tener una medida bruta del concepto adecuado, que una medida perfecta del concepto erróneo” (Ortegón Et. Al. 2005)

De acuerdo a los resultados obtenidos y en relación a lo establecido en la hipótesis de este trabajo: **“El ambiente escolar generado por la participación de los actores educativos a través de la mediación, influye en la frecuencia del conflicto, su abordaje y la convivencia de la comunidad educativa”**, estaríamos en condiciones de afirmar que la hipótesis ha sido confirmada, con base en los indicadores definidos y graficados en este capítulo..

d).-Conceptos y técnicas básicas de mediación para docentes, padres de familia y estudiantes.

Entre las perspectivas de la mediación, cuyo asunto central son las relaciones humanas, están las percepciones o juicios de los actores escolares que permiten imaginar o hacer el ambiente o los varios ambientes que resultan del estilo de relaciones, trazado por las referencias que se tengan sobre la justicia, el respeto, la confianza, la amistad, la solidaridad, la responsabilidad y la libertad. Mediante un enfoque diferente de participación de una comunidad escolar, todos los actores pueden aprender acerca del trato de las situaciones ordinarias, de las experiencias cotidianas y de los conflictos. Esto nos invita a entrar en una dimensión nueva donde las cosas cotidianas son serias y donde los problemas cotidianos no habrán de eludirse, por lo que la amenaza de la censura y del juicio, personal o colectivo, habrán de desvanecerse ante la necesidad inminente de la atención del problema. Para esta importante labor se requiere tener los conocimientos básicos de la mediación y la negociación, integrados en un modelo informativo al alcance de la comunidad educativa, que contenga los conceptos más relevantes y prácticos con los que debe contar un mediador para el desarrollo de su tarea.

e).-El aprendizaje emocional y la resolución de conflictos

La puesta en práctica de las ideas que hemos esbozado en los capítulos anteriores no es fruto de la improvisación o de intuiciones, sino que ha requerido un detenido trabajo de elaboración metodológica, basado en las investigaciones existentes sobre desarrollo emocional, la resolución de conflictos y las interacciones entre procesos cognitivos y emocionales. En ese sentido, los siguientes contenidos tienen como fin esbozar una propuesta convenientemente adaptada a las características de estudiantes, docentes y padres de familia de las escuelas primarias oficiales del Estado de Sonora.

f).-Los valores pedagógicos de la mediación

Evidentemente, si pretendemos crear nexos entre cultura de mediación y cambio social, tendremos que fundamentar la confianza en el potencial educativo que puede significar el uso de la mediación.

Si intentáramos ir en pos de los valores de la mediación nos alejaría de su visión esencial y más instrumentalizada —que gira alrededor del conflicto y de su solución— por lo que el discurso se debe de reordenar en torno al horizonte sociocultural en el que las relaciones interpersonales son la fuente constante de aprendizaje y de construcción de significaciones sociales compartidas, en beneficio de la colectividad, de las que derivan las concepciones siguientes:

- A. La mediación como formación integral (intrapersonal).
- B. La mediación como proceso vehicular de convivencia (interpersonal).
- C. La mediación como coeficiente de cohesión (intragrupal).
- D. La mediación como modo de intercomunicación (intergrupal).
- E. La mediación como cultura (social) (Boqué, 2003:103).

En términos generales se considera que estos conceptos son básicos para la formación de mediadores escolares y familiares, mismos que se complementan con los análisis, ejercicios, dinámicas, prácticas de mediación supervisada, etc., partiendo de que una de las cuestiones fundamentales a tomar en consideración para solucionar la disputa interpersonal consiste en el restablecimiento, en el mayor grado posible, de la comunicación entre las partes en conflicto, lo que generalmente se logra a partir de la comprensión por éstas, de que existen intereses complementarios entre ellas.

La comunicación en las relaciones interpersonales requiere del hecho de que los participantes no se sientan jueces, ni censores, ni tampoco silenciosos cómplices, sino personas que escuchen atenta y comprensivamente, buscando otro valioso recurso para ser mejores seres humanos.

En tal virtud, al retomar el concepto de Boqué de la mediación como formación integral intrapersonal, refiere que cuando el mediador busca con presteza activar las potencialidades de las personas en cuanto a la comunicación efectiva de pensamientos, sentimientos y vivencias, dota a los participantes en el encuentro, de un espacio para reflexionar sobre sí mismos (Boqué, 2003:105).

Bajo estos conceptos se presenta la siguiente estructura de propuesta de capacitación para personal docente de educación básica del Estado, dentro de las estrategias que brindan los Talleres Generales de Actualización del Magisterio.

ANEXOS

ANEXOS:

Protocolos de entrevista estructurada para:

- Estudiantes
- Docentes
- Padres de familia
- Directivos

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES SEDE-MÉXICO MAESTRÍA EN POLÍTICAS PÚBLICAS COMPARADAS

Municipio _____	Cuestionario para estudiantes núm. _____ (3) (4) grado _____
Localidad _____	
Escuela _____ (1)	
Turno _____ (2)	

El presente cuestionario tiene como fin obtener información sobre la forma en que se atienden los conflictos que eventualmente se presentan al interior del plantel. Los datos que se obtengan serán confidenciales y sólo para uso exclusivo de una investigación que busca mejorar la convivencia y el bienestar escolar de los alumnos en las escuelas primarias del Estado de Sonora. Un conflicto lo consideraremos para estos efectos como: “un proceso en el cual una persona hace un esfuerzo intencional para anular los esfuerzos de otra, ya sea de manera verbal o física. Agradecemos su colaboración.

A continuación voy a formularte algunas preguntas. Por favor, indícame cuál es la respuesta que consideras más apegada a la realidad.

ENCERRAR EN UN CÍRCULO EL NÚMERO QUE CORRESPONDA O ESCRIBIR SOBRE LA LÍNEA LA RESPUESTA TEXTUAL.

P.1. De acuerdo a tu experiencia como estudiante en esta escuela, quisiera que me dijeras si durante este año escolar el número de conflictos que se han presentado en ella ha sido:

- | | | |
|-------------------|---|-----|
| Muy alto | 1 | (5) |
| Alto | 2 | |
| Regular | 3 | |
| Bajo | 4 | |
| Muy bajo | 5 | |
| Nulo | 6 | |
| No sabe (NO LEER) | 8 | |

No contesta (NO LEER) 9

P. 2. ¿Cuál crees que sea la causa por la que se haya presentado este número de conflictos durante el presente ciclo escolar? (6) (7)

P. 3. Tu crees que la frecuencia con que se presenta un conflicto grave en la escuela es:

A diario	1	(8)
Una o dos veces por semana	2	
Una o dos veces al mes	3	

OTRA.ESPECIFICA: _____

No sabe (NO LEER) 8

No contesta (NO LEER) 9

P. 4. En un cálculo aproximado, ¿cuántos conflictos se presentan en la escuela por:

...día? _____
...semana? _____
...mes? _____ (dar solo una respuesta)

P. 5. ¿Qué porcentaje de ellos calculas que queden resueltos al terminar el año escolar? _____ %

P. 6. En comparación con otras escuelas, en ésta:

Se presentan más conflictos	1
Se presenta el mismo número de conflictos	2
Se presentan menos conflictos	3
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 7. ¿Cuáles son los motivos más frecuentes de los conflictos que se presentan en esta escuela? _____

_____ **P. 8.** En general, encontrar una solución para los conflictos que se presentan en la escuela es:

Muy difícil	1
Difícil	2

Fácil	3
Muy fácil	4
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 9. Los conflictos más importantes en esta escuela se presentan

Entre alumnos	1
Entre maestros	2
Entre padres de familia	3
Entre alumnos y maestros	4
Entre maestros y padres de familia	5

OTROSESPECIFICA: _____

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 10. ¿Existe actualmente en la escuela algún conflicto que no haya sido posible resolver?

Sí	1
No	2

PASAR A P. 12.

P. 11.1. ¿Cuál?

P. 12. La mayoría de los conflictos que se presentan en la escuela se originan por:

Falta de comunicación	1
Competencia	2
Diferencia de ideas	3

OTRAS RAZONES. ESPECIFICA:

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 13. La mejor manera de resolver los conflictos que se presentan en la escuela es:

Ignorarlos para que no logren alterar la dinámica de trabajo	1
Atenderlos escuchando a las partes para acordar una solución	2
Participar de alguna forma, a ver qué pasa	3
Llamar a alguna autoridad superior	4

OTRAS FORMAS. ESPECIFICA:

—

—

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 14. ¿Has observado algún conflicto en la escuela?

Sí 1
No 2 PASAR A P. 15.

P. 14.1. ¿Has intervenido como alumno?

Sí 1
No 2 PASAR A P15.

P. 14.1.1. ¿Cómo lo has hecho?

1. Has separado a los alumnos para que cada uno siga su camino.
2. Les has llamado la atención para terminar con el conflicto.
3. Has llamado al director para que ponga orden.
4. Has intervenido escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo.
5. DE OTRA FORMA. ESPECIFIQUE:

P. 15. ¿Has presenciado conflictos entre docentes de la escuela?

Sí 1
No 2 PASAR A P. 16.

P.15.1. ¿Has intervenido como estudiante?

Sí 1
No 2 PASAR A P. 16.

P. 15.1.1. ¿Cómo lo has hecho?

1. Has separado a los involucrados para que cada uno siga su camino.
2. Les has llamado la atención para terminar con el conflicto.
3. Has llamado al director para que ponga orden.
4. Has intervenido escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo.
5. DE OTRA FORMA. ESPECIFIQUE:

P. 16. ¿Has presenciado conflictos en la escuela entre docentes y padres de familia?

Sí 1
No 2 PASAR A P. 17.

P. 16.1. ¿Has intervenido como alumno?

Sí 1
No 2 PASAR A P. 17.

P. 16.1.1. ¿Cómo lo has hecho?

1. Has separado a los involucrados para que cada uno siga su camino.
2. Les has llamado la atención para terminar con el conflicto.
3. Has llamado al director para que ponga orden.
4. Has intervenido escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo.
5. DE OTRA FORMA. ESPECIFICA:

P. 17. Según tu percepción, en este ciclo escolar ¿cuál grado escolar presenta el mayor número de conflictos?

Primero	1
Segundo	2
Tercero	3
Cuarto	4
Quinto	5
Sexto	6
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 18. Si durante el recreo se presenta algún conflicto entre alumnos que no son de tu grupo:

Llamas al docente que corresponde	1
Llamas al director de la escuela	2
Los ignoras en consideración como compañeros (a)	3
Les llamo la atención para que dejen de pelear	4
Intervengo para llegar a un acuerdo	5

SI TU RESPUESTA NO ES NINGUNA DE LAS ANTERIORES, ESPECIFICA:

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 19. Tu dirías que la convivencia en tu escuela en este ciclo escolar ha sido:

Muy desagradable	1
Desagradable	2
Agradable	3
Muy agradable	4
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 20. En comparación con el ciclo escolar anterior, en éste ciclo el ambiente de trabajo:

Ha sido peor	1
Ha sido igual de desagradable	2
Ha sido igual de agradable	3
Ha sido más agradable	4
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 21. En comparación con otras escuelas, en ésta el ambiente de trabajo:

Es más desagradable	1
Es igual de desagradable	2
Es igual de agradable	3
Es más agradable	4
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 22. En la preocupación por atender los conflictos, en la actualidad se han estado impulsando ciertas técnicas para ello. ¿Conoces lo que es la mediación?

Sí 1
No 2 **Con esta pregunta hemos concluido. Muchas gracias.**

P. 23. ¿Has recibido capacitación formal como mediador?

Sí 1
No 2

P. 23.1. Menciona las tres técnicas de mediación que le parezcan más importantes

— _____

— _____

— _____

— _____

Con esta pregunta hemos concluido. Muchas gracias.

A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR:

ENTREVISTADOR _____	DURACIÓN _____
FECHA/HORA _____	
LUGAR _____	

INCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA

OBSERVACIONES ADICIONALES

VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:		SINCERIDAD DEL ENTREVISTADO:	
Muy buena	1	Muy buena	1
Buena	2	Buena	2
Regular	3	Regular	3
Mala	4	Mala	4
Muy mala	5	Muy mala	5

A RELLENAR POR EL CODIFICADOR

CUESTIONARIO CUMPLIMENTADO:

RESULTADO FINAL:

Correcta	1	Entrevista válida	1
Incorrectamente	2	Entrevista nula	2

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES SEDE-MÉXICO
MAESTRÍA EN POLÍTICAS PÚBLICAS COMPARADAS

Municipio _____ Localidad _____ Escuela _____ (1) Turno _____ (2)	Cuestionario para docentes núm. ____ (3) (4)
--	---

El presente cuestionario tiene como fin obtener información sobre la forma en que se atienden los conflictos que eventualmente se presentan al interior del plantel. Los datos que se obtengan serán confidenciales y sólo para uso exclusivo de una investigación que busca mejorar la convivencia y el bienestar escolar de los alumnos en las escuelas primarias del Estado de Sonora. Un conflicto lo consideraremos para estos efectos como: “un proceso en el cual una persona hace un esfuerzo intencional para anular los esfuerzos de otra, ya sea de manera verbal o física”. Agradecemos su colaboración.

A continuación voy a formularle algunas preguntas. Por favor, indíqueme cuál es la respuesta que considere más apegada a la realidad.

ENCERRAR EN UN CÍRCULO EL NÚMERO QUE CORRESPONDA O ESCRIBIR SOBRE LA LÍNEA LA RESPUESTA TEXTUAL.

P.1. De acuerdo a su experiencia como docente en esta escuela, quisiera que me dijera si durante este año escolar el número de conflictos que se han presentado en ella ha sido:

- | | | |
|-----------------------|---|-----|
| Muy alto | 1 | (5) |
| Alto | 2 | |
| Regular | 3 | |
| Bajo | 4 | |
| Muy bajo | 5 | |
| Nulo | 6 | |
| No sabe (NO LEER) | 8 | |
| No contesta (NO LEER) | 9 | |

P. 2. ¿A qué atribuye que se haya presentado este número de conflictos durante el presente ciclo escolar? (6) (7)

P. 3. Usted diría que la frecuencia con que se presenta un conflicto grave en la escuela es:

- | | | |
|----------------------------|---|-----|
| A diario | 1 | (8) |
| Una o dos veces por semana | 2 | |
| Una o dos veces al mes | 3 | |

OTRA.

ESPECIFIQUE:

- | | |
|-----------------------|---|
| No sabe (NO LEER) | 8 |
| No contesta (NO LEER) | 9 |

P. 4. En un cálculo aproximado, ¿cuántos conflictos se presentan en la escuela por:

...día?

...semana?

...mes? (marque solo una respuesta)

P. 5. ¿Qué porcentaje de ellos calcula usted que queden resueltos al terminar el año escolar?

_____ %

P. 6. En comparación con otras escuelas, en ésta:

- | | |
|---|---|
| Se presentan más conflictos | 1 |
| Se presenta el mismo número de conflictos | 2 |
| Se presentan menos conflictos | 3 |
| No sabe (NO LEER) | 8 |
| No contesta (NO LEER) | 9 |

P. 7. ¿Cuáles son los motivos más frecuentes de los conflictos que se presentan en esta escuela?

P. 8. En general, encontrar una solución para los conflictos que se presentan en la escuela es:

- | | |
|-----------------------|---|
| Muy difícil | 1 |
| Difícil | 2 |
| Fácil | 3 |
| Muy fácil | 4 |
| No sabe (NO LEER) | 8 |
| No contesta (NO LEER) | 9 |

P. 9. En general, encontrar una solución para los conflictos que se presentan en la escuela es:

- | | |
|-----------------------|---|
| Muy rápido | 1 |
| Rápido | 2 |
| Dilatado | 3 |
| Muy dilatado | 4 |
| No sabe (NO LEER) | 8 |
| No contesta (NO LEER) | 9 |

P. 10. Los conflictos más importantes en esta escuela se presentan

- | | |
|------------------------------------|---|
| Entre alumnos | 1 |
| Entre maestros | 2 |
| Entre padres de familia | 3 |
| Entre alumnos y maestros | 4 |
| Entre maestros y padres de familia | 5 |

OTROS. ESPECIFIQUE:

—

—

- | | |
|-----------------------|---|
| No sabe (NO LEER) | 8 |
| No contesta (NO LEER) | 9 |

P. 11. ¿Existe actualmente en la escuela algún conflicto que no haya sido posible resolver?

- | | |
|----|---|
| Sí | 1 |
| No | 2 |
- PASAR A P. 12.

P. 11.1. ¿Cuál?

P. 12. La mayoría de los conflictos que se presentan en la escuela se originan por:

Falta de comunicación	1
Competencia	2
Diferencia de ideas	3

OTRAS RAZONES. ESPECIFIQUE:

—

—

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 13. La mejor manera de resolver los conflictos que se presentan en la escuela es:

Ignorarlos para que no logren alterar la dinámica de trabajo	1
Atenderlos escuchando a las partes para acordar una solución	2
Participar de alguna forma, a ver qué pasa	3
Llamar a alguna autoridad superior	4

OTRAS FORMAS. ESPECIFIQUE:

—

—

—

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 14. ¿Ha observado usted algún conflicto entre alumnos de la escuela?

Sí	1	
No	2	PASAR A P. 15.

P. 14.1. ¿Ha intervenido como docente?

Sí	1	
No	2	PASAR A P. 15.

P. 14.1.1. ¿Cómo lo ha hecho?

1. Ha separado a los alumnos para que cada uno siga su camino.
2. Les ha llamado la atención para terminar con el conflicto.
3. Ha llamado al director para que ponga orden.
4. Ha intervenido escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo.

5. DE OTRA FORMA. ESPECIFIQUE:

P. 15. ¿Ha presenciado conflictos entre docentes de la escuela?

Sí 1

No 2 PASAR A P. 16.

P.15.1. ¿Ha intervenido como compañero docente?

Sí 1

No 2 PASAR A P. 16.

P. 15.1.1. ¿Cómo lo ha hecho?

1. Ha separado a los involucrados para que cada uno siga su camino.
2. Les ha llamado la atención para terminar con el conflicto.
3. Ha llamado al director para que ponga orden.
4. Ha intervenido escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo.
5. DE OTRA FORMA. ESPECIFIQUE:

P. 16. ¿Ha presenciado conflictos en la escuela entre docentes y padres de familia?

Sí 1

No 2 PASAR A P. 17.

P. 16.1. ¿Ha intervenido como docente?

Sí 1

No 2 PASAR A P. 17.

P. 16.1.1. ¿Cómo lo ha hecho?

1. Ha separado a los involucrados para que cada uno siga su camino.
2. Les ha llamado la atención para terminar con el conflicto.
3. Ha llamado al director para que ponga orden.
4. Ha intervenido escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo.
5. DE OTRA FORMA. ESPECIFIQUE:

P. 17. Según su percepción, en este ciclo escolar ¿cuál grado escolar presenta el mayor número de conflictos?

Primero 1

Segundo 2

Tercero	3
Cuarto	4
Quinto	5
Sexto	6
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 18. Si durante el recreo se presenta algún conflicto entre alumnos que no son de su grupo, usted:

Llama al docente que corresponde	1
Llama al director de la escuela	2
Los ignora por consideración a su maestro (a)	3
Les llamo la atención para que dejen de pelear	4
Intervengo para llegar a un acuerdo	5

SI SU RESPUESTA NO ES NINGUNA DE LAS ANTERIORES, ESPECIFIQUE:

— _____

— _____

— _____

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 19. Usted diría que la convivencia en su escuela en este ciclo escolar ha sido:

Muy desagradable	1
Desagradable	2
Agradable	3
Muy agradable	4

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 20. En comparación con el ciclo escolar anterior, en éste el ambiente de trabajo:

Ha sido peor	1
Ha sido igual de desagradable	2
Ha sido igual de agradable	3
Ha sido más agradable	4
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 21. En comparación con otras escuelas, en ésta el ambiente de trabajo:

Es más desagradable	1
Es igual de desagradable	2
Es igual de agradable	3
Es más agradable	4
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 22. En la preocupación por atender los conflictos, en la actualidad se han estado impulsando ciertas técnicas para ello. ¿Conoce usted lo que es la mediación?

Sí 1
No 2 **Con esta pregunta hemos concluido. Muchas gracias.**

P. 23. ¿Ha recibido capacitación formal como mediador?

Sí 1
No 2

P. 23.1. Mencione las tres técnicas de mediación que le parezcan más importantes

—

—

—

Con esta pregunta hemos concluido. Muchas gracias.

A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR:

ENTREVISTADOR _____	DURACIÓN _____
FECHA/HORA _____	
LUGAR _____	

INCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA

OBSERVACIONES ADICIONALES

VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:		SINCERIDAD DEL ENTREVISTADO:	
Muy buena	1	Muy buena	1
Buena	2	Buena	2
Regular	3	Regular	3
Mala	4	Mala	4
Muy mala	5	Muy mala	5

A RELLENAR POR EL CODIFICADOR

CUESTIONARIO CUMPLIMENTADO:		RESULTADO FINAL:	
Correcta	1	Entrevista válida	1
Incorrectamente	2	Entrevista nula	2

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES SEDE-MÉXICO

MAESTRÍA EN POLÍTICAS PÚBLICAS COMPARADAS

Municipio _____	Cuestionario para Padres de Familia. núm. _____ (3) (4)
Localidad _____	
Escuela _____ (1)	
Turno _____ (2)	

El presente cuestionario tiene como fin obtener información sobre la forma en que se atienden los conflictos que eventualmente se presentan al interior del plantel. Los datos que se obtengan serán confidenciales y sólo para uso exclusivo de una investigación que busca mejorar la convivencia y el bienestar escolar de los alumnos en las escuelas primarias del Estado de Sonora. Un conflicto lo consideraremos para estos efectos como: “un proceso en el cual una persona hace un esfuerzo intencional para anular los esfuerzos de otra, ya sea de manera verbal o física”. Agradecemos su colaboración.

A continuación voy a formularle algunas preguntas. Por favor, indíqueme cuál es la respuesta que considera más apegada a la realidad.

ENCERRAR EN UN CÍRCULO EL NÚMERO QUE CORRESPONDA O ESCRIBIR SOBRE LA LÍNEA LA RESPUESTA TEXTUAL.

P.1. De acuerdo a su experiencia como madre (padre) de familia en esta escuela, quisiera que me dijera si durante este año escolar el número de conflictos que se han presentado en ella ha sido:

- | | | |
|-----------------------|---|-----|
| Muy alto | 1 | (5) |
| Alto | 2 | |
| Regular | 3 | |
| Bajo | 4 | |
| Muy bajo | 5 | |
| Nulo | 6 | |
| No sabe (NO LEER) | 8 | |
| No contesta (NO LEER) | 9 | |

P. 2. ¿Cuál cree que sea la causa por la que se haya presentado este número de conflictos durante el presente ciclo escolar? (6) (7)

P. 3. Ud. cree que la frecuencia con que se presenta un conflicto grave en la escuela es:

- | | | |
|----------|---|-----|
| A diario | 1 | (8) |
|----------|---|-----|

Una o dos veces por semana	2
Una o dos veces al mes	3

OTRA.ESPECIFIQUE:

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 4. En un cálculo aproximado, ¿cuántos conflictos se presentan en la escuela por:
...día? _____
...semana? _____
...mes? _____ (marque solo una respuesta)

P. 5. ¿Qué porcentaje de ellos calcula Ud. que queden resueltos al terminar el año escolar?
_____ %

P. 6. En comparación con otras escuelas, en ésta:

Se presentan más conflictos	1
Se presenta el mismo número de conflictos	2
Se presentan menos conflictos	3
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 7. ¿Cuáles son los motivos más frecuentes de los conflictos que se presentan en esta escuela? _____

P. 8. En general, encontrar una solución para los conflictos que se presentan en la escuela es:

Muy difícil	1
Difícil	2
Fácil	3
Muy fácil	4
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 9. Los conflictos más importantes en esta escuela se presentan

Entre alumnos	1
Entre maestros	2
Entre padres de familia	3
Entre alumnos y maestros	4
Entre maestros y padres de familia	5

OTROS. ESPECIFIQUE:

—

—

No sabe (NO LEER) 8
No contesta (NO LEER) 9

P. 11. ¿Existe actualmente en la escuela algún conflicto que no haya sido posible resolver?

Sí 1
No 2 PASAR A P. 12.

P. 11.1. ¿Cuál?

P. 12. La mayoría de los conflictos que se presentan en la escuela se originan por:

Falta de comunicación 1
Competencia 2
Diferencia de ideas 3

OTRAS RAZONES. ESPECIFIQUE:

—
—

No sabe (NO LEER) 8
No contesta (NO LEER) 9

P. 13. La mejor manera de resolver los conflictos que se presentan en la escuela es:

Ignorarlos para que no logren alterar la dinámica de trabajo 1
Atenderlos escuchando a las partes para acordar una solución 2
Participar de alguna forma, a ver qué pasa 3
Llamar a alguna autoridad superior 4

OTRAS FORMAS. ESPECIFIQUE:

—
—
—

No sabe (NO LEER) 8
No contesta (NO LEER) 9

P. 14. ¿Ha observado algún conflicto de alumnos en la escuela?

Sí 1
No 2 PASAR A P. 15.

P. 14.1. ¿Ha intervenido como Padre (madre) de familia?

Sí 1
No 2 PASAR A P.15

P. 14.1.1. ¿Cómo lo ha hecho?

1. Ha separado a los alumnos para que cada uno siga su camino.
2. Les ha llamado la atención para terminar con el conflicto.
3. Ha llamado al director para que ponga orden.
4. Ha intervenido escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo.
5. DE OTRA FORMA. ESPECIFIQUE:

P. 15. ¿Ha presenciado conflictos entre docentes de la escuela?

- Sí 1
No 2 PASAR A P. 16.

P.15.1. ¿Ha intervenido como madre (padre) de familia ?

- Sí 1
No 2 PASAR A P. 16.

P. 15.1.1. ¿Cómo lo ha hecho?

1. Ha separado a los involucrados para que cada uno siga su camino.
2. Les ha llamado la atención para terminar con el conflicto.
3. Ha llamado al director para que ponga orden.
4. Ha intervenido escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo.
5. DE OTRA FORMA. ESPECIFIQUE:

P. 16. ¿Ha presenciado conflictos en la escuela entre docentes y padres de familia?

- Sí 1
No 2 PASAR A P. 17.

P. 16.1. ¿Ha intervenido como padre (madre) de familia?

- Sí 1
No 2 PASAR A P. 17.

P. 16.1.1. ¿Cómo lo ha hecho?

1. Ha separado a los involucrados para que cada uno siga su camino.
2. Les ha llamado la atención para terminar con el conflicto.
3. Ha llamado al director para que ponga orden.
4. Ha intervenido escuchando a las partes hasta llegar a un acuerdo.
5. DE OTRA FORMA. ESPECIFIQUE:

P. 17. Según su percepción, en este ciclo escolar ¿cuál grado escolar presenta el mayor número de conflictos?

Primero

1

Segundo	2
Tercero	3
Cuarto	4
Quinto	5
Sexto	6
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 18. Si durante la hora de entrada o salida se presenta algún conflicto entre alumnos:

Llama al docente que corresponde	1
Llama al director de la escuela	2
Los ignora por consideración como madre (padre) de familia	3
Les llama la atención para que dejen de pelear	4
Intervengo para llegar a un acuerdo	5

SI SU RESPUESTA NO ES NINGUNA DE LAS ANTERIORES, ESPECIFIQUE:

— _____

— _____

— _____

No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 19. Usted diría que la convivencia en la escuela en este ciclo escolar ha sido:

Muy desagradable	1
Desagradable	2
Agradable	3
Muy agradable	4
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 20. En comparación con el ciclo escolar anterior, en éste ciclo el ambiente de trabajo:

Ha sido peor	1
Ha sido igual de desagradable	2
Ha sido igual de agradable	3
Ha sido más agradable	4
No sabe (NO LEER)	8
No contesta (NO LEER)	9

P. 21. En comparación con otras escuelas, en ésta el ambiente de trabajo:

Es más desagradable	1
Es igual de desagradable	2
Es igual de agradable	3
Es más agradable	4

No sabe (NO LEER) 8
 No contesta (NO LEER) 9

P. 22. En la preocupación por atender los conflictos, en la actualidad se han estado impulsando ciertas técnicas para ello. ¿Conoce ud. lo que es la mediación?

Sí 1
 No 2 **Con esta pregunta hemos concluido. Muchas gracias.**

P. 23. ¿Has recibido capacitación formal como mediador?

Sí 1 No 2

P. 23.1. Mencione las tres técnicas de mediación que le parezcan más importantes

—

—

Con esta pregunta hemos concluido. Muchas gracias.

A RELLENAR POR EL ENTREVISTADOR:

ENTREVISTADOR _____	DURACIÓN _____
FECHA/HORA _____	
LUGAR _____	

INCIDENCIAS DE LA ENTREVISTA

OBSERVACIONES ADICIONALES

VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA:		SINCERIDAD DEL ENTREVISTADO:	
Muy buena	1	Muy buena	1
Buena	2	Buena	2
Regular	3	Regular	3
Mala	4	Mala	4
Muy mala	5	Muy mala	5

A RELLENAR POR EL CODIFICADOR

CUESTIONARIO CUMPLIMENTADO:	RESULTADO FINAL:

Correcta	1	Entrevista válida	1
Incorrectamente	2	Entrevista nula	2

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
FLACSO-MÉXICO
GUÍA DE ENTREVISTA PARA DIRECTIVOS DE EDUCACIÓN PRIMARIA
INVESTIGACIÓN SOBRE MEDIACIÓN EN EDUCACIÓN

El presente cuestionario tiene como fin, obtener información sobre la utilización de la mediación en la escuela primaria para resolver conflictos al interior del plantel, los datos que se obtengan son confidenciales y serán solo para uso exclusivos de la investigación, éstos podrán ser útiles para mejorar la convivencia y el bienestar escolar de los alumnos de otras escuelas, si así se considera pertinente.

Agradecemos su colaboración.

NOMBRE _____ DEL _____ DIRECTIVO-

 ESCUELA _____
 _____ TURNO _____
 FECHA _____ LUGAR _____
 ENTREVISTADOR _____
 CIUDAD _____ ESTADO _____

PREGUNTAS:

1.- ¿Es usted directivo mediador (a) de conflictos?

1.- Si _____ 2.- No _____

2.- Si su respuesta es afirmativa ¿Se capacitó para ser mediador (a)?

1.- Si _____ 2.- No _____

3.- ¿Cuánto tiempo recibió su entrenamiento?

4.- ¿Quién le brindó el entrenamiento? Indique el nombre y cargo si es el caso.

Institución _____

Empresa: _____

Persona: _____

5.- ¿Cuántos docentes de esta escuela se capacitaron como mediadores? _____

6.- ¿Cuánto tiempo recibieron la capacitación? _____

7.- ¿Cuántos alumnos se capacitaron? _____

8.- ¿Cuánto tiempo recibieron la capacitación los alumnos?

9.- ¿Con que frecuencia se atiende conflictos en esta escuela?

A diario _____ Cada dos días _____ Cada tres días _____

Cada semana _____ Cada mes _____ Otra _____

10.- ¿Cuántos conflictos se atienden en promedio en la escuela por:

Día _____ Semana _____ Mes _____

11.- Indique el porcentaje de éstos que se resuelven por los mediadores.

Respuesta _____

12.- Señale al menos tres estrategias o técnicas de mediación que han utilizado en su solución.

Respuesta;

13.- ¿Qué medidas se toman con aquellos conflictos que no ha sido posible solucionar?

Respuesta:

14.- ¿Durante el proceso mediador, se hacen acompañar de un comediador?

Si _____ No _____ ¿Por qué?

15.- ¿Para hacer sus mediaciones escolares utiliza un espacio físico especial?

Si _____ No _____ ¿Cuál? : _____

16.- ¿Cuánto tiempo tiene en aplicación el programa de mediadores de docentes y alumnos en esta escuela?

Respuesta _____

17.- ¿Cuál grado escolar presenta el mayor índice de conflictos, según su percepción?

Primero _____% Segundo _____% Tercero _____%
Cuarto _____% Quinto _____% Sexto _____%

18.- ¿Considera Ud. Como director (a) que a partir del uso de la mediación en la escuela, ha disminuido el número de conflictos?

Si _____ ¿En que porcentaje? No _____

19.- Si la respuesta anterior es positiva, ¿Ud. considera que la disminución de los Conflictos ha beneficiado el rendimiento académico de los alumnos?

Si _____ No _____

20.- ¿Considera la mediación como una herramienta útil para el desarrollo educativo En su escuela?

Si _____ No _____

21.- ¿Desea agregar alguna información que considera relevante?

Si _____ ¿Cuál?
No _____

ANEXO II

II.- CEDULA PROGRAMATICA DEL PROCESO

Cédula Programática del Proceso

Proceso (1)

Diseño, selección y/o adaptación de temáticas de TGM

1. Descripción genérica del proceso o proyecto

En el marco del PREFC y en coordinación con el equipo técnico estatal de educación básica se integra la oferta de los talleres generales de Mediación con proyección al siguiente ciclo escolar.

A.- Vinculación con las coordinaciones de:

Vinculación y apoyos académicos, Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación, Coordinación de sistemas y uso de tecnologías educativas.

2. Problemática o situación a atender

La presentación de Conflictos que se presentan durante el ciclo escolar en los centros escolares de Educación Básica; Primaria, Secundaria y Preescolar

3. Impacto deseado

2200 escuelas y 20000 docentes y directivos, aproximadamente.

4. Beneficiarios

Alumnos de Educación Básica.

5. Objetivo general:

Conformar la oferta de Talleres Generales de Mediación para los docentes de educación básica en servicio.

6. Líneas de acción

1.-Integración de la oferta de Talleres Generales de Mediación.

2.-Solicitud de las versiones de las guías seleccionadas a la Dirección General de Formación Continua.

3.-Recepción de las versiones de las guías seleccionadas.

7.- Metas:

U. Medida	Total Año	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.1 Elaborar y enviar oficio para convocar a reunión a las personas responsables de las diferentes áreas que participan..	Oficio 1				*								
1.2 Reunión con los responsables de las diferentes	Reuniones 3			*	*								

áreas educativas.														
2.1 Solicitar mediante oficio las versiones de las guías a la Dirección General de Formación Continua.	oficio	1				*								
3.1 Autorización del uso de las guías de Talleres Generales de Mediación seleccionadas.	Oficio de autorización	1					*							

8. Indicadores de Producto

Nombre del indicador	variables	Situación actual N. absoluto	Metas Situación deseada 2007
Guías	Versiones de guías de TGM para educación básica.	8	8

Cédula Programática del Proceso

Proceso (2)	Capacitación al Equipo Técnico Estatal en el manejo y conocimiento de las guías de TGM.
---------------	---

1. Descripción genérica del proceso o proyecto

En el marco del PREFC se desarrolla la capacitación al Equipo Técnico Estatal (ETE) en el conocimiento y manejo de los contenidos de las guías TGM como apoyo a la etapa de directivos y de generalización.

A.- Vinculación con las coordinaciones de

Vinculación y apoyos académicos, Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación.

2. Problemática o situación a atender

Desconocimiento de las temáticas y manejo de los contenidos de las guías.

3. Impacto deseado

La etapa de capacitación a directivos.

4. Beneficiarios

Asesores Técnicos Pedagógicos.

5. Objetivo general:

Garantizar que el ETE conozca y maneje los contenidos de las guías de TGM para que a su vez pueda capacitar a los directivos en la etapa siguiente.

6. Líneas de acción:

1.-Desarrollo del taller para el análisis de las guías con el ETE de primaria regular, multigrado e indígena.

2.-Desarrollo del taller para el análisis de las guías con el ETE de preescolar, secundaria y tele secundaria.

7.- Metas:	U. Medida	Total Año	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.1 Elaborar y enviar oficio para convocar ETE de primaria regular, multigrado e indígena.	oficio	1					*							
1.2 Seleccionar la sede de trabajo.	sede	1					*							
1.3 Elaborar los paquetes de materiales que se utilizan.	Paquetes	100					*							
1.4 Reunión de trabajo con los asesores técnicos pedagógicos para el desarrollo de actividades propuestas en las guías.	reunión	1					*							
2.1 Elaborar y enviar oficio para convocar ETE de preescolar, secundaria y tele secundaria.	oficio	1						*						
2.2 Seleccionar la sede de trabajo.	sede	1						*						
2.3 Elaborar los paquetes de materiales que se utilizan.	Paquetes	100						*						
2.4 Reunión de trabajo con los asesores técnicos pedagógicos para el desarrollo de actividades propuestas en las guías.	reunión	1						*						

5. Objetivo general:

Tener elementos del desarrollo de la capacitación a directivos que posibiliten la toma de decisiones que permitan apropiarse del proyecto y aplicarlo en sus centro escolar para mejorar la convivencia.

6. Líneas de acción

1.- Elaboración y aplicación de los instrumentos de seguimiento y evaluación.

2.- Recopilación de datos.

3.- Elaboración de informe.

7.- Metas:	U. Medida	Total Año	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.1 diseño de instrumentos	instrumentos	3								*				
1.2 Integración y capacitación del equipo de aplicación de los instrumentos.	Un equipo	50								*				
1.3 Aplicación de los instrumentos de observación	instrumentos	3								*				
2.1 Elaboración de una hoja de cálculo captura de datos.	Hoja de cálculo	1									*			
3.1 Conformar equipo de tres personas para la interpretación de datos.	Equipo	1									*			
3.2 Reunión destinada para elaboración de conclusiones y redacción del informe.	Reunión	3									*			

8. Indicadores de Producto

Nombre del indicador	variables	Situación actual N. absoluto	Metas2007 Situación deseada
Seguimiento y evaluación	Elaboración, aplicación de la guía de observación, lista de verificación y el cuestionario a participantes.	1	1
	Interpretación de los datos obtenidos y elaboración de informe.		

Cédula Programática del Proceso

Proceso (4)	Estrategia de revisión de los Trayectos Formativos.
---------------	---

1. Descripción genérica del proceso o proyecto

En el marco del PREFC, un equipo técnico lleva a cabo la revisión los Trayectos Formativos y envía a los colectivos docentes las recomendaciones por medio de una carta personalizada.

A.- Vinculación con las coordinaciones de:

Vinculación y apoyos académicos, Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación, Coordinación de sistemas y uso de tecnologías educativas.

2. Problemática o situación a atender

La necesidad de conocer hacia dónde están enfocadas las acciones de Mediación de los colectivos docentes de educación básica.

3. Impacto deseado

Recepción, revisión y entrega de recomendaciones a los trayectos formativos.

4. Beneficiarios

Los colectivos docentes de Educación básica

5. Objetivo general:

Contar con un panorama general de las acciones de Mediación en los colectivos docentes que nos permita tener elementos para mejorar dichos procesos.

6. Líneas de acción

- 1.- Entrega-recepción de Trayectos Formativos.
- 2.- Revisión de Trayectos Formativos.
- 3.- Entrega de recomendaciones por medio de una carta personalizada.

[illegible]

colectivos participantes.														
2.2 Solicitar por oficio el personal que cumple con el perfil para integrar el equipo.	oficio	1										*		
2.3 Reunión con el equipo de trabajo para la revisión de los Trayectos formativos.	reunión	2										*		
3.1 Elaboración de cartas impresas para cada colectivo docente.	Cartas personalizadas	1850											*	

8. Indicadores de Producto

Nombre del indicador	variables	Situación actual N. absoluto	Metas Situación deseada 2007
Trayectos Formativos	Recepción y revisión de TF y entrega de cartas	1850	1950

Cédula Programática del Proceso

Proceso (5)	Difusión y distribución de los cuadernos de estrategias
---------------	---

1. Descripción genérica del proceso o proyecto

Se implementa una estrategia de distribución por centros de maestros de los cuadernos de estrategias y a la vez se les capacita sobre su uso y contenido.

A.- Vinculación con las coordinaciones de:

Vinculación y apoyos académicos, Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación

2. Problemática o situación a atender

Complementar con estrategias a las temáticas tratadas en los TGM.

3. Impacto deseado

Entrega, uso y conocimiento de los cuadernos.

4. Beneficiarios

Colectivos docentes

5. Objetivo general:

Que los colectivos docentes cuenten con los cuadernos de estrategias como apoyo a su práctica docente mediadora.

6. Líneas de acción

1.- Distribución de los cuadernos a los centros de maestros.

2.- Capacitación sobre el uso y contenido de los cuadernos.

7.- Metas:	U. Medida	Total Año	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.1 Integración y entrega de paquetes por regiones de acuerdo a número de colectivos.	paquetes	19												*
2.1 Reunión con los académicos de los centros de maestros para la capacitación.	reunión	1												*

8. Indicadores de Producto			
Nombre del indicador	variables	Situación actual N. absoluto	Metas Situación deseada 2006
Cuadernos de estrategias	Reunión sobre el conocimiento y uso de los cuadernos de estrategias de Mediación.	0	1

Cédula Programática del Proceso

Proceso (6)	Elaboración y distribución de formatos para constancias de TGM a los Centros de Maestros
---------------	--

1. Descripción genérica del proceso o proyecto
Elaboración y distribución de formatos para constancias de TGM a los Centros de Maestros para que posteriormente sean entregados a los docentes de educación básica que participaron en el desarrollo de los trayectos formativos.
A.- Vinculación con las coordinaciones de:
Vinculación y apoyos académicos, Coordinación de planeación, seguimiento y evaluación, Coordinación de sistemas y uso de tecnologías educativas.
2. Problemática o situación a atender
Dotar en tiempo y forma, a los Centros de Maestros, de constancias para que certifiquen el proceso de desarrollo ambas etapas de TGM.
3. Impacto deseado
Total de constancias elaboradas y distribuidas a los Centros de Maestros.
4. Beneficiarios
22 000 docentes y directivos de educación básica

5. Objetivo general:
Que todos los Centros de Maestros cuenten con la cantidad necesaria de formatos de constancias para TGM

BIBLIOGRAFÍA

- ARELLANO David, Cabrero Enrique, Del Castillo Arturo, (2000:1). **Reformando al gobierno una visión organización del cambio gubernamental**. Capítulo 4, "Cambio estructural", (Autor: Jorge E Culebro). CIDE, México, D. F.
- BARUCH Bush, A Robert, Folger Joseph P. (1996:1). **La promesa de la mediación**. Ediciones Granica. Buenos Aires.
- BOQUE Torremorell, María Carme (2003: 3). **Cultura de Mediación y Cambio Social**. Gedisa Editorial. Barcelona.
- CALCATERRA Ruben A, (2002: 2). **Mediación Estratégica**. Colección PARC-MÉTODOS. Editorial Gedisa. Barcelona, España.
- CASTANEDO Abay Armando,(2001:5)- **MEDIACIÓN. "Una alternativa para la solución del conflicto"** Ed.Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas. Hermosillo Sonora, México.
- CAMPBELL Donald, Stanley Julian, (1970: 1). **Diseños experimentales y cuasi experimentales en la investigación social**. Amorrortu editores. Buenos Aires, Argentina.
- DEL ÁLAMO VAQUÉRO Luis (2005).Convivencia, mediación educativa y educación social en el contexto de educación secundaria obligatoria. Sección **convivencia y conflictos**. Luis del Álamo Vaquero, miembro del equipo que desarrolla el proyecto. Publicado por Equipo del IES Zorrilla de Valladolid | www.consejoeducativo.org/article.
- DEL TRONCO, José, (2005: 2). **Guía para apoyar el proceso de formulación de proyecto de tesis, segunda parte**. Maestría en Políticas Públicas Comparadas. FLACSO-MÉXICO. Distrito Federal.
- ENTELMAN, Remo F. (2002:1).**Teoría del Conflicto**. Hacia un nuevo paradigma. Colección PARC Fundamentos. Editorial Gedisa. Barcelona.
- IEES, (INSTITUTO DE EVALUACIÓN DEL ESTADO DE SONORA). **Evaluación censal para el Estado de Sonora. Hermosillo, Sonora**.

- KING Gary, Keohane Robert O, Verba Sydney, (2000:1). **el diseño de la investigación social**. La inferencia científica en los estudios cualitativos. Ciencias sociales Alianza Editorial. Madrid.
- LEOZ, Jorge (2006). **Significado de conflicto**. Rescatado en mayo en www.campogrupal.com.
- MARTÍNEZ Zampa Daniel Fernando, (2003: 5). **Mediación Educativa**. Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones educativas. Instituto de Mediación de México, S. C. Hermosillo Sonora, México.
- MULHOLLAND Joan, (2003: 3). **El Lenguaje de la Negociación**. Manual de estrategias prácticas para mejorar la comunicación. Editorial Gedisa, Barcelona..
- NATÓ Alejandro Marcelo, (2005:1). **MEDIACIÓN COMUNITARIA**. Conflictos en el escenario social urbano. Centro Internacional de Estudios Sobre Democracia y Paz Social. Hermosillo, Sonora, México.
- PRAWDA Ana, (2002:3). **Resolviendo conflictos en la escuela**. Mediación escolar. Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y sociales. Hermosillo Sonora, México, D. F.
- SEC, (2006). **Manual de calidad de la Dirección General de Educación Primaria**. Hermosillo, Sonora.
- SEC-UNISON-INSTITUTO DE MEDIACIÓN DE MÉXICO, (2005). **“Convenio tripartita para la impartición de la especialidad en gestión de conflictos y mediación escolar”**. Hermosillo, Sonora.
- SCHMELKES Sylvia, (2001: 2). **Educación intercultural**. Conferencia presentada en la inauguración del diplomado en Derecho y Cultura Indígena. Asociación Mexicana de Naciones Unidas y el Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, en Tlalpan, D. F. el 28 de septiembre. México D. F.
- ZAREMBERG, Gisela (2005:1). **Guía para apoyar el proceso de formulación del proyecto de tesis, primera parte**. Maestría en Políticas Públicas Comparadas. FLACSO-MÉXICO. Distrito Federal.