

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR

**ENSEÑANZA DE LA MEDIACIÓN EN LA CARRERA DE DOCENCIA MEDIA
DIVERSIFICADA COMO ALTERNATIVA PARA REDUCIR LA
CONFLICTIVIDAD ENTRE LOS ESTUDIANTES DE PREMEDIA Y MEDIA**

MARY CARMEN LLOYD PINEDA

**TESIS PRESENTADA COMO UNO DE LOS REQUISITOS PARA OBTENER
EL GRADO DE MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR**

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2021



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**ENSEÑANZA DE LA MEDIACIÓN EN LA CARRERA DE DOCENCIA
MEDIA DIVERSIFICADA COMO ALTERNATIVA PARA REDUCIR LA
CONFLICTIVIDAD ENTRE LOS ESTUDIANTES DE PREMEDIA Y
MEDIA**

Por:

Mary Lloyd

8-842-885

Asesora

Magister Mayte Ledezma

**Tesis presentada como
requisito para obtener el
grado de Maestría en
Docencia Superior.**

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2021

APROBACIÓN

Asesora Magister: Mayte Ledezma

Firma de la Asesora: _____

Firma del Estudiante: _____

Jurados _____

Aprobado por

Coordinación de Investigación y Postgrado

Firma _____

Dirección de Vicerrectoría de Investigación y Postgrado

Fecha: _____

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme salud, sabiduría y fortaleza.

A mi madre, por ser mi gran ejemplo para seguir de perseverancia y su apoyo incondicional.

A mis hermanos, por su apoyo y motivación sin ellos no hubiera podido emprender este camino.

A la Profesora Magister Ruth de Macre Q.E.P.D por su orientación y por compartir sus amplios conocimientos conmigo para el desarrollo del presente trabajo.

Y en especial a José Jorge Vargas Ortiz Q.E.P.D. que, pese a su desaparición física, aún está latente en nuestro corazón como el primer día, gracias a sus consejos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios Todopoderoso por darme la vida y por ser mi fuente inagotable de sabiduría y fortaleza, por permitirme alcanzar este peldaño que me convierte en una profesional del Derecho.

A mi madre, por su apoyo incondicional e inculcarme el hábito del estudio como factor de progreso y superación personal.

A mi padre, por sus consejos y apoyo.

A mis hermanos, por su colaboración y presencia en cada etapa del desenvolvimiento de mi vida.

A los compañeros de la Carrera de Docencia Media Diversificada en la modalidad virtual, de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá por compartir su tiempo y opinión conmigo.

A la Magister Mayte Ledezma, por su valiosa guía y acompañamiento en el asesoramiento del presente trabajo.

Mil gracias a todos...

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN	iv
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICAS	viii
RESUMEN	ix
SUMMARY	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO 1	
ASPECTOS GENERALES	
1.1. Descripción y Planteamiento del problema.....	1
1.2. Hipótesis General.....	2
1.3. Objetivos	3
1.3.1. General.....	3
1.3.2. Específicos	3
1.4. Delimitación del Estudio	4
1.5. Justificación	4
1.6. Limitaciones	7
CAPÍTULO 2	
MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	10
2.2. Marco conceptual	13
2.3. Marco teórico	15
2.3.1. Teoría evolutiva del desarrollo cognitivo de Jean Piaget.....	15
2.3.2. Teoría sociocultural de Lev Vygotsky	16
2.3.3. Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura.....	18

2.3.4.	Teoría de Erick Erickson.....	20
2.3.5.	Teoría de Brunner	23
2.4.	Mediación	24
2.4.1.	Mediación escolar	24
2.5.	Objetivos de la mediación escolar	28
2.6.	Implicaciones de la mediación escolar	29
2.7.	Aplicación de la mediación escolar	29
2.8.	El Docente como mediador	30
2.9.	Aspectos antes de iniciar la mediación	33
2.10.	Etapas de la mediación escolar	34
2.10.1.	Evaluación del conflicto:	34
2.10.1.1.	Preparación previa de la mediación:	34
2.10.1.2.	Compartir ideas de resolución del conflicto:.....	35
2.10.1.3.	Llegar a un consenso.....	35
2.10.1.4	Cerrar la mediación	35
2.11.	El conflicto	35
2.11.1.	La estructura del conflicto.....	37
2.11.1.1	Causas de los conflictos escolares	38
2.12.	Tipos de conflictos	39
2.13.	Características de los cambios en la adolescencia	43
2.14.	Etapas de la Adolescencia	44
2.15.	Origen de los gabinetes psicopedagógicos en Panamá	48
2.16.	Papel del gabinete psicopedagógico	49
2.17.	Rol del Ministerio de Educación en el establecimiento de los gabinetes psicopedagógicos	52
2.18.	Plan estratégico educativo	54
2.19.	Papel del orientador, consejero, psicólogo y trabajador social	54
CAPÍTULO 3		
MARCO METODOLÓGICO		
3.1.	Enfoque investigativo	57
3.2.	Modalidad de la investigación	57

3.3. Tipo de Investigación	58
3.4. Hipótesis del Trabajo	60
3.4.1. Definición operacional de términos y variables	61
3.5. Población y Muestra	62
3.5.1. Población	62
3.5.2. Muestra.....	63
3.6. Técnicas e Instrumentos De Recolección y Análisis de Datos	63
3.6.1. Técnicas	63
3.6.2. Instrumentos.....	64
3.7. Cronograma	66
3.8. Presupuesto	67
CAPÍTULO 4	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
4.1. Matriz de consistencia	69
4.2. Presentación de resultados	72
4.3. Análisis de resultados	86
CAPÍTULO 5	
5.1. Propuesta	95
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXO	108

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO	Pág.
Cuadro No.1 Estadios del desarrollo humano.	22
Cuadro No. 2 Enfoque Global de Transformación de Conflictos.	28
Cuadro No. 3 Estrategias del docente para mejorar las relaciones interpersonales en la clase.	31
Cuadro No.4 Agresiones verbales en el nivel de primaria, por sexo del agresor o la agresora, el tipo de agresión y nivel de escolaridad.	41
Cuadro No.5 Agresiones físicas observadas, por tipo de agresión y nivel de escolaridad.	42
Cuadro No. 6 Los cambios físicos y educativos de la adolescencia.	47
Cuadro No. 7 Creación de gabinetes psicopedagógicos en Panamá.	51

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA	Pág.
Gráfica No. 1 Defina su género	72
Gráfica No. 2 Defina su rango de edad	73
Gráfica No. 3 Nivel de enseñanza	74
Gráfica No. 4 Estatus laboral	74
Gráfica No. 5 Experiencia de conflictos en aulas	75
Gráfica No. 6 Sabe usted qué es la mediación	75
Gráfica No. 7 Capacitación sobre mediación escolar	76
Gráfica No. 8 Experiencia como consejero	67
Gráfica No.9 Experiencia sobre mediación escolar en diversificada abordaje de conflictos	77
Gráfica No. 10 Solución de conflictos en el aula	78
Gráfica No. 11 Solución de conflicto en aulas	79
Gráfica No. 12 Escucha activa	80
Gráfica No. 13 Impacto del dialogo	80
Gráfica No. 14 Implementación de mediación en escuelas	81
Gráfica No. 15 Capacitación sobre mediación escolar	81
Gráfica No. 16 Conocimientos en mediación escolar	82
Gráfica No. 17 Beneficios de medicación escolar	83
Gráfica No. 18 Origen de conflictos	84
Gráfica No. 19 Participación del padre de familia en la mediación escolar	84
Gráfica No. 20 Importancia del dialogo practicado por docentes	85

RESUMEN

Este proyecto de investigación propone la mediación del conflicto escolar como una estrategia de intervención para reducir los índices de conflictividad en los estudiantes de Premedia y Media de las escuelas panameñas y a la vez busca fortalecer la convivencia, tanto personal como social; además de brindar la oportunidad a los estudiantes a desarrollar habilidades de su propio autoconocimiento, autoestima y capacidad de decisión, como herramientas que les permitan adquirir las bases necesarias para el manejo de sus relaciones interpersonales y; de esta manera, afrontar el conflicto de forma positiva, generando en ellos procesos de reflexión, autodominio y sana convivencia en su entorno, trabajando en paralelo con el reemplazo de los actuales métodos de sanción y convertirlos en procesos de autocomposición donde la solución se genera a partir de los involucrados en los conflictos, por medio de la guía de sus docentes, como entes mediadores.

Por medio de procesos de mediación del conflicto planteamos la utilización de estrategias pensadas desde la comunicación asertiva, el diálogo y la conciliación, donde los actores que converjan en el acto educativo sean directamente partícipes en la toma de decisiones y así, ellos mismos, sean capaces de dar solución a aquellos factores que afectan de alguna forma la convivencia.

Palabras clave: Mediación, resolución de conflicto, convivencia, conflictos, violencia, agresión, relaciones interpersonales capacitación, docente, convivencia, prevención, mediador, comunicación, escucha activa, asertividad, empatía.

SUMMARY

This research project proposes the mediation of school conflict as an intervention strategy to reduce the rates of conflict in pre middle and high school students in Panamanian schools and at the same time seeks to strengthen coexistence, both personal and social and provide the opportunity for students to develop skills of their own self-knowledge, self-esteem and decision-making capacity, as tools that allow them to acquire the necessary bases for the management of their interpersonal relationships and in this way face the conflict in a positive way, generating in them processes of reflection, self-control and healthy coexistence in their environment, working in parallel with the replacement of the current methods of sanction and turning them into processes of self-composition where the solution is generated from those involved in the conflicts, through the guidance of their teachers as mediators.

By means of conflict mediation processes, we propose the use of strategies based on assertive communication, dialogue and conciliation, where the actors that converge in the educational act are directly involved in the decision-making process and thus, they themselves are capable of finding solutions to those factors that affect coexistence in some way.

Key words: Mediation, conflict resolution, coexistence, interpersonal relations, training, teacher, conflicts, violence, aggression, coexistence, prevention, mediator, communication, active listening, assertiveness, empathy.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo investigativo va guiado a mostrar un aporte significativo para la enseñanza de mediación como medio de solución de conflictos escolares en la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá, como uno de los primeros centros de capacitación a nivel superior para docentes del país.

Analizaremos el Plan de estudio de la carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá, a fin de determinar las materias en las que se aborda la mediación escolar. También, aplicaremos encuestas para estudiantes y docentes, por lo que luego del estudio de los datos recabados, propondremos una guía de capacitaciones para la implementación de mediación escolar dentro de la carrera de Docencia Media Diversificada.

Con esta investigación queremos dejar evidenciado que la implementación de políticas y proyectos preventivos como lo es la Mediación Escolar podría paliar a mediano y largo plazo la manera errada de solucionar conflictos (uso de violencia), lo que traerá como resultado en una proyección futura individuos más conscientes y capaces de solucionar pacíficamente sus diferencias, bajando así el índice de violencia.

La mediación escolar debe ser vista como método de prevención y solución, de conflictos antes de imponer medidas disciplinarias salvo que el caso lo amerite,

debido a que puede haber casos que por sus características no podrán ser mediables; no obstante, debido a que ofrece igualdad, es voluntario y no represivo, puede resultar amigable y aceptado por la población estudiantil que es abierta a novedades y cambios.

Como veremos este trabajo investigativo se divide en cuatro grandes áreas o capítulos con la finalidad de analizar y trabajar en la formación docente para brindar herramientas que les permitan implementar programas de prevención que pueden evitar situaciones lamentables por cualquiera de las formas de violencia física o verbal como lo es el acoso escolar. Es conveniente capacitar y sensibilizar a los docentes sobre consecuencias que derivan del mal manejo de los conflictos sobre mediación escolar durante los cursos de Docencia Media Diversificada, ya que les permitirá enfrentar con mayor seguridad el tratamiento de conflictos.

Fomentar un clima de convivencia pacífica y compañerismo, depende en gran medida en la capacidad de los docentes de identificar la violencia y manejarla, ya que por ejemplo el acoso escolar, en particular, se nutre del silencio de quien lo sufre.

El primer capítulo está dedicado a aspectos generales, descripción y planteamiento del problema, dando soporte y justificación para el desarrollo de esta investigación.

En el Capítulo 2 se presenta marco conceptual y teórico sobre la implicación de la medicación escolar, desde sus inicios hasta la época actual y los avances que Panamá paulatinamente ha seguido sobre esta materia.

Se describe los componentes del conflicto y proceso que debe seguir el docente para convertirse en mediador escolar; detalla el procedimiento para lograr el éxito de la prevención, y que para el docente pueda prevenir y manejar la violencia; es necesario que esté preparado ante la diversidad de conductas que se manifiestan en el aula y en la escuela, aplicando una o más estrategias, que le enseñen al estudiantado a escuchar, a dialogar, a ponerse en los zapatos del otro, y lo más importante que aprenda a aplicarlo en su vida cotidiana.

En el Capítulo 3, se describe el Marco metodológico, y tipo de instrumento utilizado. Del cual podemos decir que el uso del método cuantitativo facilitó la proyección numérica de los resultados en la aplicación de la encuesta.

De igual forma se utilizó una encuesta dirigida a profesores del curso de Docencia Media Diversificada de la modalidad virtual de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá.

Estos resultados sirvieron para saber en primer lugar; el conocimiento que poseen sobre la mediación escolar, las estrategias que han utilizado para enfrentarlo, y segunda instancia para despertar el interés sobre la utilidad de esta herramienta.

En el Capítulo 4, se exponen la presentación y análisis de los resultados de la encuesta dirigida a docentes de la Carrera de Docencia Media Diversificada en modalidad virtual, de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá, y con la finalidad de adquirir información sobre el alcance y conocimientos sobre medicación escolar, así como identificar potenciales vías de capacitación en la carrera. Basados en los resultados obtenidos, en dicho capítulo se presenta una propuesta de capacitación con la finalidad de proporcionar a docentes herramientas, conocimientos y habilidades necesarios para enriquecer su eficiencia como docente y mediador de conflictos, teniendo como meta prevenir y manejar conflictos escolares.

La propuesta cuenta con 5 módulos de formación, la cual contiene información sustentada por teorías de diversos autores y cuya sugerencia de implementación se enfoca en un curso, con cobertura de un semestre.

Para culminar se expone conclusiones y propuesta que proporcionado importantes datos servirán de base para otras investigaciones similares y la implementación formal de un curso sobre mediación escolar.

CAPÍTULO 1
ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción y Planteamiento del problema

Cuando se observa la interrelación de los principales actores de la vida estudiantil, los docentes son los que tienen la mayor parte del tiempo el primer contacto con los estudiantes ya sea para orientarlos o evaluarlos, por ser la figura de autoridad más cercana.

Visto desde la realidad fisiológica, entre doce años y diecisiete años, el ser humano experimenta cambios psicológicos y físicos que, por ende, modificarán la conducta de este en los años subsiguientes, los cuales mal orientados pueden llevar a las burlas, ofensas por un lado y por otro a la violencia por motivos de defensa o por el mal manejo de sus emociones.

Son en estas mismas edades donde anualmente se refleja el mayor índice de actos conflictivos dentro y fuera de los colegios, por ello los profesores de nivel Premedia y Media son que deben estar capacitados para el diagnóstico y manejo de situaciones conflictivas.

Si bien es cierto que la educación inicia en casa, tanto los padres como los docentes tienen la labor de compartir el cuidado y el acompañamiento de la formación educativa de todo estudiante. Esta relación debe partir de la coherencia de los estilos educativos, es decir en casa y en la escuela.

La relación padres-educadores permite intercambiar pautas de actuación y compartir los problemas con los que ambas partes se encuentran en su labor educativa y como lo señala (Bartolomé, R 1997) “así ambos amplían el

conocimiento del pequeño y pueden decidir una actuación coordinada, encaminada a crear una continuada y más adecuada atención y educación.

Desde la formación en la Carrera de Docencia Media Diversificada debe afrontarse temas como: la convivencia pacífica en centros escolares, manejo de emociones, resolución armónica de conflictos, diálogo, detección de conductas conflictivas y situaciones de riesgo, sensibilización con relación a la intervención ante los conflictos.

La Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá, ofrece la carrera de Docencia Media Diversificada en las modalidades presenciales, dual flexible y a distancia, a fin de brindar mayor cobertura educativa a las necesidades de la población estudiantil que cursa dicha carrera, que en su mayoría, la constituyen Licenciados en Educación primaria, es decir maestros de primaria; que aspiran a ampliar sus conocimientos y formarse académicamente para la enseñanza a nivel de educación Premedia y Media.

Por lo antes expuesto, se analiza el Plan de estudio impartido en cada una de las modalidades, el nivel de conocimiento y alcance que tienen los estudiantes sobre la mediación escolar, para de esta forma determinar cuán efectiva es dicha formación a fin de aplicar la mediación escolar en las aulas de clases.

1.2. Hipótesis General

Este trabajo investigativo plantea como hipótesis lo siguiente:

La inclusión de la mediación en la formación de los estudiantes de la carrera de Docencia Media Diversificada disminuirá los conflictos entre los estudiantes de los colegios de Premedia y Media, en la región escolar de Panamá Centro.

1.3. Objetivos

Este trabajo se cimienta en los siguientes objetivos:

1.3.1. General

- Examinar los conocimientos que poseen los futuros egresados de la Carrera de Docencia Media Diversificada que ofrece la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá, con relación a la mediación en la solución de conflictos.
- Proponer capacitación para los participantes de la carrera Docencia Media Diversificada en cuanto a la mediación escolar.

1.3.2. Específicos

- Describir los conocimientos que poseen los futuros egresados de la Carrera de Docencia Media Diversificada que ofrece la Facultad de Ciencias de la Educación, con relación a la mediación en la solución de conflictos.
- Analizar el nivel de conocimiento de los profesores de la Carrera de Docencia Media Diversificada que ofrece la Facultad de Ciencias de la Educación, con relación a la mediación en la solución de conflictos.
- Diseñar un curso sobre mediación escolar para ser incorporado en la Carrera de Docencia Media Diversificada.

1.4. Delimitación del Estudio

La presente investigación va guiada a identificar el nivel de conocimientos que adquieren los estudiantes del último año de la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de La Educación de la Universidad de Panamá, de la modalidad virtual, durante el segundo semestre 2018, por medio de las diversas asignaturas que ofrece el Plan de estudio.

Cabe destacar que por motivos de factor tiempo y recurso económico esta investigación no incluye la opinión docente.

1.5. Justificación

La mediación se ha utilizado como método pacífico de resolución de conflictos en múltiples ámbitos de relaciones humana, no solo en el escolar, también en familiar, penal, penitenciario, comunitario, vecinal, intercultural, laboral, sanitario, etc., la mediación ha demostrado ser una alternativa. En este orden de ideas cuando hablamos de mediación, nos referimos como lo indica Sánchez García-Arista (2012) al proceso en el que las partes en conflicto son asistidas por un tercero, el mediador, que a través de técnicas adecuadas les ayuda depurar emociones negativas que acompañan a las partes involucradas en el conflicto, a fin de que puedan restablecer la comunicación y poder trabajar colaborativamente para alcanzar los propios acuerdos.

Como resultado de la convivencia en los colegios es habitual que surjan con frecuencia problemas entre los actores que forman parte de su comunidad educativa; por ello la mediación de conflictos es una interesante manera de solucionar estas situaciones, ya que además de hacerlo nos permitirá que los implicados trabajen la educación en valores y diferentes habilidades de comunicación.

De igual forma Del Río y Martínez (2007) definen la mediación como la forma pacífica de resolver conflictos entre dos o más personas con la ayuda de una tercera, el mediador, que ha de ser imparcial y neutral; precisa la responsabilidad de los participantes en la toma de decisiones, facilita la comprensión de las causas del conflicto y lo hace más manejable cuando no puede ser solucionado totalmente.

La mediación escolar se refiere a un proceso cooperativo de resolución de problemas, que consiste en que las dos partes del conflicto encuentren una solución con la ayuda de una o varias personas ajenas al mismo, que acorde con los planteamientos de Boqué (2003), crean un clima de colaboración básico para el acercamiento de posturas enfrentadas; lo ideal es que los propios docentes, personal psicopedagógico, directivos y administrativos en general cuenten con una noción sobre el manejo de situaciones conflictivas a fin de evitar que los mismos desencadenen en daños.

La principal herramienta de prevención de conflictos escolares es dotar a los docentes de Media Diversificada de los conocimientos básicos para el manejo de

conflictos en niveles de educación Premedia y Media, ya que los primeros en tener contacto con las situaciones conflictivas de los estudiantes son los docentes.

En el caso que nos ocupa, la formación en mediación escolar debe ser desarrollado desde la formación docente en la Carrera de Docencia Media Diversificada a fin de cultivar valores, diagnosticar conductas conflictivas en los estudiantes, así como posibles focos de violencia psicológica o física que puedan desencadenar conflictos, a fin de poder encarar la situación mediante el dialogo con las partes y entre las partes, evitando así un mayor conflicto o hecho violento.

La importancia de la práctica de la mediación escolar radica en que permite evitar lesiones físicas en los estudiantes, docentes, administrativos, población aledaña y los transeúntes, además la erradicación de daños materiales al plantel, vehículos e infraestructuras cercanas, sin dejar de lado lo más importante; mantener el curso de las actividades académicas sin interrupciones, lo que traerá consigo retomar el prestigio del colegio y el mejoramiento del autoestima de la población estudiantil.

Por lo antes expuesto la presente investigación busca dar a conocer las asignaturas y el nivel de abordaje que las mismas realizan con relación a la formación de métodos y estrategias para el desarrollo de la mediación escolar en a los docentes de Educación Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá.

1.6. Limitaciones

La falta de cooperación por parte del personal administrativo en cuanto a la proporción de la información referente a la población estudiantil existente en cada una de las modalidades de la Carrera de Educación Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá hizo un poco compleja la labor investigativa para poder, matemáticamente aplicar las encuestas y a su vez manejar el total de la población y la muestra a evaluar, en toda la población de dicha carrera; por lo cual por factor tiempo, solo fue aplicada a los estudiantes de la modalidad virtual.

El factor limitante para este proyecto de investigación es el económico, ya que debe tomarse en cuenta que se ha realizado con ingresos propios, por lo cual se optó el uso de medios electrónicos para coleccionar la opinión de los estudiantes graduando del último año de la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de La Educación de la Universidad de Panamá, para economizar gestión de movilización y papelería.

También podemos mencionar que el tiempo ha sido una limitante, debido a que planificar tiempo de calidad en el ámbito, laboral, personal y académico es un reto; sin embargo, la dedicación en coordinar la aplicación de nuestros instrumentos de recolección de datos fue posible gracias a la asistencia de los estudiantes graduandos, por vía electrónica; ya que también tienen diferentes horarios y obligaciones; pero pudieron agendar un espacio de tiempo breve para compartir su opinión sincera.

Cabe resaltar que la presente investigación busca analizar las competencias de los estudiantes del último año de la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de La Educación de la Universidad de Panamá, sobre mediación con fin de disminuir eventos de cualquier forma de violencia en las escuelas; además los resultados por medio de los instrumentos tienen como principal propósito desarrollar reforzar competencias pacificadoras del docente.

CAPÍTULO 2
MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Múltiples autores, en su afán por comprender las formas de convivencia humana y el conflicto, realizaron estudios profundos como por ejemplo Chaves, A.2001; Moll, L (1993) analizando las teorías y planteamientos de Vygotsky quien centró sus estudios en las relaciones interpersonales y al medio a los que llamó también medios culturales, lo cual discrepaba con otros estudios, ya que en boga se establecía que el comportamiento en los individuos desde corta edad se forja por medio de las relaciones que este establece con los padres, por ser las personas más cercanas a un individuo, pero por otra parte también están los compañeros con los que el ser humano también interactúa, concluyendo de esta forma que las experiencias de la época escolar marcan la vida del individuo y señala la etapa escolar, el periodo más importante de nuestro desarrollo porque durante este tiempo, desde que empezamos la etapa de Educación Primaria, Premedia y Media aprendemos a negociar con el mundo fuera de la protección que nos brinda nuestro del hogar, por lo general buscando una ubicación favorable o bien, aceptación en un grupo de compañeros, enfrentando dificultades académicas, problemas de adaptación social o familiares, durante este proceso.

Durante la etapa del desarrollo humano viene implícito el estrés del crecimiento en sí, que incrementa con la etapa escolar, casi sin excepción, siendo para algunos individuos una etapa compleja o difícil, ya que enfrentan en las primeras formas de agresión por parte de uno o varios compañeros, clasificada ya sea en

forma física (golpes, amenazas), social (marginación, ostracismo) o moral (insultos, denigración).

Y como lo indica a Olweus Dan (2006) el atacado se siente indefenso y con mucha vergüenza de pedir ayuda para no perder más de su amor propio al hacer pública su debilidad. Sufrir en silencio se convierte de esta forma, en la solución del momento, lo cual contribuye a la acumulación de profundos resentimientos que en el futuro pueden manifestarse como agresividad patológica y muchas veces con mortales consecuencias.

Sabemos que el niño abusado no sabe defenderse. El abusador es otro niño con sus propios problemas que no puede entender o controlar. Hacer que intervengan los padres generalmente complica el cuadro, ya que los padres de forma casi inmediata optaran por mecanismos de corrección punitivos., es entonces cuando la escuela, si bien es cierto, como lo señala Carozzo, J (2017) no debe ser la única institución responsable de la doble tarea preventivo-formativa, pero sí debe ser la encargada de establecer reglas claras sobre el comportamiento estudiantil y el manejo de casos de violencia y luego, ponerlas en práctica.

Para gestionar una nueva forma de convivencia de quienes hoy están en las aulas, es inminente que los docentes tengan una formación en competencias, ya que como lo afirma Bandura (1974) con su teoría del aprendizaje “los niños aprenden la agresión y la violencia por medio de la observación y la imitación”, lo

que indica que a menos exposición un niño tenga a la violencia tanto emocional como física, más se reduce el riesgo de tener niños violentos en las escuelas.

Como veremos más adelante las teorías, que refuerzan el marco teórico, la teoría evolutiva del desarrollo cognitivo de Piaget, la teoría sociocultural de Vygotsky, la teoría del aprendizaje social de Bandura y la teoría de Erickson basada en principios epigenéticos establecen que cuando nacemos, solamente tenemos funciones mentales inferiores; es decir que las funciones mentales superiores; todavía no están desarrolladas, y es únicamente por medio de la interacción con los demás, que vamos aprendiendo, y de esta manera desarrollamos nuestras funciones mentales superiores, algo completamente diferente de lo que recibimos genéticamente por herencia.

Ahora bien, lo que aprendemos depende de las herramientas psicológicas que tenemos, y a su vez, las herramientas psicológicas dependen de la cultura en que vivimos, consiguientemente, nuestros pensamientos, nuestras experiencias, intenciones y acciones están culturalmente mediadas e interrelacionadas.

2.2. Marco conceptual

Asertividad: señala Fisher R., Ury W., Patton B. (2004) que es capacidad de comunicar a las personas que nos rodean nuestros sentimientos y necesidades, pero evitando herir y ofender a los demás.

Comunicación es definida por Bradberry Travis y Greaves Jean (2007) como el hacer a otro partícipe de lo que uno un individuo expresa, durante el proceso por el que se transmite y recibe una información.

Convivencia pacífica para Bradberry Traves y Greaves Jean (2007) **es la** capacidad que tienen los seres humanos de convivir de forma armoniosa entre un grupo de individuos que habitan en un mismo espacio, con el objetivo de alcanzar la salud y el bienestar colectivo dentro de una sociedad.

Cultura de paz según Brenes, A y Rojas, A. (2002) forma parte del proceso de socialización, a través del cual se asimila un sistema de valores, habilidades, actitudes y modos de actuación, que reflejan el respeto a la vida, al ser humano, a la dignidad, al medio ambiente, propiciando el saber participar, valorar y convivir, rechazando la violencia, evitando los conflictos, desde relaciones comunicativas asertivas, dialógicas y favorecedoras del desarrollo de relaciones empáticas entre las personas.

Empatía señala Bradberry Traves y Greaves Jean (2007) que es la capacidad que

posee una persona para ponerse o sentirse en el puesto del otro y entender y saber lo que esa otra persona siente, o incluso en lo que pueda estar pensando.

Escucha activa para (Ortiz, 2007) consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido.

Mediación escolar según LEVA Ana María. (2009) es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y consolida formas de actuación y gestión de los conflictos profundamente participativas y democráticas.

Prevención señala LEVA A. (2009) que es el resultado de concretar la acción de prevenir, la cual implica el tomar las medidas precautorias necesarias y más adecuadas con la misión de contrarrestar un perjuicio o algún daño que pueda producirse.

Relaciones interpersonales Vygotsky (1999) en su estudio sobre aprendizaje escolar es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Resolución de conflictos indica CORTINA, A. (1997) es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas.

2.3. Marco teórico

2.3.1. Teoría evolutiva del desarrollo cognitivo de Jean Piaget.

Según, Torres, J. and Ash, M. (2007), el psicólogo suizo Jean Piaget expone que la mente procesa la información de manera estructurada enfocándose por años en un profundo estudio de este proceso en niños- niñas escolares, “El desarrollo cognoscitivo no sólo consiste en cambios cualitativos de los hechos y de las habilidades, sino en transformaciones radicales de cómo se organiza el conocimiento”.

Jean Piaget dividió su estudio en cuatro períodos o etapas, a las cuales llamó, etapa sensoriomotora (del nacimiento a los dos años aproximadamente), la preoperacional (de los 2 años más o menos hasta los 6 años), la de operaciones concretas (desde los 7 años hasta las 11 o 12 años) y la de operaciones formales (que empieza a los 12 o después).

En cada etapa resaltó en resumen lo siguiente:

- Primer periodo, 0 a 2 años: llamado periodo sensorio motor. En este periodo el niño utiliza sus sentidos y capacidades motoras para conocer los objetos y el mundo (ve que es lo que puede hacer con las cosas) aprende lo que se llama la permanencia del objeto.
- Segundo periodo, desde 2 a 6 años: llamado periodo preoperacional. Se observa que los niños son capaces de utilizar el pensamiento simbólico, que incluye la capacidad de hablar. Los humanos utilizan signos para

conocer el mundo y los niños ya los manejan en este periodo. Sin embargo, este pensamiento simbólico es todavía un pensamiento egocéntrico, el niño entiende el mundo desde su perspectiva.

- Tercer periodo, desde los 7 a los 11 años: periodo de las operaciones concretas. En este periodo el niño puede aplicar la lógica, aplica principios. El niño ya no conoce intuitivamente, sino racionalmente; no obstante, no maneja todavía abstracciones. Su pensamiento está anclado en la acción concreta que realiza en el periodo escolar.
- Cuarto periodo, de los 12 años en adelante: periodo de las operaciones formales. Se habla del adolescente y del adulto. Es la etapa del pensamiento abstracto, no solo piensa de la realidad, sino cómo puede hacer las cosas, ya puede hipotetizar.

2.3.2. Teoría sociocultural de Lev Vygotsky

De acuerdo con lo planteado por Linares (2008), citando a Vygotsky (1896-1934), con su teoría sociocultural del desarrollo se ha convertido en la base de muchas teorías e investigaciones sobre el desarrollo cognitivo en las últimas décadas, la cual surge como respuesta al Conductismo, donde señala que la contribución más importante al desarrollo cognitivo individual proviene de la sociedad.

Para Vygotsky, los padres, parientes, los pares y la cultura en general juegan un papel importante en la formación de los niveles más altos del funcionamiento intelectual, por tanto, el aprendizaje humano es en gran medida un proceso social. El aprendizaje tiene su base en la interacción con otras personas, una vez que esto ha ocurrido, la información se integra a nivel individual, cada función en el desarrollo cultural del niño aparece dos veces: primero en el nivel social y luego en el individual, primero en medio de otras personas (interpsicológica) y luego dentro del niño (intrapsicológico). Esto aplica igualmente para la atención voluntaria, la memoria lógica y la formación de conceptos. Todas las funciones superiores se originan como relaciones reales entre individuos.

Cabe destacar que, Vygotsky fue contemporáneo de otros grandes estudiosos como Freud, Skinner y Piaget, su trabajo y sus ideas han tenido amplia c, se han tornado cada vez más influyentes en áreas como el desarrollo del niño, la psicología cognitiva y la educación. Esta teoría sociocultural se centra no solo en cómo los adultos y los compañeros influyen en el aprendizaje individual, sino también en cómo las creencias y actitudes culturales influyen en el desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje.

Como resultado, Vygotsky asume que el desarrollo cognitivo varía según la cultura, enfatiza en los factores sociales que contribuyen al desarrollo cognitivo. El entorno en el cual crecen los niños influirá en lo que piensan y en la forma en cómo lo harán; resalta la importancia del papel del lenguaje en el desarrollo

cognitivo; el pensamiento y el lenguaje son sistemas separados inicialmente desde el comienzo de la vida, la fusión se produce alrededor de los tres años de edad, con la producción del pensamiento verbal, y como consecuencia el desarrollo cognitivo resulta de una interiorización del lenguaje.

Según Linares (2008), y de acuerdo con los planteamientos de Vygotsky en sus conclusiones en el apartado sobre la teoría de los conflictos del desarrollo humano, los adultos son un factor importante para el desarrollo cognitivo, puesto que afirmó que los niños nacen con un repertorio básico de habilidades que permiten su desarrollo intelectual, pero mientras Piaget se centraba en los reflejos motores y las capacidades sensoriales, Vygotsky, en contraposición, se refiere en sus estudios a las funciones mentales elementales del ser humano como la atención, sensación, percepción, memoria, que eventualmente, por medio de la interacción dentro del entorno sociocultural, estas funciones se desarrollan en procesos mentales más sofisticados y eficaces, a los que llamó como las funciones psicológicas superiores.

2.3.3. Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura.

De acuerdo con Triglia, A (2018) Albert Bandura, centra su investigación en los procesos de aprendizaje y la interacción entre el aprendiz y el entorno social, su teoría explica por qué los sujetos aprenden unos de otros. La Teoría del Aprendizaje Social propuesta por Bandura incluye el factor conductual y el factor cognitivo, dos componentes sin los cuales no pueden entenderse las relaciones

sociales, el aprendizaje y refuerzo, cuando aprendemos estamos ligados a ciertos procesos de condicionamiento y refuerzo positivo o negativo. Del mismo modo, reconoce que no puede entenderse nuestro comportamiento, si no tomamos en consideración los aspectos de nuestro entorno que nos están influyendo a modo de presiones externas.

En este sentido, el ambiente juega un papel importante, para que exista una sociedad, por pequeña que esta sea, tiene que haber un contexto, un espacio en el que existan todos sus miembros, a su vez, el cual nos condiciona en mayor o menor grado por el simple hecho de que nosotros estamos insertados en él muchas veces, y por consiguiente son los demás quienes fijan parte de nuestros objetivos de aprendizaje.

Otro factor importante según Molina, Raby, Villa & Tapias, (2018) es el aspecto cognitivo, que representa un elemento importante donde el aprendiz no es un sujeto pasivo que asiste desapasionadamente a la ceremonia de su aprendizaje, sino que participa activamente en el proceso e incluso espera cosas de esta etapa de formación.

Molina, Raby, Villa & Tapias, (2018) también señalan que, la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura expresa que, como aprendices en continua formación, los procesos psicológicos privados e impredecibles importantes, que, tienen un origen en la parte social y gracias a la capacidad de verse a uno mismo

en la conducta de los demás por lo que se puede decidir qué funciona y qué no funciona. Además, estos elementos del aprendizaje sirven para construir la personalidad de cada individuo, así como prever situaciones a partir de lo que les sucedió a otros.

2.3.4. Teoría de Erick Erickson.

Uno de los autores que aporta a esta investigación es Erick Erikson quien redefine la teoría de los estadios de Freud, estableciendo que el desarrollo funciona a partir de un principio epigenético, conformado por ocho fases que se extendían a lo largo de todo el ciclo vital, al que llamó “Estadios” y cada Estadio está determinado por nuestros éxitos o fracasos que hayamos experimentado en los estadios precedentes, en donde cada uno de ellos se abrirá en un momento concreto, con un cierto orden que ha sido determinado por la naturaleza a través de la genética, que “Si se interfiere con este orden natural de desarrollo extrayendo un pétalo demasiado pronto o en un momento que no es el que le corresponde, se destruye el desarrollo de la flor al completo” Erikson, Erik. (1972).

Según Erick Erickson cada fase comprende ciertas tareas o funciones que son psicosociales por naturaleza. Aunque Erikson les llama crisis, las diversas tareas descritas por el autor se establecen en base a dos términos: una es la tarea del infante, llamada “confianza-desconfianza” Erikson, Erik. (2000). Al principio resulta obvio pensar que el niño debe aprender a confiar y no a desconfiar. Pero Erikson establece muy claramente que debe aprender que existe un balance. Ciertamente,

se debe aprender más sobre la confianza, pero también se necesita aprender algo de desconfianza. En esta etapa cabe destacar que hay un tiempo óptimo para cada fase, es inútil empujar demasiado rápido a un niño a la adultez, cosa muy común entre personas obsesionadas con el éxito, ya que es imposible intentar proteger a nuestros niños de las demandas de la vida, debido a que existe un tiempo para cada función.

Si pasamos bien por un “estadio” o etapas del desarrollo humano, llevamos con nosotros ciertas virtudes o fuerzas psicosociales que nos ayudarán en el resto de los estadios de nuestra vida; sin embargo, si no nos va bien o como esperamos, podremos desarrollar malas adaptaciones, así como poner en peligro nuestro desarrollo faltante.

Erikson también hizo planteamientos respecto a las interacciones de las generaciones, lo cual llamó mutualidad, aunque anteriormente ya Freud, S. (1972) había establecido claramente que los padres influían de una manera drástica el desarrollo de los niños, por lo cual Erikson, Erik. (2000) amplió el concepto, partiendo de la idea de que los niños también influían al desarrollo de los padres, planteando un ejemplo clásico como la llegada de un nuevo hijo que representa un cambio de vida considerable para una pareja y remueve sus trayectorias evolutivas, haciendo de esto una comparativa con aquellos que han sido influenciados fuertemente por sus abuelos y padres simultáneamente.

Cuadro No. 1 Estadios del desarrollo humano

ESTADIOS	CRISIS psicosociales	RELACIONES / VINCULACIONES	FUERZAS BÁSICAS	PATOLOGÍA ANTIPATÍAS
1.- Infancia	Confianza Vs. Desconfianza	Madre / Orden cósmico	Esperanza	Retraimiento
2.- Niñez temprana	Autonomía Vs. Vergüenza	Padres / De ley y orden.	Voluntad	Compulsión
3.- Edad de Juego	Iniciativa Vs. Culpa	Familia Básica / Dramáticas e ideales	Finalidad	Inhibición
4.- Edad escolar	Industria Vs. Inferioridad	Vecindad, escuela / Formalismo-Tecnología	Competencia	Inercia
5.- Adolescencia	Identidad Vs. Confusión	Pares, grupo, liderazgo/ Ideología	Fidelidad	Repudio
6.- Juventud	Intimidación Vs. Aislamiento	Amistad, sexo: Afiliativas / cooperación y competición.	Amor	Exclusividad
7.- Adulthood	Generatividad Vs. Estancamiento	Generacionales: trabajo dividido- casa compartida/ Cultura-Educación-Tradicición	Cuidado	Actitud rechazante
8.- Vejez	Integridad Vs. desesperanza	Especie humana (mis especies) / Filosóficas	Sabiduría	Desdén

Fuente: Bertrand Regader artículo La Teoría del Desarrollo Psicosocial de Erik Erikson (psicologiymente.com)

Uno de los aspectos más relevantes que refuerzan esta investigación, se encuentra en estudio de Erikson, Erik. (1968), en su publicación sobre Identidad, Juventud y Crisis, donde rescatamos el Estadio V: etapa de la adolescencia, que señala que el ser humano empieza la pubertad desde los 12 años aproximadamente y finaliza alrededor de los 18-20 años. La tarea primordial es lograr la identidad del Yo y evitar la confusión de roles. Esta fue la etapa que más interesó a Erikson, esta edad constituyó las bases a partir de las cuales el autor desarrollaría todas las otras etapas. La identidad Yoica significa saber quiénes somos y cómo encajamos en el resto de la sociedad, exige que tomemos todo lo que hemos aprendido acerca de la vida y de nosotros mismos y lo moldeemos en una autoimagen unificada; una que nuestra comunidad estime como significativa.

Hay cosas que hacen más fácil estas cuestiones. Primero, debemos poseer una corriente cultural adulta que sea válida para el adolescente, con buenos modelos de roles adultos y líneas abiertas de comunicación. Sin estos límites, nos embarcamos en una confusión de roles, lo que significa que no sabremos cuál es nuestro lugar en la sociedad y en el mundo.

2.3.5. Teoría de Brunner

Como última teoría que sustenta el estudio del desarrollo humano con el manejo de conflictos, nos apoyamos en los aportes de Vergara, A (2018) donde señala que para Brunner el desarrollo cognitivo es el pensamiento, donde la mente inteligente crea a partir de la experiencia sistemas genéricos de codificación que permiten ir más allá de los datos a predicciones nuevas, a medida que crecen los niños deben ir adquiriendo una forma de representar regularidades de su entorno: los resultados más importantes del aprendizaje incluyen no solo la capacidad de resolver los conceptos, las categorías y la resolución de problemas concebidos previamente por la cultura, sino también la capacidad de crear ideas por sí mismo.

Es así como, el crecimiento cognitivo implica una interacción entre las capacidades humanas básicas y las tecnologías inventadas culturalmente que sirven como amplificadores de estas capacidades. Estas tecnologías inventadas culturalmente incluyen no solo objetos obvios, tales como las computadoras y la televisión, también incluye nociones más abstractas tales como la forma en que una cultura categoriza los fenómenos y el lenguaje mismo. Según, Bruner probablemente estaría de acuerdo con Vygotsky en que el lenguaje sirve para

mediar entre los estímulos ambientales y la respuesta del individuo. Según Bruner el objetivo de la educación por tanto debe ser la creación de aprendices autónomos, en otras palabras, aprender a aprender.

De este modo, Jerome Bruner (1966), en su investigación sobre el desarrollo cognitivo de los niños vemos como propuso tres modos de representación del pensamiento humano dentro de las cuales se encuentran: Representación inactiva (basada en la acción), la representación icónica (basada en imágenes), representación simbólica (basada en el lenguaje)

2.4. Mediación

“La mediación es un proceso para la gestión alternativa de conflictos en el que las partes enfrentadas acuden de forma voluntaria a una tercera persona imparcial; el mediador, (Aguirre & Almirall, 2005). Este ayuda a las partes implicadas en el conflicto a que ellas mismas busquen posibles soluciones potenciando en todo momento la comunicación entre ellas”.

2.4.1. Mediación escolar

En el ámbito escolar la mediación se aplica hace poco más de cuatro décadas y aunque como lo señala Brandoni F. (1999), su origen no es principalmente en el campo de la educación, pero aún así ha logrado grandes resultados. En los años 70 el presidente de los Estados Unidos Jimmy Carter impulsó por primera vez los programas de mediación comunitaria y debido al éxito de su aplicación, se

extendió a todo el país y en la década de los años 80 la mediación fue aplicada de forma oficial en la comunidad educativa enseñando a los estudiantes a mediar los conflictos de sus compañeros.

Alzate R. (1998) Particularmente la Mediación en el ámbito escolar se concretó en Estados Unidos en 1984, por medio del NAME (por sus siglas en inglés Name Association for Mediation in Education), posterior a que un grupo de educadores y mediadores comunitarios compartieran sus experiencias sobre los seis programas pilotos de Resolución de Conflictos Escolares, todos con resultados positivos; por lo cual para el año 2003, se superaron las expectativas y se contaba con al menos 200 programas de mediación escolar siendo implementados en escuelas estatales.

Paulatinamente la Resolución de Conflictos en ámbitos escolares se fue extendiendo por todo el mundo, con interesantes experiencias vigentes hasta la fecha en países como: Nueva Zelanda desde el año 1987, en Canadá desde 1988 y generalizado a todas las escuelas primarias y secundarias en; en 1993, y así sucesivamente en otros países como Polonia, Alemania, Sudáfrica, Argentina, entre otros en los años 90.

En los países hispanohablantes, la implementación de la mediación inició posterior a los años 90, por ejemplo, Sánchez García-Arista, M. (2012) indica que en España, la Mediación Escolar se inició en 1993, con la propuesta realizada

por el Centro de Investigaciones por la Paz de Guernika Gogoratz y, posteriormente, en 1996, se llevaron a cabo algunos programas en Cataluña, siendo estas dos comunidades autónomas donde ha habido un desarrollo notable de programas de mediación en centros escolares. En Madrid para 1997 se iniciaron planes piloto en escuelas secundarias y para el año 2003 ya España contaba con modelo de mediación con formato dinámico para escuelas primarias y secundarias a fin de facilitar su puesta en práctica.

Como vemos, la mediación implica y produce cambios positivos en quien la conoce, interioriza y practica, transformando tanto al individuo como a la institución, ya que mejora de la convivencia, por su carácter preventivo y educativo., pero depende en gran medida de la aceptación docente de capacitarse e implementarlo.

La mediación está totalmente fundamentada, mucho más en contextos educativos. Cohen R. (1995) indicó que esta mediación implementada en países anglo e hispanohablantes se realizó sobre 4 supuestos a básicos a saber:

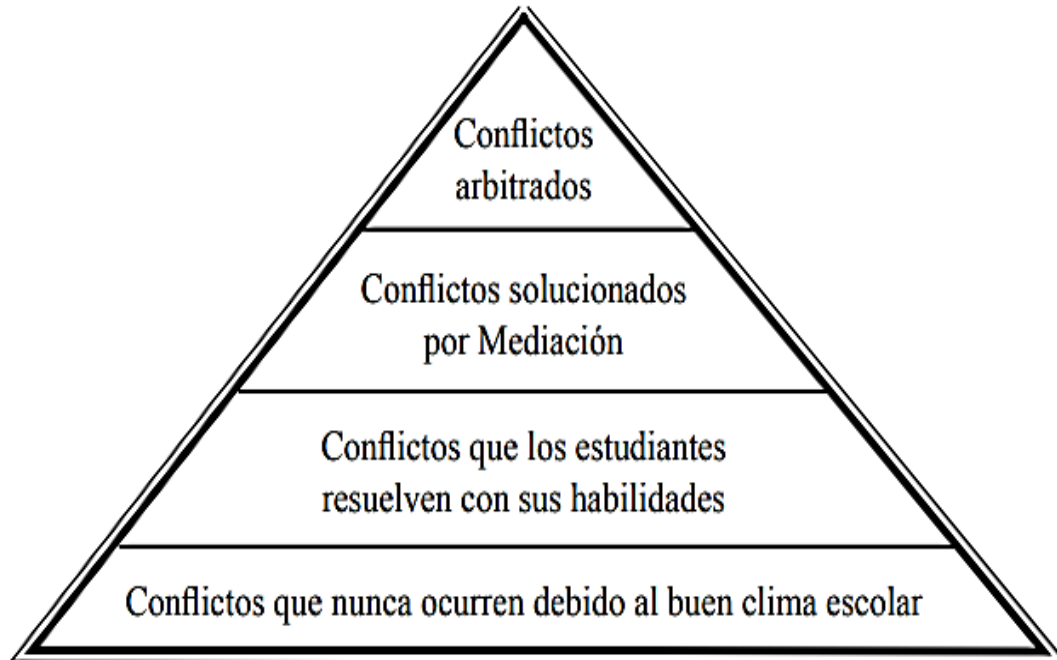
- Ver el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal por parte de los estudiantes.
- Comprender que el conflicto es inevitable y por ello el aprendizaje en habilidades para resolver los conflictos es tan educativo y esencial como aprender geometría.

- Hacer conciencia que los estudiantes pueden ayudar a resolver los conflictos a otros estudiantes y es tan adecuada como la ayuda que se brinda a los adultos.
- Animar a los estudiantes a resolver los conflictos en un momento determinado y de forma colaborativa, ya que es un método efectivo para prevenir futuros conflictos y castigos.

Se puede definir la mediación como “un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto, aceptada por los implicados y sin poder de decisión, cuyo objetivo es el de facilitar que éstos lleguen por sí mismos a un acuerdo a través del diálogo” Rodríguez, J. (2001).

Dicho lo anterior podemos entender la mediación escolar como un método de solución de conflictos que se utiliza para resolver los problemas que se presentan en la convivencia entre chicos y chicas. También se usa para solventar las dificultades que surgen entre los docentes, o entre estos y los acudientes. La mediación escolar plantea que, frente al surgimiento de un problema entre dos alumnos o alumnas, se debe solucionar mediante, la mediación la cual puede ser realizada por un docente, un personal psicopedagógico o un estudiante que ayude a que ambas partes dialoguen y encuentren una solución.

Cuadro No. 2 Enfoque global de transformación de conflictos



Fuente: Cohen, R. (1995). Student resolving conflict.

2.5. Objetivos de la mediación escolar

Dentro de los objetivos que persigue la mediación escolar, Fernández Enguita (1998), destacan los siguientes:

- Promover la gestión positiva de los conflictos, facilitando acuerdos constructivos.
- Pacificar las partes y reducir agresiones, creando un clima escolar pacífico y constructivo.
- Fomentar la solidaridad, la confianza mutua, la afirmación personal y las capacidades de compartir sentimientos y experiencias.
- Aliviar tensiones generadas por disputas.
- Abrir la posibilidad de relaciones futuras.

2.6. Implicaciones de la mediación escolar

Según Soler I. (2007) la mediación escolar implica los siguientes puntos:

- Un procedimiento voluntario y creativo, aceptado por las partes.
- Normas de funcionamiento previamente establecidas.
- Confidencialidad y crear un clima que haga posible que afloren los problemas en cuestión.
- La reflexión y el razonamiento al buscar fundamentos convincentes que posibiliten la toma de decisiones.
- La democratización de los vínculos establecidos en las instituciones escolares.
- Promover valores claves como cooperación, comunicación, respeto a la diversidad, responsabilidad y participación, así como la adquisición de habilidades comunicacionales.
- Una negociación cooperativa, en la que todas las partes obtengan beneficio.

2.7. Aplicación de la mediación escolar

La mediación escolar puede aplicarse en las siguientes circunstancias:

- Antes del conflicto, como estrategia preventiva, alternativa a la sanción.
- Después del conflicto, como complemento de la sanción, o estrategia de reparación- conciliación, con el objetivo de restablecer la confianza entre las personas y evitar la reincidencia.

No obstante, no se recomienda realizar la sesión de mediación escolar en los siguientes casos:

- Los hechos son muy recientes y los protagonistas no están en condiciones de reflexionar y tomar decisiones.
- Una de las partes desconfía de la otra.

- El problema excede a las posibilidades que puede ofrecer la mediación como por ejemplo que trate de lesiones físicas graves.

2.8. El Docente como mediador

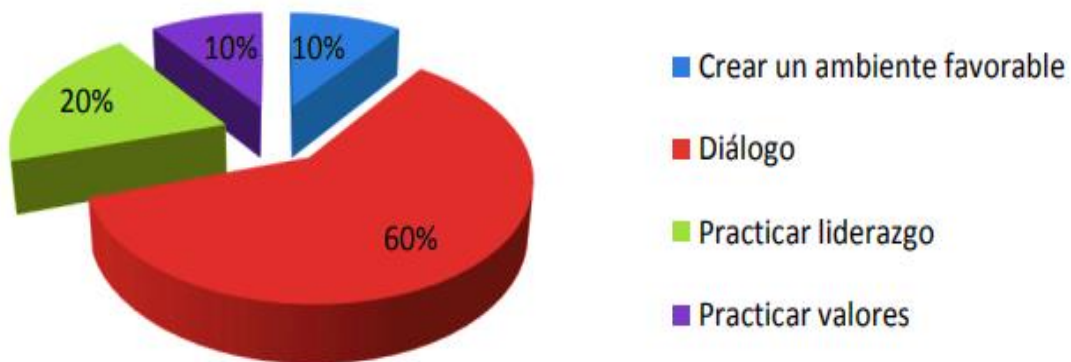
En la Primera Conferencia de la Paz de la Haya, celebrada en 1899 la figura del mediador ya se hacía notar, pues en su artículo 4 señaló que el principal papel que debía desempeñar un mediador consistía en: “conciliar las reclamaciones antagónicas y apaciguar los sentimientos de agravio que puedan haber surgido entre los estados desavenidos”.

Hoy por hoy podemos observar cómo la mediación constituye una herramienta muy valiosa para la resolución de conflictos en los centros educativos. La presencia del educador social, como profesional formado en mediación, se hace cada vez más necesaria en este contexto. Este profesional debe contar con una visión global e integradora que le permita la búsqueda de soluciones viables y eficientes desde el análisis de las necesidades e intereses reales de los miembros de las partes.

El mediador no solo debe conocer las técnicas de mediación y resolución de conflictos, sino la cultura institucional del lugar donde se ha producido el mismo, con el fin de familiarizarse con la situación que dio origen al problema, pues solo de este modo podrá conocer con más precisión el punto de partida del conflicto y podrá contextualizarlo en toda su amplitud.

Es importante que el educador esté preparado técnicamente y conozca con precisión los pasos a seguir de la mediación, y saber articular el proceso técnico de mediación y el conocimiento del contexto; es decir, no debe actuar sin haber realizado un análisis detallado de la realidad en la que se ha producido el conflicto, para así poder llegar a conocer los hilos invisibles que entretejen la trama de las relaciones entre las partes.

Cuadro No. 3 Estrategias del docente para mejorar las relaciones interpersonales en la clase



Fuente: Cuestionario para profesores-Maltrato entre escolares (Etapa I).
Elaborado por: Carmen Yolanda Sinchi Sinchi

En un centro escolar, es importante que el mediador, sea docente o personal psicopedagógico, conozca los patrones, normas y características culturales de las partes implicadas en un conflicto antes de iniciar el proceso de mediación, si desea alcanzar el éxito en el proceso del dialogo.

Como lo indica Rosario Ortega (2005) el diálogo en la mediación escolar es un instrumento muy específico cuando el nivel de relaciones interpersonales se ha deteriorado, y cada estrategia que escoja el docente deberá contener objetivos alcanzables, ser consciente de que los resultados pueden tardar y estar preparado para utilizar una o varias estrategias hasta lograr los cambios de conducta deseados; ya que las habilidades socioemocionales y estrategias para afrontar de conflictos que adquiera el docente le permitirán actuar ante situaciones por ejemplo de acoso o “Bullying”, posibilitando al estudiante a adaptarse a las distintas formas de interacción entre compañeros.

Cabe aclarar que el niño/adolescente siempre aprende algo, la diferencia está en aprender y llevar lo aprendido a la práctica, por lo que Albert Bandura (2008) en su estudio de Perspectiva social cognitiva de la voluntad propia, detalla 4 requisitos indispensables para que el niño/adolescente se comporte de la misma forma que el modelo observado, dichos requisitos son:

- Proceso de atención: indica que el niño/adolescente observa y selecciona las características que más le llamen la atención del modelo, demostrando la utilidad de los comportamientos modelados.
- Proceso de retención: señala que lo importante será que el niño/adolescente represente de forma clara en su mente lo que haya observado de forma simbólica o visual.

- Proceso de reproducciones motoras: hace referencia a que lo aprendido se pone en práctica en función a sus habilidades físicas y mentales, si carece de ellas será imposible.
- Proceso de reforzamiento y motivación: revela que el niño/adolescente debe practicar la eficacia del modelo; si dicho acto tiene un final feliz el modelo será más contagioso; por el contrario, si prevé que el resultado puede ser negativo, seguramente lo rechace.

2.9. Aspectos antes de iniciar la mediación

Es fundamental que el mediador analice qué aspectos son o no susceptibles de resolver a través de este medio desde una perspectiva integradora Soler I. (2007), por lo cual el mediador debe:

- Partir del supuesto de que todos los implicados deben ganar.
- Planificar y diseñar una estrategia concreta.
- Tener claridad en lo que es o no importante y seleccionar la mejor alternativa para negociar.
- Crear un clima en el que se puedan expresar las partes con naturalidad con el fin de hacer manifiesto lo latente y explícito lo implícito.
- Compartir las percepciones mutuas y penetrar más allá de las disputas.
- Abordar la situación con objetividad, separando la persona del problema.
- Su ética debe regirse por el principio de la imparcialidad y la neutralidad.
- Acompañar en el proceso. Ponerse en el lugar del otro y entender su posición, lucha y sentimientos.
- Generar variedad de opciones para que se elijan la más idóneas.
- Buscar la mejor solución teniendo en cuenta el bien común.
- Utilizar la capacidad de escucha, así como la retroalimentación.

- Dotar a las partes de recursos comunicativos de calidad para que puedan resolver el conflicto.
- Hacer aflorar los sentimientos de las partes con el fin de que todos se expresen, ya que sólo de este modo se podrá abordar el tema y evitar que persistan heridas y resentimientos.

2.10. Etapas de la mediación escolar

El proceso de gestión de un conflicto escolar, desde su gestión a su resolución a través de un órgano de mediación escolar, planea Torrego (2003) que se divide en las siguientes 5 fases:

2.10.1. Evaluación del conflicto

Una vez se ha detectado una situación conflictiva, ya sea por la observación de algún miembro del equipo mediador o por alguna solicitud externa, se debe valorar si el caso puede ser tratado a través de una mediación o, por su gravedad, tiene que ser directamente sancionado o tratarse por otra vía.

2.10.1.1. Preparación previa de la mediación

Una vez se ha decidido el equipo que va a participar en las reuniones, donde debe primar la confianza mutua, se deben establecer unas normas de obligada aceptación. A partir de aquí hay que escuchar las distintas versiones del conflicto. Investigar el caso y recopilar pruebas sin posicionarse, de momento, a favor de una u otra parte

2.10.1.2. Compartir ideas de resolución del conflicto

Entre todos los miembros del grupo de mediación se deben aportar propuestas de resolución del conflicto. En esta fase es fundamental fomentar la cooperación, intentando que las partes afectadas sean capaces de llegar a acuerdos concretos.

2.10.1.3. Llegar a un consenso

La idea es pactar, entre todos los implicados, un acuerdo consensuado que satisfaga, en la medida de lo posible, a ambas partes. Es importante dejar los puntos muy claros, con una hoja de ruta donde conste, de manera muy clara y detallada y con fechas concretas, las acciones que se deben llevar a cabo.

2.10.1.4 Cerrar la mediación:

Es aconsejable que, pasado un tiempo prudencial, las personas afectadas y el mediador o los mediadores se vuelvan a encontrar para valorar en qué momento se encuentra el conflicto. En esta revisión se incide en lo que ha funcionado y en lo que no y, si cabe, se plantean otras pautas de actuación. La mediación finaliza preguntando qué les ha aportado y qué grado de incidencia ha tenido para la resolución del conflicto. Por ser mediación entre miembros de la comunidad estudiantil, se recomienda que el acuerdo al que lleguen las partes se debe dejar constancia con el personal directivo del colegio.

2.11. El conflicto

Para la mayoría de los autores, tal y como veremos, el conflicto es un fenómeno que acompaña la vida de las personas; es decir, es algo natural y propio de nuestra condición humana, por ello debemos entender, el conflicto como una

oportunidad de cambio y mejora, y como una vía de aprendizaje de habilidades para la vida.

Vinyamata (1999) señala que en que analizar y comprender los orígenes y causas del conflicto es una manera de entender a la persona, así como las sociedades que éstas conforman.

Presentaremos a continuación algunas de las aportaciones más notables que se han realizado en los últimos años sobre la definición de conflicto:

Para Casamayor (1998) destaca que “un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los de un grupo o con los de quien detenta la autoridad legítima” Así, para este autor, no solo hay conflictos cuando se producen malos tratos físicos o verbales, también cuando se producen otras situaciones como deterioro del mobiliario o cuando alguien molesta o no deja trabajar a sus compañeros.

Según Vinyamata (1999) el conflicto es una “confrontación de intereses, percepciones o actitudes entre dos o más partes. Esta confrontación no debería interpretarse de manera negativa, ya que los conflictos poseen aspectos positivos que permiten un desarrollo que beneficie a todas las partes implicadas”

Por otra parte, Fisas (2001) define el conflicto como “Un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado”

En adición, Entelman (2002) señala que: El conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas

sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos.

Para finalizar, como señala Andrés y Barrios (2009) como, en momentos en los que parece que lo que destaca más en los centros son los conflictos por encima de las buenas relaciones de convivencia, debemos tener presente la importancia de llevar a cabo actuaciones de prevención en los centros educativos. En concreto, y tal y como proponemos en nuestro trabajo, promover las relaciones interpersonales positivas entre los distintos colectivos que están en el centro debe ser un objetivo central de la intervención educativa.

Si realizamos un análisis de las definiciones recogidas hasta aquí, podemos ver algunas coincidencias a la hora de definir qué es el conflicto:

- Diferencias en objetivos, opiniones, valores, necesidades, prioridades, etc.
- Frustración en las distintas partes, sentimiento de no haber logrado lo que se pretendía.
- Interdependencia o relación entre las partes en conflicto.
- El conflicto como un proceso natural y propio de la condición humana.

Por tanto, podríamos señalar como conclusión, que desde nuestro trabajo entendemos el conflicto como un proceso natural en la vida del individuo como ser social. Consideramos también que si este es abordado de la manera adecuada puede suponer una oportunidad de aprendizaje y crecimiento, tanto personal como relacional.

2.11.1. La estructura del conflicto

Tal y como señala Lederach (1992) podemos distinguir del conflicto tres partes básicas:

-Personas: ¿Quiénes están involucrados en el conflicto?

-Proceso: Hace referencia a la cadena de acontecimientos que ha seguido el conflicto

-Problema: ¿Cuáles son las posiciones, necesidades e intereses de las partes en conflicto?

Hemos hecho referencia al principio de este apartado a la conceptualización del conflicto como algo natural y consustancial al ser humano. Si hablamos de conflictos entre escolares, igual debemos entender que son inevitables; y coincidimos con Ortega y Del Rey (2004) en que además son necesarios, ya que suponen un contexto de aprendizaje y puesta en práctica de estrategias de resolución de problemas, así como de habilidades sociales.

En este mismo sentido Novella y Puig (2003) señalan que cuando sólo percibimos los conflictos escolares como una anomalía destructiva y difícil de gestionar, estamos perdiendo una buena oportunidad de educar. Dicho de otro modo, enfrentarse a los conflictos es uno de los recursos pedagógicos más rentables que tenemos en nuestras manos como docentes.

2.11.1.1 Causas de los conflictos escolares

Son muchos los motivos, los que desencadenan los conflictos en las escuelas, sin embargo, para algunos estudiosos el principal de ellos es la existencia de un modelo de organización escolar aún demasiado rígido, basado en la sanción y represión, más no en pacífico o contextualizado en la realidad social y económica de las poblaciones estudiantiles. Estos modelos represores generan entre los estudiantes, descontento, aburrimiento y desmotivación, lo que acaba traduciéndose en un rechazo a la realidad escolar y sus normas.

Las escuelas deberían ser un lugar de encuentro donde se acepte a los demás tal y como son, asumiendo de forma natural las diferencias culturales, de origen,

raza, orientación sexual, creencias religiosas, entre otras afinidades; sin embargo, la realidad es distinta y en muchos colegios, se está viviendo un deterioro de la convivencia escolar.

Por otro lado, otro factor muy influyente que favorece las situaciones de conflicto, violencia y acoso escolar es la dejadez por parte de algunos padres de sus responsabilidades en la educación de sus hijos, ya que delegan en la escuela un papel que les corresponde a ellos, pero que muchas veces no pueden ejercer correctamente por diversos motivos, entre ellos, obligaciones laborales, problemas económicos, un entorno social y familiar poco favorecedor, entre otros como lo señala el Estudio de patrones de convivencia escolar en Panamá, realizado por UNICEF publicado en Junio 2012.

Con este panorama, la conflictividad y la indisciplina y de violencia escolar se manifiestan en los centros escolares, siendo la etapa de Educación Premedia y Media la más conflictiva, lo cual influye negativamente en el estado de ánimo de los chicos y en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

2.12. Tipos de conflictos

Como hemos comentado, los conflictos en el contexto escolar se pueden dar entre alumnos (es decir, entre iguales), entre alumnos-el personal docente y entre alumnos y personal administrativo.

Podemos también hablar de otra clase de situaciones que generan conflictos y situaciones de violencia reiteradas, en particular hablamos del bullying (de origen inglés), que al traducirlo al español según Shephard, Ordóñez, & Rodríguez, 2012) se define como como acoso, intimidación, exclusión social maltrato, el cual puede llegar a tener gravísimas consecuencias para quienes lo sufren.

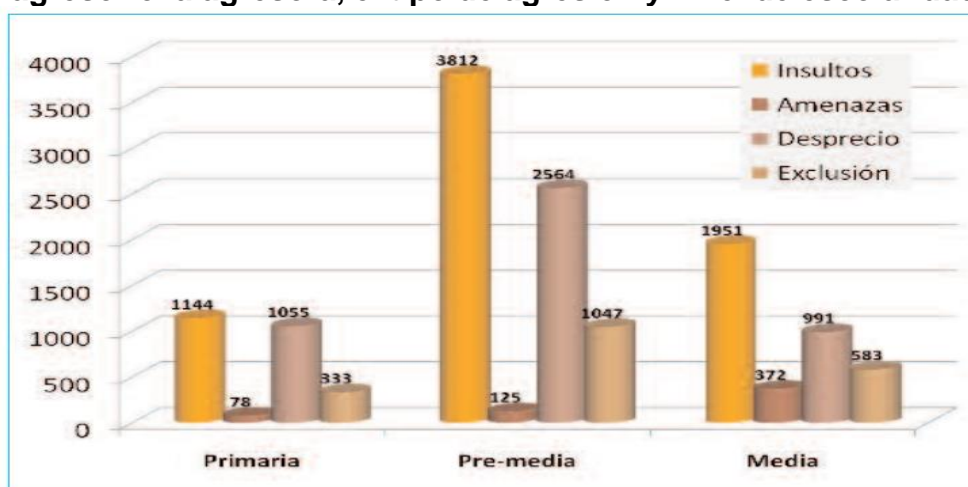
Para Rosario Ortega (2000; 2005) los tipos de conflictos más comunes son:

- Maltrato físico: acoso sexual, pegar, amenazar con armas, esconder y romper objetos.
- Maltrato verbal: insultar, poner sobrenombres, hablar mal de alguien, difundir rumores falsos, amenazar, intimidar.
- Maltrato mixto: se combina la violencia física con la verbal.
- Exclusión social: hace el vacío, no dejar participar a alguien en determinadas actividades, hacer comentarios ofensivos sobre las opiniones de los demás.

En cuanto a incidencia, el Estudio de patrones de convivencia escolar en Panamá, realizado por UNICEF en Junio 2012 concluyen que son clasificadas las conductas violentas menos graves, como la agresión verbal, las que se dan con mayor frecuencia, donde en muchas ocasiones los alumnos agresores no llegan a ser conscientes de su actitud pernicioso y violenta, lo cual deja bien claro que aún queda mucho camino por recorrer en la formación pedagógica de los alumnos en competencias como el autocontrol o la empatía.

Un estudio realizado en el año 2012 por la UNICEF en 23 escuelas primarias, de nivel Primario, Premedia y Media de seis regiones de Panamá, reveló que en el nivel de educación de Premedia es donde se registra el mayor índice de situaciones conflictivas y acoso escolar, debido a que los estudiantes de Premedia tienen un rango de edades entre 12 a 15 años, edades donde experimentan los primeros cambios físico-psíquicos que conlleva la pubertad.

Cuadro No.4 Agresiones verbales en el nivel de primaria, por sexo del agresor o la agresora, el tipo de agresión y nivel de escolaridad

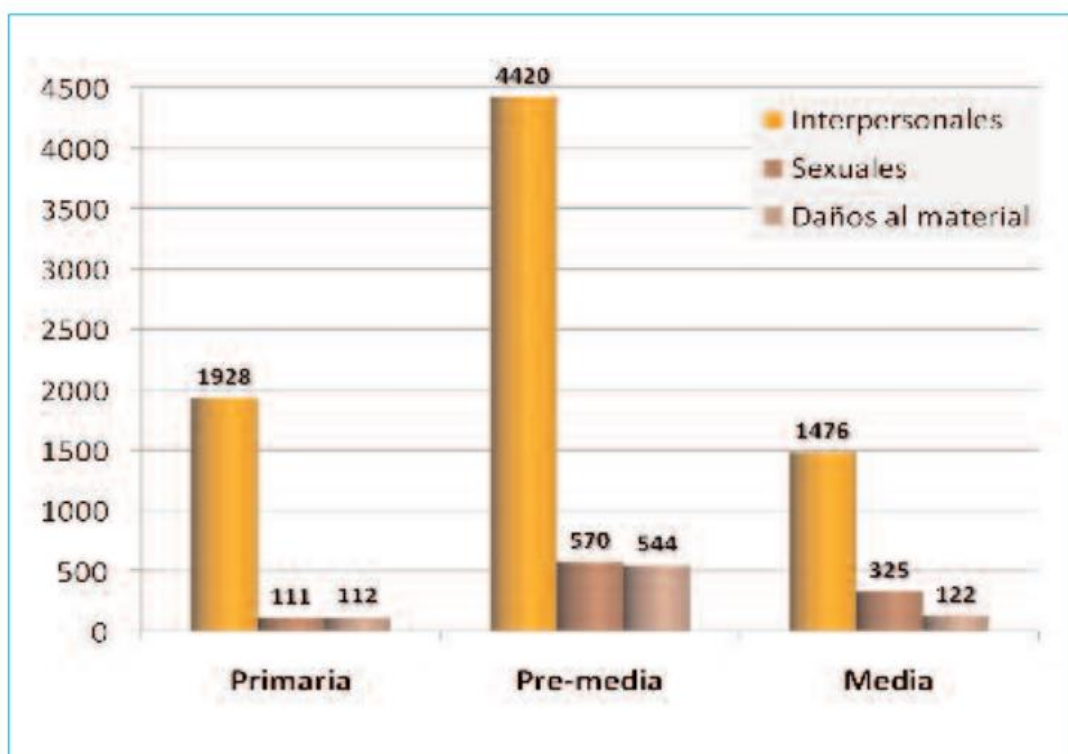


Fuente Estudio de patrones de convivencia escolar en Panamá junio 2012
Centro de Estudio y Acción Social Panameño CEASPA –Panamá

Basados en las cifras anteriores las agresiones de tipo verbal, es decir de insultos encabezan forma de maltratos en los tres niveles académicos investigados, dándose mayoritariamente en el nivel de educación promedio.

La realidad de formatos en el ejercicio de la mediación en los centros escolares es diversa, como señala Torrego, J (2013) está muy extendido el modelo “mediación entre pares” y “Ayuda entre iguales” en el que son los propios alumnos quienes median y/o ayudan en los conflictos entre compañeros. Estos procesos implican beneficios tanto a los mediadores, que se responsabilizan de la ayuda a otros, aprendiendo de manera vivencial y el diálogo, aportando de esta forma satisfacción, mejora en sus relaciones y desarrollo personal.

Cuadro No.5 Agresiones físicas observadas, por tipo de agresión y nivel de escolaridad



Fuente Estudio de patrones de convivencia escolar en Panamá junio 2012
Centro de Estudio y Acción Social Panameño CEASPA –Panamá

Pese a lo antepuesto, en estos niveles también se refleja un alto índice de agresiones del tipo físico, encabezando el nivel promedio las mayores cifras de este tipo de maltrato, acoso escolar o también llamada Bullying sin embargo, según García y Freire (2008 no toda conducta violenta o conflicto que se produce en la escuela puede considerarse acoso escolar, porque no es producto del desbalance de poder entre dos niños y no es una conducta sistemática, y aunque son más comunes y no tan graves sí atentan contra el clima escolar porque ven a la violencia como la única forma de resolverlo. Pero ¿Qué se entiende por maltrato entre iguales o Bullying? Podemos definir el maltrato entre iguales o Bullying como lo indica ORTEGA RUIZ, R. y MORA-MERCHÁN, J. A. (1997) como “una conducta de persecución y agresión física, psicológica o moral que realiza un

alumno o grupo de alumnos sobre otro, con desequilibrio de poder y de manera reiterada”.

De lo anterior nos debe llamar poderosamente la atención ¿por qué los niveles de educación Premedia y Media son los que presentan mayor incidencia en cuanto a conductas de alta conflictividad? ¿Es la pubertad un factor influyente en la conducta de los estudiantes?

La respuesta es sencilla, afirmativa y tiene total soporte científico, ya que es debido a los cambios físico-psíquicos que sufren los estudiantes en edades entre 10 y 17 años, pues es en el rango de edades de 10 a 12 años donde se aflora la pubertad, y con ello las explosiones hormonales, fluctuaciones emocionales, así como cambios en la anatomía.

2.13. Características de los cambios en la adolescencia

En comparación con otros estudios sobre el desarrollo humano, la psicología, la medicina y otras ciencias, han logrado ahondar a mediados del siglo XX y a inicios del siglo XXI, los mayores hallazgos, del período de desarrollo humano que corresponde a la adolescencia, arrojando así sus opiniones, hipótesis y teorías en ricas literaturas, sin embargo, aún no han podido resolver muchos de los problemas de los adolescentes, lo cual se ha convertido en fuente de investigación constante.

Si bien es cierto, la adolescencia es un momento de transición en la vida, que marca el paso de la niñez a la edad adulta, por ello desde el punto de vista cronológico, la adolescencia señala Adrián J. E. y Rangel E. (2012) abarca desde la pubertad, alrededor de los doce o trece años, y se suele extender hasta más allá de los veinte; siendo generalmente esta etapa más temprana en las niñas y dependiendo de la cultura y del individuo.

En el período adolescente se producen cambios biológicos, fisiológicos y sociales. Aproximadamente dos años antes de la pubertad, período denominado pubescencia, comienzan a madurar las funciones reproductoras y a aparecer los caracteres sexuales secundarios y los órganos sexuales primarios.

2.14. Etapas de la Adolescencia

La primera parte de la adolescencia termina aproximadamente en dos años cuando ya han aparecido todos los caracteres sexuales secundarios y se ha alcanzado la madurez reproductora. En este período la velocidad de los cambios es tan rápida que no le permite a la gran mayoría a adaptarse psicológicamente a ellos.

Los cambios que se producen en la adolescencia o pubertad en la sociedad constituyen un proceso gradual que reúne un conjunto de sucesos. En ambos sexos crece el esqueleto; en las niñas se desarrollan sus pechos, se produce la aparición del vello púbico, comienza la menstruación y el crecimiento del pelo axilar; no obstante, como lo afirman los científicos en las niñas la capacidad reproductora no se inicia con la primera menstruación, sino uno o más años después.

En los varones, se agrandan los testículos, aparecen los vellos púbicos, el cambio de la voz, las eyaculaciones, el pelo axilar, la barba y el vello pectoral.

Las hormonas gonadotrópicas, junto con otras hormonas producidas por la corteza suprarrenal, son las principales responsables del desarrollo de los caracteres sexuales primarios y secundarios. La producción de hormonas gonadotrópicas parece ser de mucha importancia para precisar el comienzo, la normalidad o la anormalidad del desarrollo pubescente.

En cuanto a la segunda etapa de la adolescencia, en la actualidad, está determinado por factores como mayoría de edad, la independencia económica, el acceso al trabajo y la relación de pareja.

Ahora bien, es durante la adolescencia que se realizan las decisiones más importantes de la vida que en gran parte marcarán el rumbo de un sujeto y que estará condicionado por su capacidad para adaptarse social, sexual, ideológica y vocacionalmente, por ello la relación de los adolescentes con sus padres durante este período es de gran importancia y valor si se basa en una actitud de contención, guía y aceptación de las cualidades individuales de sus hijos.

De lo anterior, debemos señalar que es de suma importancia para el desarrollo normal de un individuo, que desde su infancia tengan la oportunidad de aprender el sentido de la responsabilidad, el respeto por el otro, que sepan sus límites, que conozcan su cuerpo y los cambios que se producirán, que tengan educación sexual adecuada para cada período de su crecimiento para que puedan vivir en un ambiente que aun, cuando contradiga lo que le enseñen, el adolescente sea capaz de manejar dichas situaciones.

Como vemos, con el ejemplo es como damos a los adolescentes el mejor aprendizaje, y esto es así, ya que si un niño es abusado o tiene padres irresponsables e inestables, que no respetan valores esenciales, el niño aprenderá a abusar de los demás, a no ser responsable de sus actos, a ser intolerante y a no respetar ninguna ley ni norma moral. Por ello un niño debe tener solo lo necesario y aprender a darle valor a todo lo que tiene; se le debe enseñar desde pequeño a ayudar con los quehaceres domésticos, a ser solidario y a ser independiente dentro de los límites que le marcan sus propios valores.

La etapa de la adolescencia, en el ser humano implica una serie de cambios

de la estructura psicológica del individuo, que se pueden resumir de la siguiente manera:

- Descubrimiento de la propia identidad. La ambivalencia entre infancia y madurez. Se descubre a sí mismo con rasgos de adulto y rasgos de niño.
- Inseguridad ante la ambigua realidad. Como consecuencia de lo anterior aparece en el adolescente una gran inseguridad en sí mismo.
- Máscaras. Para disimular la inseguridad necesita protegerse, para lo cual usa máscaras de comportamiento, que impiden a los demás darse cuenta de la realidad. Esto es un mecanismo inconsciente.
- Agresividad, como máscara, para proteger la inseguridad.
- Rebeldía, otra máscara. Cada adolescente tiene una forma distinta de ser agresivo. A veces con violencia verbal o de comportamiento y otras en forma de internamiento en sí mismo.
- Necesidad de llamar la atención. Narcisismo. Como manifestación del descubrimiento de su propia realidad. Quiere decir a todo el mundo “quién es él”.
- El amparo al grupo. El grupo proporciona refugio a la inseguridad personal y da fortaleza ante la amenaza de los adultos.
- Conocer los límites. La mayoría de los comportamientos de los adolescentes obedecen a una razón: saber cuáles son los límites de los adultos, por eso los someten a prueba haciendo cosas disparatadas.

En el nivel de primaria, la técnica del semáforo como expone Boqué, M. (2002) se utiliza en niños/as para fomentar el autocontrol o autorregulación emocional para gestionar nuestras acciones, pensamientos y emociones de forma adaptativa y flexible en cualquier contexto. Por medio del uso de los colores identifican las señales que nos envía nuestro cuerpo cuando nos encontramos en una situación que puede hacernos perder el “control”, es decir la luz roja indica que deben respirar profundamente, hasta que se sientan más calmados/as, una vez logremos

calma pasamos a la luz amarilla y tomar un momento para pensar y reflexionar sobre la situación que nos incomoda, y es aquí cuando pasamos a la luz verde, momento preciso para la búsqueda conjunta de soluciones.

Cuadro No. 6 Los cambios físicos y educativos de la adolescencia

	Características	Implicaciones educativas
ANIVEL FÍSICO	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de la estatura y el peso. - Preocupación por el aspecto físico. - Consumo de Drogas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de la actividad física para prevenir obesidad. - Actividades para el conocimiento y aceptación de uno mismo. - Educación para la salud y el consumo
ANIVEL PSICOLÓGICO	<ul style="list-style-type: none"> - Reacciones imprevistas y Descontroladas. - Oscilaciones entre sentimientos de superioridad e inferioridad. - Aumento de la memoria Significativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actuación equilibrada y estable del profesorado y familia. - Importancia del autoconcepto y autoestima. - Metodología activa y constructivista.
ANIVEL SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de independencia. - Actitud de rebeldía y desobediencia. - Preocupación por el futuro, la vocación y el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar la autonomía. - Metodología participativa e influir a través de amigos. - Hacer una buena planificación de la carrera.

Fuente Erikson, Erik. (1974). Identidad, Juventud y Crisis.

Como vemos, en la mayoría de las ocasiones donde estamos frente a situaciones conflictivas en el ámbito escolar, estamos lidiando con más allá de conductas, sino sentimientos, emociones y fluctuaciones hormonales que pueden ser influenciadas o condicionadas por sucesos familiares, sociales y culturales que llevaran consigo los adolescentes, a los colegios, donde el personal docente y psicoeducativo de cada plantel educativo debe tener conocimientos básicos sobre el manejo de dichas situaciones.

Por ello es importante que cada plantel cuente con personal capacitado en la materia a fin de poder solucionar cualquier situación, ya que actualmente los

jóvenes viven rodeados de múltiples situaciones que van aflorando involuntariamente en agresividad; sin embargo también la agresividad puede ser la expresión de factores relativamente independientes de la escuela, como los problemas personales, los trastornos de relación, la influencia del grupo de amigos o la familia; por otro lado podemos decir que la conducta agresiva de los niños y adolescentes está condicionada por la estructura escolar y sus métodos pedagógicos, así como por todo un conjunto de factores políticos, económicos y sociales.

En la mayor parte de los casos, intervienen todos o varios de estos factores, pues las interacciones y las relaciones interpersonales solo pueden entenderse contemplando una forma general las condiciones sociales e institucionales en que se producen, siendo las personas causan alteraciones de los sistemas e instituciones sociales, que, en conclusión, crean un lazo estrecho entre los problemas sociales, familiares, escolares y personales en el origen de la violencia escolar.

2.15. Origen de los gabinetes psicopedagógicos en Panamá

En Panamá, los gabinetes psicopedagógicos tienen fundamentación legal desde la aprobación del Anteproyecto de Ley 026 de 2010.

Este Anteproyecto de Ley, "Que regula los gabinetes psicopedagógicos", fue presentado a la Asamblea Nacional, el día 5 de octubre de 2010, por el Honorable Diputado Francisco Alemán. Dicho anteproyecto de Ley 26 fue prohiado el día 31 de agosto de 2010 y devuelto a la Comisión como Proyecto de Ley 200, dándosele Primer Debate el día 26 de octubre de 2010, el cual tiene como propósito, fortalecer la atención que brindan los gabinetes psicopedagógicos en el país, a través de un incremento en su cantidad, de acuerdo a la demanda que presente cada región educativa; así como también integrar nuevas profesiones al equipo interdisciplinario con miras a que los servicios que brindan lleguen a un mayor

número de estudiantes. El día 26 de octubre de 2011, la Comisión de Educación, Cultura y Deportes, en sesión Ordinaria aprobó en Primer Debate el Proyecto de Ley 200, que regula los gabinetes psicopedagógicos y en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, ciudad de Panamá, a los 13 días del mes de enero del año dos mil once.

2.16. Papel del gabinete psicopedagógico

La finalidad principal del gabinete psicopedagógico, es el asesoramiento a los maestros frente la detección, prevención y diagnóstico de posibles dificultades que pueda presentar un alumno tanto en el ámbito educativo como de aprendizaje y su seguimiento individual; a través de la observación directa en el aula, de las pruebas de madurez o de los intercambio con el tutor, entre otros; pero siempre que se crea necesario, este realizará una entrevista con los padres del alumno, al cual se le ha hecho el estudio, por tal de informarles y orientarles.

La población estudiantil objeto de los gabinetes psicopedagógicos en los colegios con alto índice de violencia, están integrados por psicólogos, trabajadores sociales y especialistas en dificultades en el aprendizaje, implementado en nivel de educación básica general y educación Media. Los programas desarrollados por este personal especializado se sustentan en dos principios: el de carácter preventivo y la atención a estudiantes dependiente de las necesidades psicopedagógicas.

Según la Ley número 2 de 2011 publicada en Gaceta Oficial: 26716 Publicada el 04-02-2011 señala en su artículo 2 que los principales objetivos de los gabinetes psicopedagógicos son:

- Brindar un servicio eficiente que responda a las necesidades psicopedagógicas inmediatas de la comunidad.

- Promover el desarrollo de habilidades y destrezas cognoscitivas, sociales y afectivas de los estudiantes, así como una adecuada adaptación al medio escolar.
- Desarrollar programas y/o acciones preventivas que favorezcan el proceso de enseñanza-aprendizaje y el crecimiento personal de los estudiantes.

Adicional dicha ley señala en el artículo 4 que los gabinetes psicopedagógicos tendrán las siguientes funciones:

1. Asesorar a las instituciones educativas en lo referente a las estrategias dirigidas a fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante acciones de orientación, prevención, atención y diagnóstico a todos los miembros de la comunidad educativa.
2. Desarrollar acciones con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales para celebrar actividades recreativas y educativas dirigidas a la población estudiantil, docentes y padres y madres de familia de los distintos centros educativos.
3. Promover estudios y trabajos de investigación en temáticas asociadas con las situaciones existentes, que permitan un diagnóstico de la realidad actual y el desarrollo de programas y líneas de acción.
4. Organizar jornadas, talleres, encuentros y seminarios de capacitación, con la participación de profesionales especializados en diferentes campos del conocimiento, relacionados con distintos aspectos de la situación educativa actual, dirigidos a alumnos, padres y madres de familia, docentes, acudientes y directivos de los diferentes centros educativos.
5. Coordinar con entidades gubernamentales y no gubernamentales el asesoramiento o apoyo para atender los casos de alumnos que requieran alguna intervención especial en el ámbito social, de salud, educativo u otros según corresponda.

Algunos programas que ofrecen los gabinetes psicopedagógicos tanto a estudiantes, docentes como a padres de familia son:

- “Juego, pienso y construyo mi aprendizaje”
- “Pensando y actuando con valores para una cultura de paz”
- “Educando para una sexualidad sana”
- “Adaptación escolar a la Premedia”
- “Caminando hacia el logro de un exitoso futuro profesional”
- “Cómo estudiar para lograr éxitos en mis estudios”
- “Fortaleciendo la vida en familia (padres y madres)”
- “Manejo de la disciplina en el aula”

Según información publicada por el MEDUCA en su portal oficial en 2010, se planteó la creación de 50 gabinetes psicopedagógicos a nivel nacional para reforzar los 40 ya existentes y por mencionar algunos como los presentes en la escuela República de Estados Unidos, María Ossa de Amador, Instituto Comercial Panamá, Jephta B Duncan y Remón Cantera y en otros centros educativos de Chiriquí, Colón, San Miguelito con la finalidad de disminuir el pandillerismo, y violencia en las llamadas “zonas rojas”

Cuadro No. 7 Creación de gabinetes psicopedagógicos en Panamá

LOS NUEVOS GABINETES PSICOPEDAGÓGICOS PARA 2010	
REGIÓN	GABINETES
> Bocas del Toro	4
> Coclé	5
> Colón	4
> Chiriquí	6
> Darién	1
> Herrera	4
> Los Santos	4
> Panamá Centro	5
> Panamá Oeste	4
> Panamá Este	4
> San Miguelito	5
> Veraguas	4
> Total	50

+infografía La Prensa-Daniel González
+fuente Ministerio de Educación

Fuente Prensa.com publicación del 21 de febrero de 2010.

2.17. Rol del Ministerio de Educación en el establecimiento de los gabinetes psicopedagógicos.

Luego de la aprobación del anteproyecto de ley 200, la recién creada Ley 4 del 1 de febrero de 2011, expresa en su artículo 1 que el Ministerio de Educación constituirá gabinetes psicopedagógicos, en cada una de las regiones escolares según su demanda, para brindar apoyo a los centros educativos de todos los niveles de enseñanza, determinando así que es el Ministerio de Educación quien maneja la implementación de los gabinetes psicopedagógicos en todo el país.

En la revista de MEDUCA de edición 2013, se señala que, en el año 2012, se contaba con un equipo interdisciplinario de 223 psicólogos, 112 trabajadores sociales y 57 especialistas en dificultades en el aprendizaje a nivel nacional, ubicados en 101 centros educativos con Gabinetes Psicopedagógicos, cuya atención incluye a estudiantes, docentes, padres y madres de familia y el personal administrativo.

Lo anterior fue el resultado de acción contra la violencia luego, que entre el 2005 y el 2006, el Ministerio de Educación de Panamá formulara una estrategia conjunta con los Ministerios de Desarrollo Social y el Ministerio de Salud denominada “Capacitación en las escuelas. Un antídoto contra la violencia en las escuelas oficiales”, el cual involucraba a toda la comunidad educativa, pero debemos destacar que la iniciativa se dio en el marco de una serie de crímenes que tuvieron como escenario a los planteles educativos de Media básica y Premedia de la ciudad capital.

Los esfuerzos para disminuir el impacto de la violencia en las comunidades y en las escuelas llevó al desarrollo de programas gubernamentales, a través PROSI (Programa de Seguridad Integral), elaborado por el Ministerio de Seguridad Pública, involucrando al Ministerios de Educación (MEDUCA), de Salud

(MINSA) y de Desarrollo Social (MIDES) siendo aplicado en los municipios de Panamá, Colón, David y San Miguelito, según obtenida por López S, O. (2010). Posteriormente en el 2011, y en conjunto con el Sistema de Naciones Unidas, a través del Programa Ventana de Paz, se replantearon los objetivos para disminuir los niveles de violencia y criminalidad adicionando los municipios de Arraiján y La Chorrera, con el diseño del proyecto “Juntos por una comunidad sin violencia”, con la participación de estudiantes de 17 escuelas de los municipios de Panamá y San Miguelito con la finalidad de contribuir a la disminución de la violencia estudiantil e instar a una convivencia pacífica, fomentando la toma de decisiones, con el apoyo de equipo psicosocial y atención en consejería para promover valores y cultura de paz. Paralelo a ellos se brindaron talleres en el nivel de primaria, a docentes y padres de familia para la prevención de la violencia, para ello se ordenó la rehabilitación y construcción de centros recreativos, canchas deportivas y para el estímulo de prácticas culturales para niños/as y adolescentes en el nivel de Premedia y Media. Igualmente, se reforzó las competencias de las agencias de seguridad y de los centros de custodia.

Otro esfuerzo de gran importancia realizado por el MEDUCA, es la implementación e incremento, a nivel nacional, de los gabinetes psicopedagógicos, que operan desde 1986 brindando servicios de apoyo técnico a la educación en la prevención, detección y atención de problemas educativos de las y los estudiantes dentro del contexto escolar, familiar y social.

2.18. Plan estratégico educativo

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente; en otras palabras, el plan estratégico nos ayuda trazarnos hojas de rutas a seguir para el cumplimiento de metas dentro de un año lectivo.

Otro proyecto significativo para combatir la violencia escolar es el de “Fomentando cultura de paz a través de las brigadas escolares” de la Cruz Roja Panameña, con el apoyo financiero de la Cruz Roja Noruega. El programa surge del interés por prevenir la violencia en el entorno escolar, desarrollando principalmente el objetivo estratégico 3 (tres) de la “Estrategia 2020 de la Federación Internacional de la Cruz Roja (FICR)” publicado en su portal oficial, que busca promover la inclusión social y una cultura de no violencia y paz como seguimiento al programa implementado en 2010 en tres escuelas en la provincia de Colón y Panamá, formando niños líderes como agentes de cambio social.

2.19. Papel del orientador, consejero, psicólogo y trabajador social.

La función del psicólogo de los gabinetes psicopedagógicos escolares contiene dos aristas principales: la Educativa y la Terapéutica.

En la esfera Educativa: se trabaja en los procesos de enseñanza aprendizaje como un proceso que atraviesan toda la vida escolar. El objetivo es la promoción

de estilos de vida saludables. En el contexto del proyecto educativo institucional, se hace posible implementar los elementos de promoción de salud y prevención de la enfermedad, haciendo énfasis en aquellos problemas que tempranamente hacen mella en la vida de los jóvenes como el embarazo precoz, la violencia o la ingesta de sustancias psicotrópicas. En síntesis, en la esfera educativa se favorecen los procesos de enseñanza-aprendizajes hacia estilos de vida saludables.

La salud también comprende la armonía que debe reinar entre los miembros de una comunidad educativa, maestros, padres y madres de familia y los educandos, así que el diagnóstico debe explorar los valores prevalentes en un plantel educativo. En la esfera terapéutica: el objetivo principal es trabajar en el nivel preventivo, pero sin dejar de abordar el nivel asistencial y/o rehabilitación como eje de un proceso dinámico; los niveles individual, grupal, institucional y a veces comunitario.

CAPÍTULO 3
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque investigativo

La metodología desarrollada en la presente investigación, está basada en un proceso analítico-reflexivo, debido a que va guiado a analizar la formación en mediación de conflictos en los colegios, que tienen los estudiantes de la carrera en Docencia Media Diversificada, de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá, para posteriormente reflexionar en las causas de dichos conflictos y proponer una vía pacífica por medio del uso de la mediación, para resolver problemas de la vida cotidiana, sentado en valores morales.

3.2. Modalidad de la investigación

Para la viabilidad de esta investigación se utilizó encuestas, a fin de capturar impresiones y realidades sobre abordaje de mediación para disminuir y prevenir conflictos en los colegios.

En este mismo orden de ideas, se recurrió al método deductivo para determinar los diferentes aspectos que comprende la necesidad del diseño de aplicación de estrategias mediadoras de conflictos escolares, pero teniendo como primer punto de enseñanza, a los participantes de la Carrera de Docencia Media diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá, para que estos a su vez sean un agente multiplicador en los colegios, con los estudiantes.

3.3. Tipo de Investigación

La presente investigación según los medios utilizados obedece al tipo documental.

La investigación documental es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, como lo son tesis, proyectos, revistas, artículos, ensayos, Pensum académico y otras fuentes bibliográficas.

Por otro lado, según el nivel de conocimientos generados, este proyecto se enmarca en el enfoque de tipo descriptiva-explicativa, debido a que utiliza el método de análisis logrando caracterizar el objeto de estudio; es decir, el uso de mediación para disminuir conflictos en los colegios, por lo cual señalamos características y propiedades particulares de los colegios y de la formación sobre este tema, así como luego de la identificación procede al análisis documental, a fin de determinar los orígenes de la mediación, además de mostrar las causas y efectos de la implementación de mediación en los colegios.

En otras palabras, se puede definir la investigación descriptiva y explicativa como bien lo señala Sampieri:

Los estudios descriptivos, muy frecuentemente, en su propósito de investigar se centran en describir situaciones y eventos. Es decir, cómo es, y cómo se manifiesta determinando el fenómeno. Y a su misma vez, este, citando a Dankhe, (1986), señala que los estudios

descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis.

- Descriptiva debido a que identifica como señala Hernández Sampieri (2018) las facetas características de los estudiantes en etapa adolescente y graduandos en la carrera de Docencia Media Diversificada, en cuanto a su previa formación docentes respecto al abordaje de conflictos por medio de la mediación, en cuanto a sus conductas, actitudes y opiniones respecto a la eficacia de este método de solución de conflictos, y su influencia en la disminución de la conflictividad escolar.
- Así mismo es explicativa, pues pretende detallar las etapas que debe desarrollarse para la implementación de un dialogo asertivo en el proceso de mediación frente a un conflicto estudiantil.

De igual modo, según la naturaleza de la información que se utiliza para responder al problema de investigación, hace que la misma tenga sus cimientos en el tipo cuantitativo, debido a que:

- También, es cuantitativa, ya que particularmente se centra en caracteres o símbolos numéricos, utilizados para la exposición de datos provenientes de las encuestas referentes a la formación en mediación de conflictos en la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la

Educación de la Universidad de Panamá, particularmente a los estudiantes del último semestre de esta, para el año lectivo 2018.

Posteriormente, reflexionaremos sobre las mejoras de la conductuales de la comunidad educativa de los colegios, mediante la aplicación de mediación de conflictos, analizando el Pénsum de la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Universidad de Panamá, en cuanto a las asignaturas que lo abordan.

El estudio en curso se apoya en el método científico y en fuentes de información del plan de estudio de la carrera de Docencia Media Diversificada y encuesta al personal docente y estudiantes de dicha carrera.

3.4. Hipótesis del Trabajo

Podemos definir hipótesis como aquello que Hernández Sampieri (2018) “nos indica lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones.”

Para la presente investigación formulamos la siguiente hipótesis:

La inclusión de la mediación en la formación de los estudiantes de la carrera de Docencia Media Diversificada disminuirá los conflictos entre los estudiantes de los colegios de Premedia y Media, en la región escolar de Panamá Centro.

Variable Independiente:

- La mediación abordada en el plan de estudios de la carrera de Docencia Media Diversificada.

Variable Dependiente:

- Disminución de conflictos entre los estudiantes de los colegios de Premedia y Media, en la región escolar de Panamá Centro.

3.4.1. Definición operacional de términos y variables

Describiremos mediante la observación y el uso de cuestionarios las soluciones a las situaciones conflictivas dentro de los colegios y los lineamientos de cómo lograrlos, mediante encuestas aplicadas a estudiantes del Profesorado Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá.

Mediremos por medio de las encuestas el Pénsum, el sentir de los estudiantes y las gestiones, para la formación en métodos de solución de conflictos en escuelas y colegios, con la finalidad que ayude a trazar hojas de rutas a seguir para la disminución de actos conflictivos.

Para el conocimiento de los conflictos escolares identificaremos con la ayuda de cuestionarios a los estudiantes del profesorado si conocen sobre la mediación

y sus beneficios, así como los métodos que ellos utilizan para solucionar conflictos personales y en los centros educativos donde laboran.

Valoraremos mediante los cuestionamientos si el futuro personal docente o psicopedagógico, se está formando con aptitudes que alientan y facilitan las condiciones para que las partes de un conflicto tengan la oportunidad de exponer sus diferencias, analizar sus distintos puntos de vista para así llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Luego de la revisión del Plan de estudio del profesorado en Media Diversificada, y la aplicación de la encuesta a una muestra significativa, identificaremos si se está impartiendo formación particular sobre la materia con miras a reducir la conflictividad escolar y reforzar la misión y función docente como orientadores y modelos.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Para el año lectivo 2018, la Facultad de Ciencias de la Educación cuenta con una población estudiantil de 219 estudiantes (modalidad virtual), en el Profesorado Media Diversificada, del Campus de la Universidad de Panamá los cuales asisten a diversas jornadas académica y modalidades de estudios que comprende presencial, semipresencial y virtual.

Dicha población estudiantil oscila en edades entre los 35 a 45 años mayoritariamente y cerca del 50% de ellos se desempeñan actualmente como docentes activos en centros educativos públicos y privados.

3.5.2. Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, es decir, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Para esta sección se aplicó un muestreo es por conveniencia, con la técnica de tipo no probabilístico y no aleatorio.

La muestra probabilística del presente estudio es de 219 estudiantes de la modalidad virtual del Profesorado Media Diversificada del campus de la Universidad de Panamá.

3.6. Técnicas e Instrumentos De Recolección y Análisis de Datos

3.6.1. Técnicas

Para este estudio se utilizan las siguientes técnicas:

- La observación permitirá apreciar las materias que componen el Pénsum académico del Profesorado Media Diversificada.

- La aplicación de la encuesta permitirá obtener información sobre opiniones del estudiantado sobre la formación previa y sobre mediación escolar y la formación en el Profesorado Media Diversificada, así como conocer el comportamiento y manejo de cada uno de ellos frente a conflictos personales y con los estudiantes en los centros donde estos laboran. Por lo cual para facilitar la evaluación de estas se han formulado preguntas cerradas con varias alternativas, lo que permitirá con mayor facilidad la agrupación o tabulación de respuestas.
- Análisis del contenido del Plan de estudio como una recomendación para incorporar dicha materia al pensum del profesorado y demás carreras de formación pedagógica.

3.6.2. Instrumentos

Utilizaremos el cuestionario como herramientas fundamentales para la recopilación de información que nos permitió conocer la situación actual de la formación guiado a disminuir el índice de conflictividad entre estudiantado-docentes, los mecanismos utilizados para alcanzar tales fines y una aproximación de la aceptación de los estudiantes encuestados para con el aprendizaje de estas metodologías auto componedoras. Dicho cuestionario nos permitirá la aplicación de encuestas apoyándonos también con papelería para poder captar con mayor precisión cada respuesta que posterior mente será analizada para la obtención de resultados.

Utilizamos un tríptico ilustrativo proporcionado por la Escuela de Profesorado Media Diversificada para obtener conocimiento sobre el Plan de estudio actualizado, entre otros datos que dieron soporte a nuestra investigación. Emplearemos diversos tipos de cuestionamientos para obtener valores que indiquen frecuencia y porcentajes que serán muy útiles para la elaboración de cuadros y gráficos que se plasmarán en el capítulo referente al análisis de resultados.

3.7. Cronograma

Cuadro No.6 Cronograma de objetivos, metas y actividades de la presente investigación

OBJETIVOS, METAS Y ACTIVIDADES						
	Septiembre 2018.				Agosto 2022	Octubre 2022.
	I	II	III	IV		
OBJETIVO GENERAL	*					
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	*					
Aspectos generales						
2. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	*					
3. ACTIVIDADES PREPARATORIAS						
Metodología						
Procesos de planificación		*				
Diseño de la muestra		*				
Diseño de instrumentos metodológicos			*			
Impresión de instrumentos metodológicos			*			
Reclutamiento			*			
Selección			*			
Organización para el trabajo de campo			*			
Materiales			*			
Defensa del proyecto			*			
ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN						
Inspección y aplicación de instrumentos				*		
ACTIVIDADES SIMULTANEAS Y POSTERIORES						
Análisis de la muestra				*		
4. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS					*	
Sustentación						*

3.8. Presupuesto

A continuación, presentamos un desglose de los gastos generados para la realización de investigación sobre la “Enseñanza de la mediación en la carrera de docencia media diversificada como alternativa para reducir la conflictividad entre los estudiantes de Premedia y Media”

Cuadro No.4 Gastos previstos para la elaboración de la Investigación.

Cursos de maestría	4111.50
Transporte	240.00
Recursos	
• Informativos	1720.00
• Telefonía e Internet	
• Computadora	
Papelería	258.00
Otros gastos	100.00
Total	6429.50

Cuadro No.5 Inversión del tiempo previsto para el desarrollo de la investigación.

Período de investigación	del 21 de septiembre de 2018 al 21 de octubre de 2022
Investigaciones individuales	160 horas
Recopilación de documentos	70 horas
Visitas a la Facultad de Ciencias de la Educación	40 horas
Presentación y defensa	4 horas
Total	274 horas

CAPÍTULO 4
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Matriz de consistencia

Objetivos	Preguntas	Fuente de información
<ul style="list-style-type: none"> • Valorar los conocimientos que poseen los futuros egresados de la Carrera de Docencia Media Diversificada que ofrece la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá, en relación con la mediación en la solución de conflictos. 	<p>¿Tienen conocimiento sobre mediación para la solución de conflictos los futuros egresados de la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá?</p>	<p>Dentro del Pénsum de la carrera de Docencia Media Diversificada, no se aborda por medio de una asignatura la mediación como método de solución de conflictos, como se puede ver en el plan de estudio aportado en la presente investigación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer capacitación para los participantes de la carrera Docencia Media Diversificada en cuanto a la mediación escolar. 	<p>¿Se capacita a los participantes de la carrera de Docencia Media Diversificada sobre mediación escolar?</p>	<p>No se desarrollan capacitaciones sobre mediación escolar en la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá, donde los participantes de la carrera de Docencia Media Diversificada puedan participar. Corroborable por medio de las respuestas en la encuesta aplicada</p>
<p>Preguntas de la investigación</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Describir los conocimientos que poseen los futuros egresados de la Carrera de 	<p>¿Se puede describir los conocimientos que posee la mediación de los futuros egresados</p>	<p>Por medio de la encuesta podemos apreciar que los estudiantes de docencia</p>

<p>Docencia Media Diversificada que ofrece la Facultad de Ciencias de la Educación, con relación a la mediación en la solución de conflictos.</p>	<p>de la Carrera de Docencia Media Diversificada que ofrece la Facultad de Ciencias de la Educación?</p>	<p>media diversificada tienen poco un conocimiento sobre la mediación y las utilidades de este para la solución de conflictos escolares.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la asignatura del Plan de Estudio en que se abordan contenidos con la mediación en la solución de conflictos. 	<p>¿Hay alguna asignatura en el Plan de Estudio de Docencia media diversificada en la que se aborda la mediación?</p>	<p>En el plan de estudio no hay una asignatura que como tal sea sobre mediación escolar, no obstante, en asignaturas como diversidad y organización y administración de centros escolares se plantea utilizar el dialogo para el manejo de conflictos y el abordaje de casos disciplinarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el nivel de conocimiento de los profesores de la Carrera de Docencia Media Diversificada que ofrece la Facultad de Ciencias de la Educación, en relación con la mediación en la solución de conflictos. 	<p>¿Se puede determinar el nivel de conocimiento de los profesores de la Carrera de Docencia Media Diversificada que ofrece la Facultad de Ciencias de la Educación, en relación con la mediación?</p>	<p>Por medio de la encuesta aplicada, un porcentaje reducido de profesores participaron de la misma y respondieron el nivel de conocimiento que tienen sobre mediación escolar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Aportar información valida y confiable que permita la incorporación de la mediación escolar en los programas de la 	<p>¿Se puede aportar información confiable para ser utilizada en programas de docencia media diversificada?</p>	<p>Se realizó una encuesta dirigida a estudiantes y docentes de la carrera de docencia media diversificada a fin de constatar la realidad actual en cuanto a la</p>

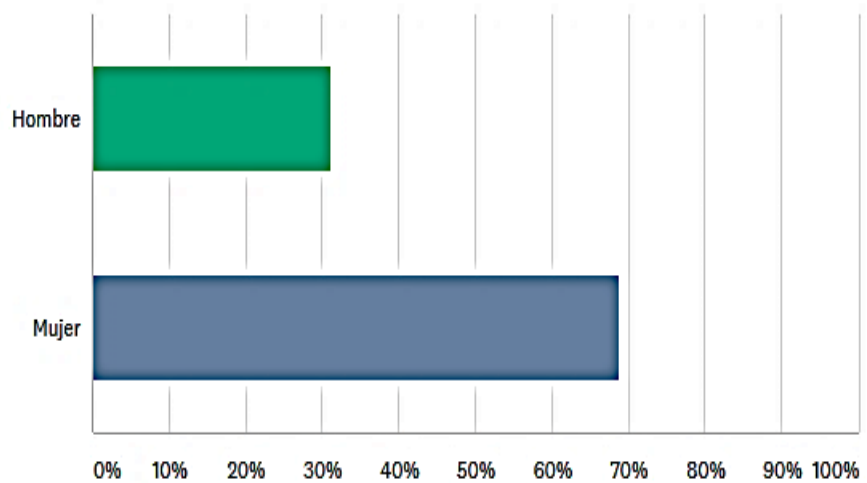
<p>carrera de docencia media diversificada.</p>		<p>formación en mediación y se aportan de igual forma recomendaciones a fin de incorporar a la carrera capacitaciones al respecto.</p>
<p>Hipótesis</p>		
<p>La inclusión de la mediación en la formación de los estudiantes de la carrera de Docencia Media Diversificada disminuirá los conflictos entre los estudiantes de los colegios de Premedia y Media, en la región escolar de Panamá Centro.</p>	<p>¿Es posible que los conflictos en colegios de Premedia y Media de Panamá centro se puedan disminuir si los profesores hacen uso de la mediación?</p>	<p>Considero que si debido a que la mediación implementa el diálogo e insta a la solución pacífica de conflictos. Adicional, a nivel mundial este mecanismo ha tenido buena aceptación, y con su práctica continua los propios estudiantes se convierten en agentes multiplicadores aplicándola en diversos aspectos de su vida.</p>

4.2. Presentación de resultados

De un total de 219 estudiantes del curso de diversificada entre las modalidades virtuales y semipresenciales se aplicó la presente encuesta a una muestra de 19 estudiantes los cuales respondieron a cada una de las preguntas como detallaremos en gráficos siguientes:

Gráfica No. 1

Defina su genero

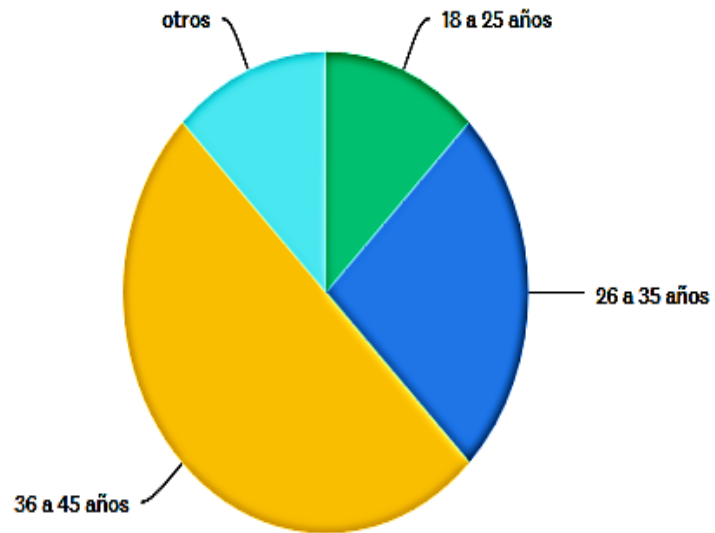


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Hombre	31,25%
▼ Mujer	68,75%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No. 2

Defina su rango de edad

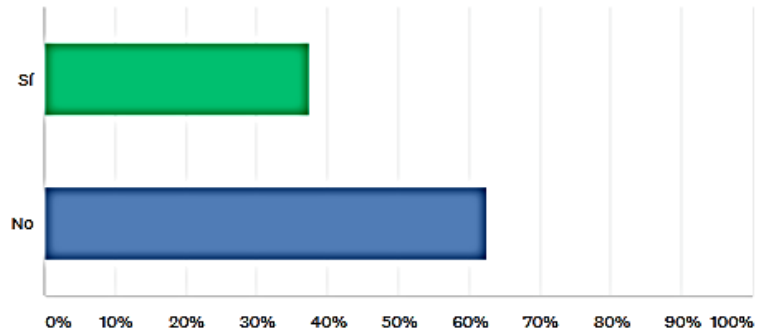


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ 18 a 25 años	12,50%
▼ 26 a 35 años	25,00%
▼ 36 a 45 años	50,00%
▼ otros	12,50%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.3

¿Es usted docente en algún colegio a nivel de Premedia o Media?

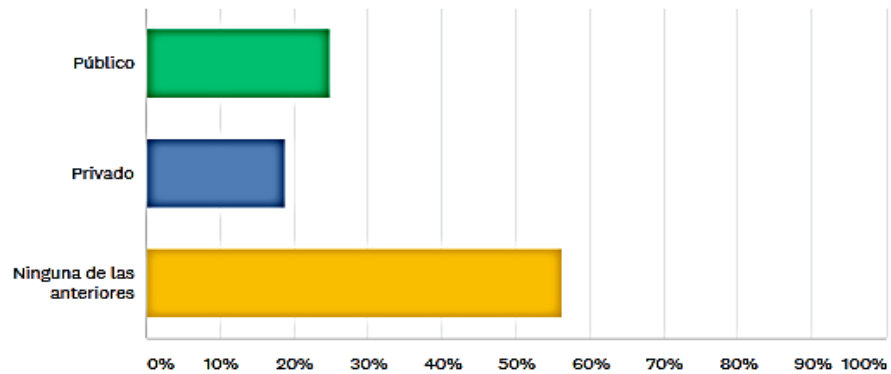


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	37,50%
▼ No	62,50%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.4

¿Labora usted en un colegio público, privado o en ninguno de los anteriores?

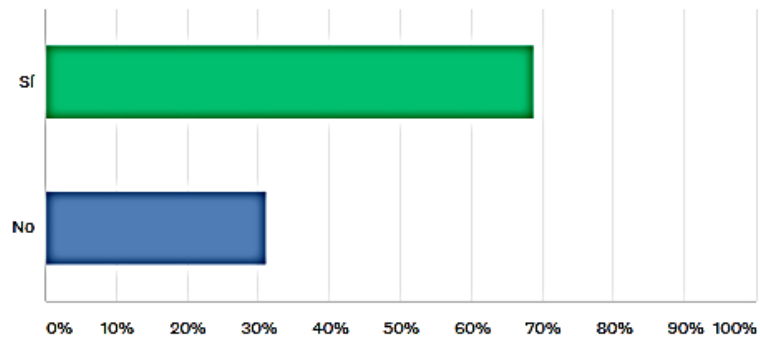


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Público	25,00%
▼ Privado	18,75%
▼ Ninguna de las anteriores	56,25%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.5

¿Ha presenciado usted algún conflicto entre estudiantes o entre estudiantes y profesores?

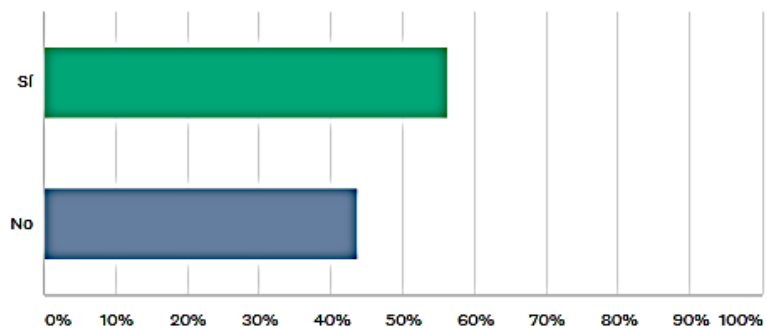


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	68,75%
▼ No	31,25%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.6

¿Sabe usted que es la mediación escolar?

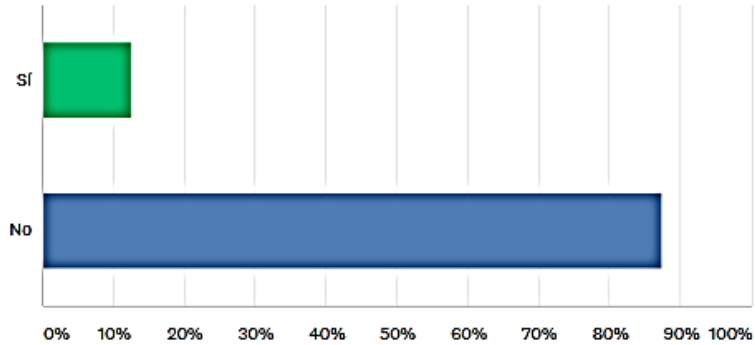


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	56,25%
▼ No	43,75%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.7

¿Ha recibido usted capacitación sobre mediación escolar?

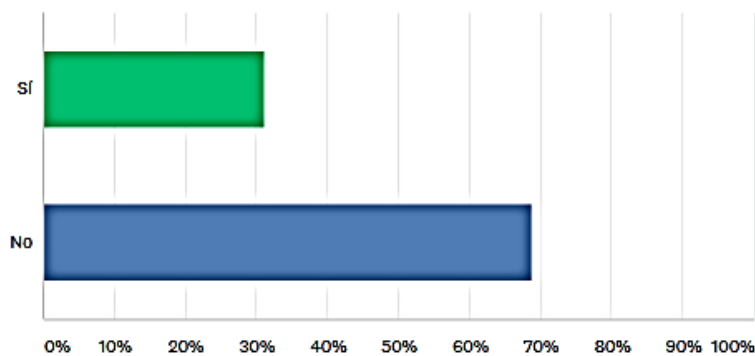


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	12,50%
▼ No	87,50%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.8

¿Es o ha sido usted profesor consejero?

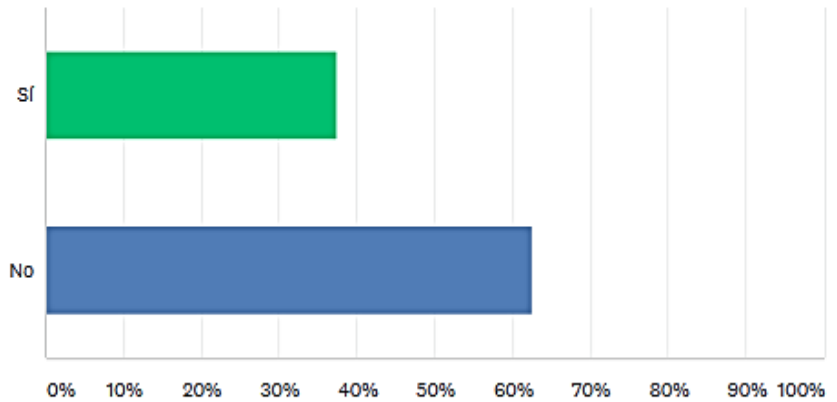


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	31,25%
▼ No	68,75%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.9

¿Abordaron durante los cursos de la Carrera de Docencia Media Diversificada temas sobre mediación escolar?

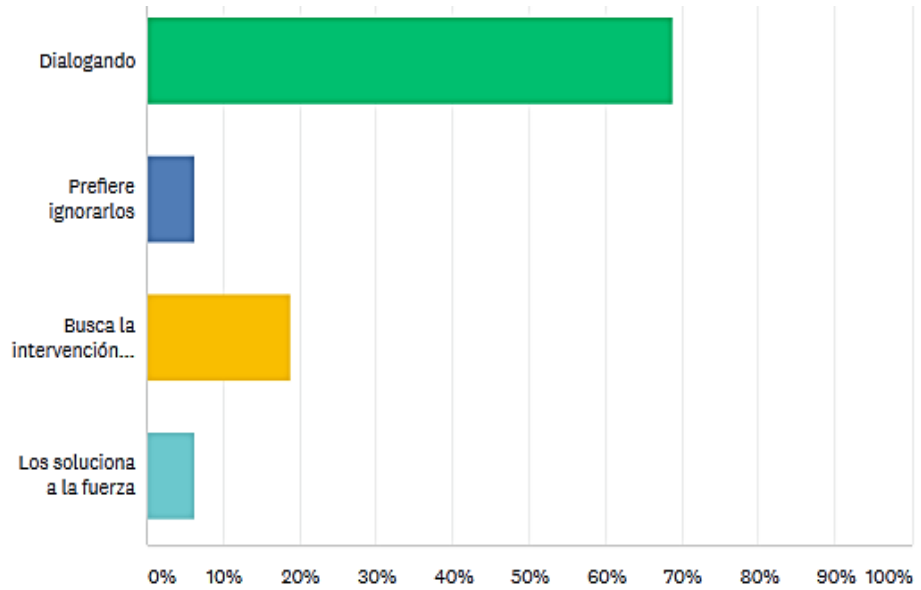


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	37,50%
▼ No	62,50%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.10

¿Cómo aborda usted los conflictos interpersonales?

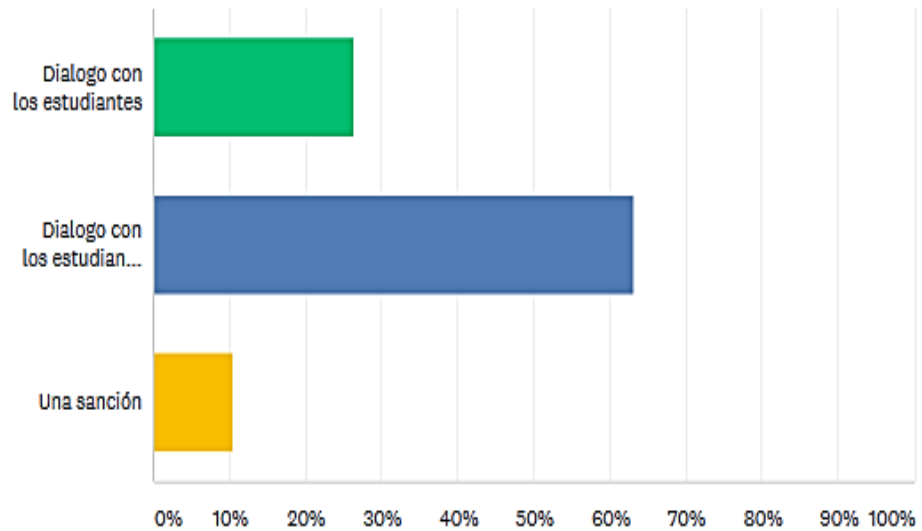


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Dialogando	68,75%
▼ Prefiere ignorarlos	6,25%
▼ Busca la intervención de un tercero	18,75%
▼ Los soluciona a la fuerza	6,25%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.11

¿Considera que frente a un conflicto dentro del aula de clases es mejor solucionarlo mediante el diálogo con los estudiantes, el diálogo con los padres o con una sanción?

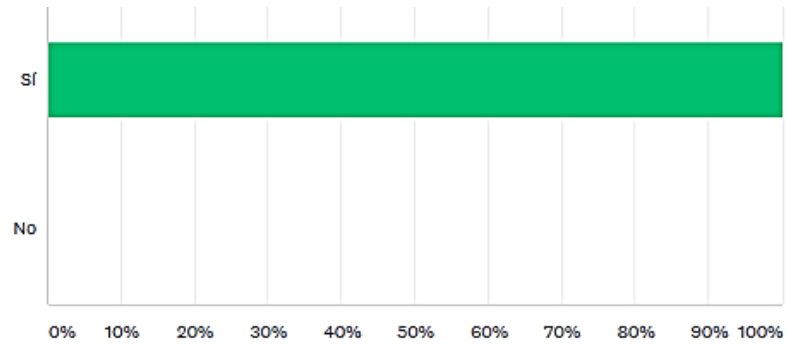


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Dialogo con los estudiantes	26,32%
▼ Dialogo con los estudiantes y sus padres	63,16%
▼ Una sanción	10,53%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.12

Frente a un conflicto suscitado en el aula, ¿Cree usted que es importante escuchar las versiones de ambas partes?

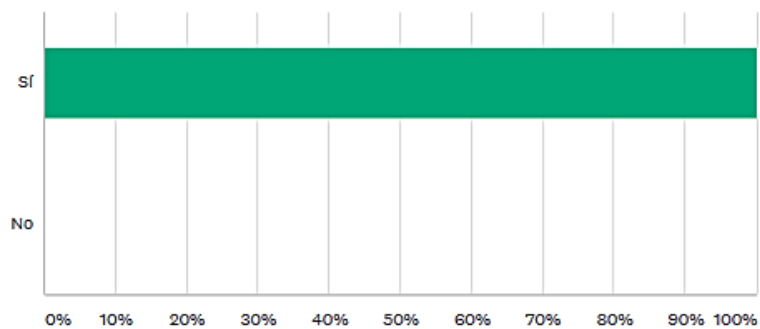


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	100,00%
▼ No	0,00%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.13

¿Considera usted que después de un conflicto es posible llegar a una solución amigable para ambas partes sin rencores, por medio del dialogo?

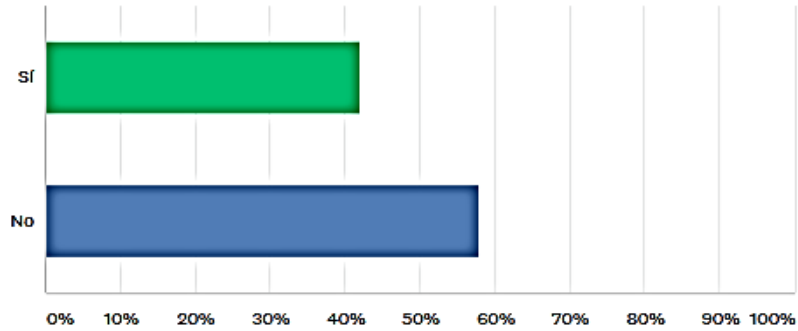


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	100,00%
▼ No	0,00%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.14

¿Cree usted que, en la actualidad, la mediación escolar se está implementando en los colegios de Premedia y Media como mecanismo para solución de conflictos?

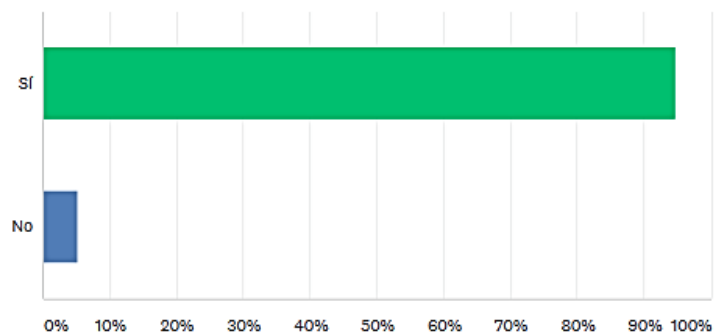


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	42,11%
▼ No	57,89%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.15

¿Cree usted que es importante recibir capacitación referente a la mediación escolar en la Carrera "Docencia Media Diversificada"?

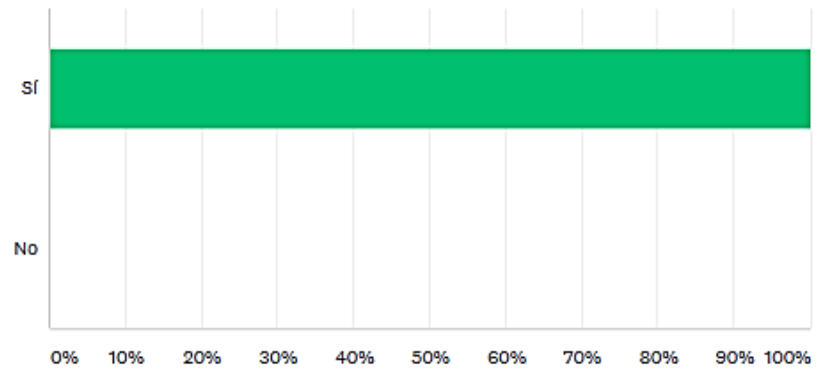


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	94,74%
▼ No	5,26%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.16

¿Cree usted que los conocimientos en Mediación Escolar le serían útiles en su labor docente?

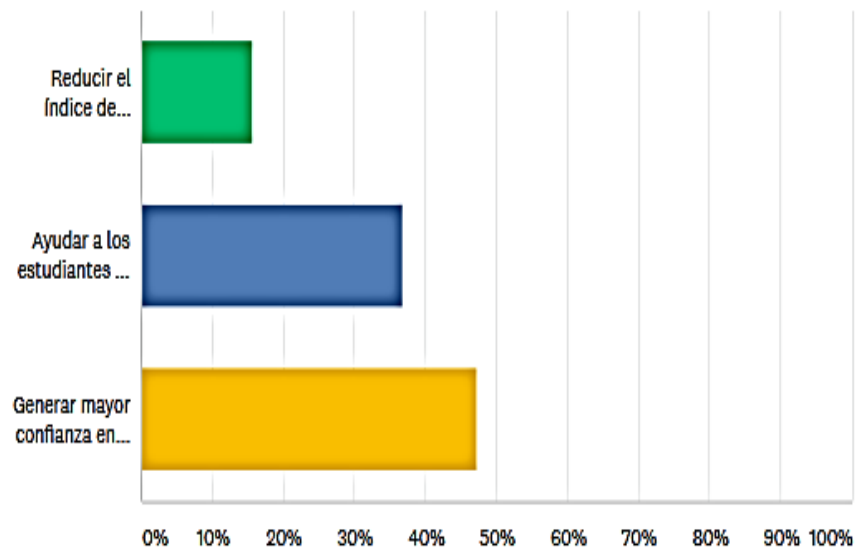


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	100,00%
▼ No	0,00%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.17

Selecciones las opciones que usted cree que se podrían lograr con el uso de mediación escolar: reducir el índice de conflictos en el aula, ayudar a los estudiantes a actuar utilizando la razón, generar mayor confianza en la figura del docente como guía u otras.

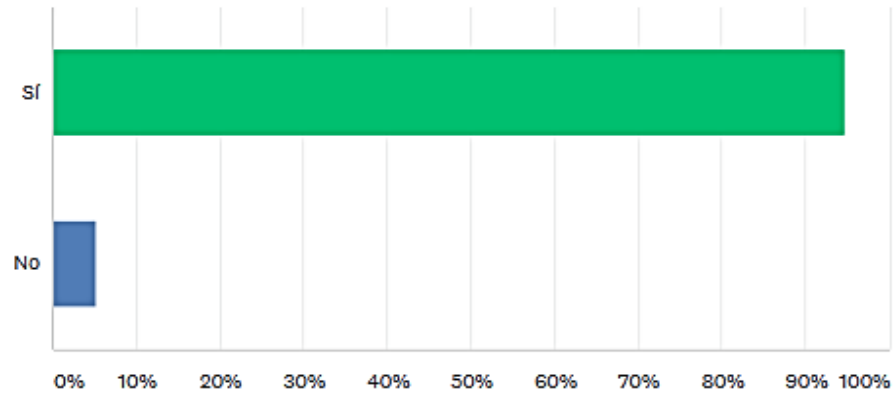


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Reducir el índice de conflictos en el aula.	15,79%
▼ Ayudar a los estudiantes a actuar utilizando la razón.	36,84%
▼ Generar mayor confianza en la figura del docente como guía.	47,37%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.18

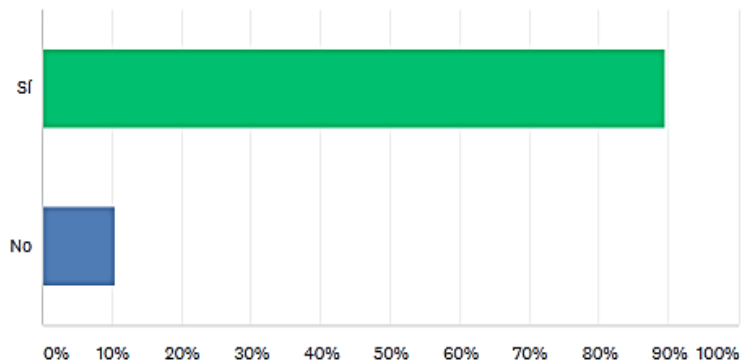
¿Cree usted que la mayoría de los conflictos en los colegios se da por falta de dialogo?



Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.19

¿Cree usted que los padres de familia deberían participar en el dialogo para solucionar un conflicto?

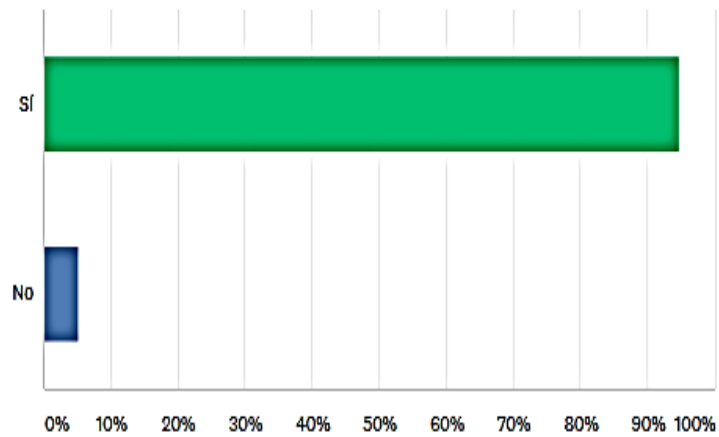


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	89,47%
▼ No	10,53%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

Gráfica No.20

¿Considera usted que el docente debe mantener una actitud abierta al diálogo con los estudiantes?



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Sí	94,74%
▼ No	5,26%

Fuente: encuesta realizada por la estudiante.

4.3. Análisis de resultados

Del total de los 19 encuestados de la carrera de Profesorado en Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá podemos observar cómo el 69% de dicha población es femenino y el 31 % es masculino, lo cual responde también a como en los últimos años se ha visto un aumento en dicho sexo en el acceso a la educación en forma general.

Del porcentaje principal de los encuestados un 50% pertenecen al rango de edades entre los 36 a 45 años de edad, un 25% entre los 25 a 35 años de edad y un 25% a edades entre 18 a 25 y superiores a los 45 años respectivamente; de lo cual podemos ver que solo el 37% de ellos han tenido experiencia laboral como docentes en colegios de niveles de Premedia y Media académica, de los cuales un 56% no han laborado como docentes en dichos niveles, en contra posición con un 25% que si son docentes en colegios del sector público y un 18% labora en colegios privados.

De los encuestados que si están en el ejercicio docente en niveles de Premedia y Media el 68% ha presenciado conflictos entre estudiantes o, entre estudiantes-docentes; no obstante, un 56% manejan conceptos sobre mediación escolar, pero solo un 12% ha recibido capacitación sobre dicho método para la solución de conflictos, donde solo el 37% obtuvo dicha capacitación en el lapso de la formación en profesorado de Docencia Media Diversificada, en la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá.

Si comparamos que el 68% ha presenciado conflictos estudiantiles y solo el 37% se ha capacitado para manejar dichas situaciones estamos frente un aproximado de poco menos de la mitad; es decir un porcentaje de 45% de los encuestados que aún no laboran en colegios, ni se han capacitado para aprender a manejar situaciones estudiantiles conflictivas.

Como vemos estadísticamente del total de los estudiantes encuestados un 50% no labora directamente en colegios pero optaron a la carrera con la idea de ejercerlo en un futuro cercano; sin embargo no han recibido orientación o capacitación respecto a los procedimientos y maneras que debe seguir un docente, frente a un conflicto estudiante-estudiante o docente-estudiante, lo cual lo coloca en desventaja debido a que, como docentes son los primeros llamados a poner el orden en los salones de clase pero sobre cualquier otra razón deben ser los primeros modelos a seguir y orientadores de los estudiantes.

En el segundo capítulo observamos que son muchas las causas que detonan un conflicto no solo en el colegio, sino que dicho conflicto muchas veces es extrapolado o interpolado por el estudiante hacia la escuela, ya sea por mal manejo de emociones, situaciones familiares, entornos sociales violentos y otros; es por ello que todo docente debe estar preparado con estrategias y herramientas para resolver conflictos de forma pacífica y asertiva.

Viendo estadísticamente el 63% de los encuestados considera que es primordial conversar los conflictos con los estudiantes y padres, no obstante el primer canal solucionando conflictos es generar el “rapport” o relación necesaria

con el estudiante participes del conflicto para conocer las causas que suscitaron el conflicto y poder brindar una solución oportuna y eficiente; es decir que se debe escuchar la versión del conflicto desde el punto de vista de ambas partes separadamente y de ser necesario, escuchar también los testimonios de otros estudiantes para corroborar lo dicho anteriormente, para posteriormente dependiendo de la gravedad del conflicto proceder a citar a los padres de familia o acudientes para conversar la situación, lo cual racionalmente sabemos que es lo más atinado frente al desconocimiento de situaciones, a lo que el 100% de los encuestados estuvieron a favor. Dando como resultado que es mejor dialogar antes en lugar de elegir la sanción o castigo como único método de solución definitiva.

Procedimentalmente frente a un conflicto la última vía debe ser la sanción, a la cual evocan 10% de los encuestados como medio de solucionar conflictos en los colegios, olvidando tomar en cuenta que los colegios son el pilar para la solidificación de valores y reforzamiento de actitudes que permitirán que el estudiante se desenvuelva lo más civilizada, armónica y pacíficamente en la sociedad.

Lo preocupante sobre estas cifras radica en el 57% de los encuestados que no tienen conocimiento sobre el alcance de la mediación en los colegios y de la aplicación que ya el Ministerio de Educación ha puesto en marcha en las zonas de alto índice de conflictividad para evitar no solo actos violentos, sino también deserción escolar y maltrato psicológico; por lo cual el 97% de los encuestados

consideran que es de suma importancia que en la carrera de Profesorado Media Diversificada se brinde no solo orientación, y también capacitación referente a los procedimientos y métodos para evitar y solucionar conflictos estudiante-estudiante y estudiante-docente, pues el 100% acierta en que una adecuada formación sobre esta importante materia los ayudaría a un mejor desempeño de labor docente, si bien es cierto, dichos métodos generan mayor confianza en la figura del docente, (el 47% de los encuestados consideran que se ha perdido actualmente), mientras que simultáneamente se enseña al estudiante a actuar equilibradamente utilizando la razón y reduciendo así los actos violentos.

Como vimos en el capítulo del marco teórico, mayoritariamente los conflictos requieren por lo menos de dos individuos y la raíz del mismo, se genera principalmente por la falta de diálogo o mala comunicación, y no es un secreto que por la vida acelerada que lleva la población panameña, aunado a la desintegración familiar, problemas económicos y carencia de valores morales los padres no mantienen un diálogo activo con sus hijos, y por consiguiente, ellos no saben cómo mantener un dialogo con sus similares; por lo cual los padres y los docentes juegan un rol preponderante en la construcción de personalidad y de caracteres sociales del individuo y lo ideal es que como lo señala el 89% de los encuestados, se debe generar espacios de diálogo con los estudiantes y los profesores consejeros, y estar atentos a actitudes y aptitudes en los estudiantes; atentos a los comentarios de los compañeros respecto a determinado estudiante, ya que dichas conductas nos pueden revelar frente a qué situación estamos, para

poder brindar apoyo, sin olvidar que es un menor de edad y su estructura psicológica no está completa; lo cual frente a lo que para nosotros como adultos sería un hecho menor, para ellos como adolescentes puede ser maximizado y grave: por lo cual al no saber cómo manejar sus emociones ni situaciones fuertes, pueden desencadenar actitudes de agresión.

Como vimos en el desarrollo de los antecedentes de la mediación escolar del marco teórico, en muchos países como Inglaterra, Holanda, Alemania, Estados Unidos y España, por mencionar algunos, se ha implementado la mediación en escuelas y colegios para disminuir la violencia en centros educativos y así concatenadamente la violencia a nivel de naciones, por medio del método del semáforo para estudiantes de primaria y del desarrollo de la escucha activa para estudiantes de Premedia y Media, ambos métodos resultando exitosos hasta la fecha.

En dichos colegios se capacita no solo al estudiante, sino a su cuerpo docente también, sobre un método sencillo utilizando los colores del semáforo para abordar el conflicto tan pronto sucede, explicando por medio del color rojo la molestia o incomodidad que causó el conflicto, señalar las partes que intervinieron, expresar lo que se siente en el momento, conocer cuál es la causa que generó el problema, mientras se hace un llamado al estudiante para respirar lenta y profundamente con el fin de generar confianza y empatía. Posteriormente se propone proceder al color amarillo, una vez más en calma para expresar lo que se piensa, lo que se puede hacer y se propone conversar con la otra parte del

problema, pasando por los colores antes mencionados y para finalizar con el color verde en base a las soluciones planteadas y ofrecer a los estudiantes la opción de escoger la que consideran más viable para solucionar el conflicto, para como punto final como mediadores ir monitoreando si ha funcionado.

La anterior metodología se ha extrapolado a países americanos como Canadá, Chile y Argentina, que utilizan otro trípode llamado SPA, por las siglas siento, pienso y actuó, donde se les enseña a los estudiantes desde primaria a comprender y manejar emociones para motivar actitudes lógicas y evitar actuar sin pensar, así como causar daño a sí mismo o a otros.

En Panamá instituciones como el Ministerio de Educación, las universidades estatales como la de Panamá y la Universidad Tecnológica están generando capacitaciones sobre estos temas a docentes en general, ya que el método de solucionar conflictos no tiene un nivel escolar específico.

Todo docente consciente de que la educación en Panamá es una tarea de todos, haga una reflexión sobre la forma de convivencia, los conflictos que nos aquejan, y buscar opciones para resolverlos. La mediación escolar, que se propone en este trabajo investigativo de maestría, es una opción viable a ese fin, pues implica nuestra transformación por medio de las relaciones con los otros y, en particular, de aquellas atravesadas por los conflictos y las diferencias.

Resaltamos que la mediación debe tener una incidencia real en la convivencia a lo interno de las instituciones, para ello además de la buena voluntad individual,

se necesita un compromiso estructural que permita su desarrollo institucional y autónomo, iniciando con la principal casa de estudio del país, la Universidad de Panamá, por medio de sus carreras de formación docente, incorporándolo como materia en cada carrera, ya sea a nivel de licenciatura, profesorado y también en niveles de Postgrado y Maestría, ya que no está contemplado como tal dentro del Pénsum, y no todos están empoderados con dicha transmisión por ello, es importante que este programa sea asumido con propiedad y de manera flexible, que permita su enriquecimiento, mediante la experiencia que aporten los miembros de la comunidad educativa, ya que es una herramienta que a largo plazo nos beneficiará a todos como sociedad porque está comprobado sus aportes a la disminución de índices de violencia y sanciones penales.

Luego del análisis de los resultados de las encuestas, podemos concluir que un elemento clave para la disminución de conflictos escolares es la capacitación docente sobre mediación escolar, así como la implementación de proyectos realistas y de calidad y que no solo se avoque a la obtención de mera información técnica para acumular puntos, ya que este error puede ser causa de la ausencia de aplicación e implementación, y/o de la escasa permanencia en el tiempo, ya que los resultados son progresivos, por lo que debemos la constancia será la piedra angular para su éxito. Plantearemos una formación de calidad en contenido, metodología y dinámica, con proyección clara, de convencimiento e interiorización de la filosofía que subyace a la mediación, adicional también

propiciar la motivación y seguridad necesarias para realizar la mediación en aulas y progresivamente, como proyecto en adoptando a la realidad de cada centro.

Presentamos una propuesta de formación en mediación que dote a los participantes de la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá, de las herramientas necesarias para ejercer su rol de docentes y educadores de forma eficaz y gratificante, que permita una gestión de las aulas y del centro escolar de forma positiva, coherente y que permita ser evaluada permanentemente.

Para ello, es necesario un compromiso real, del docente para el uso de dichas herramientas, de su rol docente y educativo, en el aprendizaje continuo y permanente de su profesión, así como el compromiso de asumir el trabajo en equipo para la convivencia pacífica, que adicional nos brinda a mediano plazo al desarrollo de una educación de calidad, y a la construcción de una cultura de paz en las escuelas, donde relacionen a todos los miembros de la comunidad educativa, reforzando el sentimiento de pertenencia que se ha ido perdiendo paulatinamente.

CAPÍTULO 5
PROPUESTA

5.1. Propuesta

Luego del análisis de resultados obtenidos, es conveniente presentar un modelo de contenido sugerido para la implementación de un Curso sobre Mediación Escolar como herramienta de disminución de conflictos escolares en la Carrera del Profesorado en Docencia Media Diversificada, en la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá distribuido que contemple tres módulos de forma que expliquen el conflicto y las formas de manejo en instituciones educativas por medio de la mediación:

Título Curso de formación de mediación como método para disminuir conflictos en centros escolares panameños.

Objetivos Capacitar a los docentes sobre la mediación escolar como medio para disminuir y prevenir los conflictos en las escuelas.

Concientizar a los docentes sobre la importancia de la aplicación de estrategias de prevención de conflictos y sus consecuencias, mediante talleres de formación individual y grupal durante un curso en la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá.

Incentivar a los docentes a Implementar el uso de la mediación escolar en la resolución de conflictos de acoso escolar en la escuela

Justificación Es sabido que un docente con adecuada formación continua los dota de las herramientas necesarias para ejercer su rol de docentes y educadores de forma eficaz y gratificante, al igual que les permite una mejor gestión del manejo conductual en las aulas y del centro escolar, a fin de mantener relaciones interpersonales positivas y coherentes, ya que, resolviendo conflictos por medio de la mediación, permite el desarrollo de la comunicación asertiva. Para ello, es necesario un compromiso real y eficiente desde las bases en la formación del docente, así como compromiso propio del docente de ejercer un rol eficaz y de la Administración de los centros escolares.

Con este curso se busca empoderar al docente, a fin de impulsar la confianza en sí mismo, en el ejercicio de su rol en las aulas y los centros escolares para la mejora de la convivencia, por medio de la participación de trabajos cooperativos, actividades que potencien el diálogo, herramientas para la comunicación eficaz y la empatía para

resolver constructivamente los conflictos y de este modo para la práctica de la Mediación.

Beneficiarios Estudiantes de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá.

Recursos Al recomendar su implementación en el último semestre, de la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá, para el estudiantado no representará una carga económica adicional. La Facultad requerirá que se cuente con el Facilitador con formación en Mediación.

Implantación Se recomienda dictar el curso durante el último semestre de la carrera de formación en la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá

Módulo 1

1. Introducción a la mediación y conflictos
2. Los conflictos en el ámbito educativo
3. El conflicto y sus tipos
4. Identificación de conflicto en el aula.

5. La importancia de la comunicación y el diálogo asertivo.

Módulo 2

1. La mediación y la mediación escolar.
2. Regulación de la mediación en Panamá
3. Principios de la mediación escolar.
Etapas de la mediación escolar.
4. Técnicas y estrategias de mediación escolar

Módulo 3

1. Habilidades del docente mediador
2. Importancia de la comunicación asertiva y la escucha activa
3. Contraste entre simpatía y empatía
4. Beneficios de la mediación.

Módulo 4

1. La aplicación de la mediación escolar en centros educativos
2. Tipos de programas de mediación escolar
3. Implementación de la mediación escolar y selección del equipo.
4. Organización, coordinación y seguimiento de la mediación escolar
5. Evaluación de programas mediación escolar

CONCLUSIONES

Los conflictos escolares requieren por lo menos de dos individuos, se generan principalmente por la falta de diálogo o mala comunicación, por problemas socioemocionales como a la desintegración familiar, problemas económicos y carencia de valores morales en el hogar.

Los padres y los docentes juegan un rol importante en la construcción de personalidad y de caracteres sociales de los adolescentes, es ideal que se generen espacios de diálogo con los estudiantes y los profesores consejeros, estar atentos a actitudes y aptitudes en los estudiantes; a los comentarios de los respecto a determinado estudiante, ya que dichas conductas nos pueden revelar posibles conflictos y nos puede ayudar a abordarlos de forma oportuna.

Un adolescente que no sabe cómo manejar sus emociones ni situaciones fuertes, puede mostrar actitudes de agresión verbal y física.

De los docentes encuestados en niveles de Premedia y Media el 68% ha presenciado conflictos entre estudiantes o, entre estudiantes-docentes; no obstante, un 56% manejan conceptos sobre mediación escolar, pero solo un 12% ha recibido capacitación sobre dicho método para la solución de conflictos, donde solo el 37% obtuvo dicha capacitación en el lapso de la formación en profesorado de Docencia Media Diversificada, en la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá.

RECOMENDACIONES

Un elemento clave para la disminución de conflictos escolares es la capacitación docente sobre mediación escolar, así como la implementación de proyectos prácticos que permita su implementación.

Planteo una formación de calidad en contenido, metodología y dinámica, para propiciar la motivación y seguridad necesarias para realizar la mediación en aulas y el mismo puede ser adoptado a la realidad de cada centro.

Presentamos una propuesta de formación en mediación que dote a los participantes de la Carrera de Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Universidad de Panamá, de las herramientas necesarias para ejercer su rol de docentes de forma eficaz y gratificante, que permita el manejo, control y gestión de las aulas y del centro escolar de forma positiva y coherente y que admitiendo ser evaluada y reestructurada permanentemente.

Es necesario un compromiso real, del docente para el uso de dichas herramientas, así como en el aprendizaje continuo y permanente de su profesión, su compromiso de asumir el trabajo en equipo para la convivencia pacífica, para la construcción de una cultura de paz en las escuelas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Textos

- Adrián J. E. y Rangel E. (2012) Aprendizaje y Desarrollo de la Personalidad. Madrid.
- Aguilar, M. C. (2008). Educación familiar: una propuesta disciplinar y curricular. Barcelona: Graó.
- Aguirre y Almirall 2005 / Aguirre, A., & Almirall, J. (2005). La mediación escolar. Barcelona: Laboratorio educativo.
- Almirall, R. (2011). Abordando la relación familia-escuela desde una perspectiva colaborativa. En Martín, E. y Solé, I. (Coords), La Orientación Educativa: Modelos y Estrategias de Intervención. Barcelona: Graó
- Alzate, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. En F. Brandoni (Coord.), Mediación Escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias. Buenos Aires: Paidós.
- Andrés, S. y Barrios, A. (2009). De la violencia a la convivencia en la escuela: El camino que muestran los estudios más recientes. Revista Complutense de Educación, 1, 205-227
- Bandura, A. (2008). The reconstrual of free will from the perspective of social cognitive theory. Oxford: Oxford University Press
- Bartolomé, R., Gutiérrez, D., Alagurero, N., De Blás, A. y Escudero, A. (1997). Educación Infantil I. Madrid: McGraw-Hill.

- Boqué, M. C. (2003). Cultura de la Mediación y cambio social. Barcelona: Gedisa.
- Boqué I Torremorell, M. Carmen. (2007) Tiempo de Mediación, Editorial CEAC, Barcelona.
- Bradberry Travis y Graves Jean. (2012) Inteligencia emocional 2.0. Estrategias para conocer y aumentar su coeficiente. Conecta. Barcelona. Primera edición
- Brandoni, F. (1999). Mediación Escolar. (2017). Conflictos en la escuela: manual de negociación y mediación para docentes. Sáenz Peña: Universidad Nacional Recuperado de: <http://www.eduntref.com.ar/magento/pdf/conflictos-en-la-escuela-digital.pdf> [Consulta: 2019, 3 de agosto]
- Brenes, A y Rojas, A. (2002) Construyendo la Cultura de Paz en nuestra Comunidad (3 tomos) UPAZ. Uruguay.
- Bruner, J. S., Olver, R. R. & Greenfield, P. M. (1966). Studies in cognitive growth. New York: Wiley.
- Chaves Salas, A. (2001). Implicaciones educativas de la teoría sociocultural de vigotsky. vol. 25, número 002. Universidad de Costa Rica. Ciudad Universitaria.
- Carozzo C. (2017) Esta es una publicación del Fondo Editorial del Observatorio sobre la Violencia y Convivencia en la Escuela Primera Edición Online Mayo 2017-04-24 Lima-Perú
- Casamayor (1998) Cohen, R. (1995). Student resolving conflict. San Francisco: Jossey- Bass.

- Cohen, R. (1995). Student resolving conflict. San Francisco: Jossey- Bass.
- Cortina, Adela (1992) (1997a), Ciudadanos del mundo, Alianza, Madrid. Pag 55 Redalyc. Ética cívica: Una alternativa más para la educación
- Del Rey, Ortega & Fera. (2009). Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar. Colombia: Revista universitaria de formación del profesorado, 66 (23), 159 - 180.
- Entelman, R. (2002). Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma. España: GEDISA
- Erikson, Erik. (1968). Identidad, Juventud y Crisis. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Erikson, Erik. (2000). El ciclo vital completado. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Fernández Enguita, M. (1998). La escuela a examen. Un análisis sociológico para educadores y otras personas interesadas. Madrid: Ed. Pirámide.
- Fisas Armengol, V. (2001). Introducción al estudio de la paz y sus conflictos. Barcelona, España.: Lerna.
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, D. (2004). Obtenga el sí: El arte de negociar sin ceder. Madrid: Gestión 2000.
- Freud, S. (1972) Psicología de las masas y análisis del yo en Obras Completas, Tomo VII, pp. 2563-2610. Trad. al español de Ballesteros.
- Guerrero Silvia, Rosa Velayos. (2017). Escucha activa: elemento clave de la comunicación en las metodologías activas. Recuperado de:

<http://www.eduforics.com/es/escucha-activa-elemento-clave-la-comunicacion-las-metodologias-activas>

- Lederach. (2003). El pequeño libro de Transformación de Conflictos. Bogotá Colombia: Good Books, Intercurse.
- Leva, Ana María, y Mariela Faire. (1999) Violencia en la escuela. Prevención para crecer en valores. Lexus Editores de Costa Rica S.A., San José, Costa Rica.
- Linares, A. (2008). Desarrollo Cognitivo: Las teorías de Piaget y Vigotsky (Módulo de Maestría). Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona, España. Recuperado de: http://www.paidopsiquiatria.cat/files/teorias_desarrollo_cognitivo_0.pdf
- Molina, R. I. R., Raby, N. D. L., Villa, I. A., & Tapias, B. A. H. (2018). Liderazgo consiliente como competencia potenciadora del talento neuronal.
- Novella & Puig (2003) Participation, democracy, and Citizenship Education. Local Children's Councils. Revista de Eeducación, número extraordinario, pp. 23-43.
- Olweus, Dan (2006). Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid: Ediciones Morata
- Ortega Ruiz, R. y Mora-Merchán, J. A. (1997). Agresividad y violencia. El problema de la victimización entre escolares. Revista de Educación, 313, 7-28.
- Ortega R. y Del Rey Ortega, R. (2004). La convivencia escolar. Qué es y cómo abordarla. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia

- Ortiz, R. (2007). Aprender a escuchar Cómo desarrollar la capacidad de escucha activa. USA: Lulu.
- Rodríguez Jares, Xesus. (2001) Educación y conflicto: guía de educación para la convivencia. Madrid. Editorial Popular.
- Rodríguez, L. (2011). Estrategia metodológica para mejorar la escucha en os estudiantes de grado segundo de básica primaria. (tesis de pregrado). Universidad de la Amazonia, Florencia, Colombia.
- Rosario Ortega (2005) La convivencia escolar. Qué es y cómo abordarla. Sevilla: Consejería de Educación y Ciencia.
- Sampieri Hernández, Roberto. (2003) Metodología de la Investigación. Editorial Mc GrawHill Interamericana. México, DF.
- Sampieri, R. Collado, C & Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F, México: McGRAW-HILL / Interamericana editores, s.a. de c.v.
- Sánchez García-Arista, M. L. (2012). Comunicación y conflicto en la adolescencia. Comunicación presentada en World Mediation Forum, Valencia.
- San Martín, José Antonio, La mediación escolar: un camino para la gestión del conflicto escolar. Madrid. Editorial CCS, 2003. 204 págs.
- Shephard, B., Ordóñez, M., & Rodríguez, J. (2012). Estudio de la violencia escolar entre pares -Bullying- en las escuelas urbanas de la ciudad de Cuenca.
- Sinchi Sinchi, Carmen Yolanda. (2014) Mediación escolar dirigida a docentes para prevenir el acoso escolar. Cuenca- Ecuador.

- Torrego, J. C. (2004). Modelo integrado de mejora para la convivencia: estrategias, remediación y tratamiento de conflictos. Barcelona: Editorial Graó.
- Torrego, J. C. (Coord.) (2013). La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar. Madrid: Narcea.
- Torres, J. and Ash, M. (2007). Cognitive development. In Encyclopedia of special education: A reference for the education of children, adolescents, and adults with disabilities and other exceptional individuals. Consultado desde http://proxy.wexler.hunter.cuny.edu/login?url=/login?qurl=http://search.credoreference.com.proxy.wexler.hunter.cuny.edu/content/entry/wileyse/cognitive_development/0
- Triglia, A. (2018). Psicología y Mente. La teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura. Recuperado de: <https://psicologiaymente.net/social/bandura-teoria-aprendizaje-cognitivo-social> consultado 20 de septiembre de 2019
- Vergara, C. (25 de abril de 2018). La teoría del desarrollo cognitivo de Jerome Bruner. Recuperado de: <https://www.actualidadenpsicologia.com/teoria-desarrollo-cognitivo-jerome-bruner/> consultado 07 de abril de 2019
- Vygotsky, L.S. (1999). Teoría e Método em Psicología. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes.
- Vinyamata, Enduard. (2003) Aprender del conflicto. Editorial Grao. Madrid, España.

Artículos consultados

- Revista Iberoamericana de educación, Autor Antonio Monclús ISSN- e 1022-6508, N° 38, 2005
- Mediación escolar una estrategia para abordar el conflicto. Buenos Aires, Argentina. 2007.
- El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza Media. Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana por Rodrigo Cornejo*, Jesús M. Redondo.
- Conferencia de Paz de La Haya de 1899
http://www.papelesdesociedad.info/IMG/pdf/convenios_de_la_haya_1889_y_1907.pdf
- Estudio de patrones de convivencia escolar en Panamá, UNICEF junio 2012
<https://www.unicef.org/panama/media/836/file/Estudio%20de%20Patrones%20de%20Convivencia%20Escolar.pdf>
- López Sinisterra, O. Programa de Seguridad Integral (PROSI), ¿una esperanza para nuestra juventud? - Publicado: 04/1/2010 diario Panamá América
<https://www.panamaamerica.com.pa/opinion/programa-de-seguridad-integral-prosi-una-esperanza-para-nuestra-juventud-510202>

ANEXO



Universidad de Panamá



Facultad de Ciencias de la Educación

Maestría en Docencia Superior

ENCUESTA

Importancia de la Mediación Escolar en la formación de los participantes de Docencia Media Diversificada

Encuesta para estudiantes de la carrera de Docencia Media Diversificada

OBJETIVO: Identificar los conocimientos, manejos y aplicación sobre mediación escolar de los estudiantes del profesorado en Docencia Media Diversificada de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Panamá.

Indicaciones: lea cuidadosamente las siguientes preguntas y responda con la respuesta que mejor identifique su opinión.

Aspectos generales:

Sexo

<input type="checkbox"/>	Hombre
--------------------------	--------

<input type="checkbox"/>	Mujer
--------------------------	-------

Edad

<input type="checkbox"/>	18 a 25 años
--------------------------	--------------

<input type="checkbox"/>	26 a 35 años
--------------------------	--------------

<input type="checkbox"/>	36 a 45 años
--------------------------	--------------

<input type="checkbox"/>	otros
--------------------------	-------

¿Usted labora o ha laborado en algún colegio a nivel de Premedia o Media?

	Si
--	----

	No
--	----

De ser afirmativa su respuesta anterior responda:

¿Labora o ha laborado usted en un colegio?

	Oficial
--	---------

	Particular
--	------------

¿Ha presenciado usted algún conflicto entre estudiantes o entre estudiantes y profesores?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Sabe usted qué es la Mediación Escolar?

		Si
--	--	----

	No
--	----

¿Ha recibido usted capacitación sobre mediación escolar?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Es o ha sido usted profesor consejero?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Durante los cursos de la carrera de Docencia Media Diversificada abordaron en alguno de ellos, temas sobre mediación escolar?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Cómo aborda usted los conflictos interpersonales?

	Dialogando
	Busca la intervención de un Tercero
	Prefiere ignorarlos
	Los soluciona a la fuerza

Considera que frente a un conflicto dentro del aula de clases es mejor solucionarlo mediante:

	Dialogo con los estudiantes
	Dialogo con los estudiantes y padres de familia
	Con una sanción

¿Frente a un conflicto suscitado en el aula, cree usted que es importante escuchar las versiones de ambas partes?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Considera usted que después de un conflicto es posible llegar a una solución amigable para ambas partes sin rencores, por medio del dialogo?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Cree usted que, en la actualidad, la mediación escolar se está implementando en los colegios de Premedia y Media como mecanismo para solución de conflictos?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Cree usted que es importante recibir capacitación referente a la mediación escolar en la Carrera "Docencia Media Diversificada"?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Cree usted que los conocimientos en Mediación Escolar le serían útiles en su labor docente?

	Si
--	----

	No
--	----

Cree usted que mediante el uso de mediación escolar se podría:

	Reducir el índice de conflictos en el aula.
	Ayudar a los estudiantes a actuar utilizando la razón.
	Generar mayor confianza en la figura del docente como guía.
	Otras

¿Cree usted que la mayoría de los conflictos en los colegios se da por falta de dialogo?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Cree usted que los padres de familia deberían participar en el dialogo para solucionar un conflicto?

	Si
--	----

	No
--	----

¿Considera usted que el docente debe mantener una actitud abierta al diálogo con los estudiantes?

	Si
--	----

	No
--	----