

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
Facultad de ciencias de la educación  
Licenciatura en Educación



**Importancia de la capacidad del docente en la resolución de conflictos  
escolares con los estudiantes del ciclo diversificado del Instituto Tecnológico  
de Petén  
(Tesis)**

Irma Yolanda Paz Tun

Aldea El Chal, Dolores Petén, octubre 2012.

**Importancia de la capacidad del docente en la resolución de conflictos  
escolares con los estudiantes del ciclo diversificado del Instituto Tecnológico  
de Petén  
(Tesis)**

**Irma Yolanda Paz Tun**

**Aldea El Chal, Dolores Petén, octubre 2012**

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

Rector

M. Th Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica y  
Secretaria General

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de  
González

Vicerrector Administrativo

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Decano Facultad de Ciencias de la Educación

Lic. Dinno Zaghi

DICTAMEN APROBACION  
TESIS

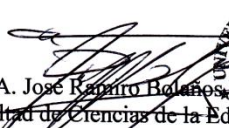
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION  
UNIVERSIDAD PANAMERICANA


ASUNTO: Irma Yolanda Paz Tun  
estudiante de la carrera de Licenciatura  
en Ciencias de la Educación, de esta Facultad  
solicita autorización de tesis para completar requisitos de  
graduación.

Dictamen No. 002 01/2012

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir requisitos del Seminario de Integración que es requerido para obtener el título de Licenciatura se resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el nombre de: *"Importancia de la capacidad del docente en la resolución de conflictos escolares con los estudiantes del ciclo diversificado del Instituto Tecnológico de Petén."* Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para su Tesis.
2. La temática enfoca temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
3. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, Capítulo II artículo No. 6 del inciso a) al n).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante Irma Yolanda Paz Tun, recibe la aprobación de realizar su Tesis, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

  
M.A. José Ramírez Bolaños  
Facultad de Ciencias de la Educación  
Decano



## ANEXO 4

### DICTAMEN DE ASESOR

*UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala catorce de mayo del dos mil doce.-----*

*En virtud de que la Tesis con el tema: “**Importancia de la capacidad del docente la resolución de conflictos escolares con los estudiantes del ciclo diversificado del Instituto Tecnológico de Peten**”. Presentada por la estudiante: **Irma Yolanda Paz Tun**, previo a optar al grado Académico de Licenciatura, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



*Licda. Judith Ruth Urizar Mejicanos  
Asesora*

## ANEXO 5

### DICTAMEN DE REVISOR

*UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION,  
Guatemala catorce de mayo del dos mil doce.-----*

*En virtud de que la Tesis con el tema: “Importancia de la capacidad del docente en la resolución de conflictos escolares con los estudiantes del ciclo diversificado del Instituto Tecnológico de Petén”. Presentado por el estudiante: Irma Yolanda Paz Tun, previo a optar al grado Académico de Licenciatura, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



***Licenciada Aura Alicia Aroche Vela  
Revisora***

## ANEXO 6

### DICTAMEN DE IMPRESION



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, Guatemala a los  
tres días del mes de octubre del dos mil doce.....

*En virtud de que el Informe Final de Tesis con el tema "Importancia de la capacidad del docente en la resolución de conflictos escolares con los estudiantes del ciclo diversificado del Instituto Tecnológico de Petén.", presentado por el estudiante **Irma Yolanda Paz Tun**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Educación, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen del Asesor (a)-Tutor (a) y Revisor, se autoriza la impresión del informe final de la tesis.*



Licenciado **Dinno Marcelo Zaghi Garcia**  
Decano  
Facultad de Ciencias de la Educación

# Índice

Resumen	i
Introducción	v
<b>CAPITULO I</b>	
<b>MARCO CONCEPTUAL</b>	
1.1. Antecedentes	1
1.2. Justificación	4
1.3. Importancia del trabajo	5
1.4. Definición el problema	6
1.5. Delimitación del problema	7
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. El Centro Educativo	8
2.2. Conflicto	8
2.2.1. Naturaleza del conflicto	9
2.2.2. Tipos de conflicto	10
2.2.3. Los Conflictos en clases	12
2.2.4. La comunicación en el conflicto	13
2.2.5. Estrategias para la resolución de conflictos	13
2.2.6. Intercambio de Roles	15
2.3. La mediación	18
2.4. Violencia	20
2.4.1. Violencia Física	21
2.4.2. Violencia psicológica	21
2.4.3. Violencia emocional	21
2.5. Agresividad, conducta agresiva	22
2.6. Bullying	22

2.7. Inteligencia emocional	23
2.8. El docente	24
2.8.1. Las cualidades del docente	25
2.8.2. Principios fundamentales del trabajo del docente	25
2.8.3. Roles que el docente debe desempeñar en su trabajo	26
2.8.4. Perfil del docente del nivel medio en el ciclo diversificado	27
2.8.5. El docente como mediador en la resolución de conflictos escolares	28

### **CAPITULO III**

3.1. Objetivos generales	31
3.1.1. Objetivos específicos	31
3.2. Indicadores	31
3.3. Sujeto	32
3.4. Recurso	32
3.5. Análisis	33

### **CAPITULO IV**

4.1. Propuesta	42
4.1.1. Taller de manejo y resolución de conflictos	42
4.2. Justificación	43
4.3. Objetivo General	44
4.3.1. Objetivos específicos	44
4.4. Fundamento teórico	45
4.5. Primer desafío	48
4.6. Segundo Desafío	49
4.7. Tercer Desafío	50
4.8. Conclusiones de la propuesta	51

4.9. Recomendaciones de la propuesta	51
Conclusiones	52
Recomendaciones	53
Referencias bibliográficas	55
Anexos	57
Anexo 1 Instrumentos de campo	58
Anexo 2 Temas que se trabajarán en la implementación del taller	61
Anexo 3 Fotografías del Instituto Tecnológico de Petén	68
<b>Cuadros</b>	
Cuadro No.1 comparativo de respuestas de docentes y alumnos	34
Cuadro No.2 porcentual	36
Cuadro No.3 porcentual	40
Cuadro No. 4 de actividades	49
Cuadro No. 5 de actividades	49
Cuadro No.6 de actividades	50
<b>Graficas</b>	
Grafica No.1	36
Grafica No.2	38
Grafica No.3	40

## **Resumen**

La presente investigación se realizará con el propósito de identificar la importancia de la capacidad del docente en la resolución de conflictos escolares con los estudiantes del ciclo diversificado en el Instituto Tecnológico de Petén.

Los docentes deben atender las necesidades de los sistemas educativos afectados por conflictos, desastres naturales e inestabilidad y aplicar programas educativos de tal manera que fomenten el entendimiento mutuo, la paz y la tolerancia y contribuyan a prevenir la violencia y los conflictos.

La importancia del tema la capacidad del docente en la resolución de conflictos escolares radica en la necesidad de construir un aprendizaje de habilidades sociales y de comunicación efectiva, siendo estas las bases para resolver o regular los conflictos de forma pacífica; la escuela como agente socializador debe de trabajar en la construcción de la educación para la paz, y para lograr esta educación el docente es el ente principal como mediador en la resolución de conflictos.

Una gran mayoría de estudiantes son víctimas de conflictos dentro y fuera del hogar, y los efectos se ponen de manifiesto en los centros educativos a través de conductas agresivas de alumno a alumno o de alumno a docente, para tratar estos casos es necesario que los docentes tengan la capacidad de manejar conflictos interpersonales e intrapersonal que manifiestan los estudiantes dentro del centro educativo.

Los conflictos escolares cada día están siendo más relevantes, generando en el docente una tarea extra en su carga curricular; la resolución de conflictos es una tema que no es parte de las aéreas de formación de los docentes y al momento que se presentan actitudes negativas que generan conflictos en el ámbito escolar entre los estudiantes, manifiestan incapacidad para manejarlos y resolverlos por desconocimiento de estrategias, demostrando indiferencia ante la situación que cada día se vuelve más perjudicial para la educación y para la sociedad en general.

Los conflictos escolares generan violencia y afectan a los estudiantes del ciclo diversificado en su actividad escolar; e influye negativamente en el desarrollo emocional y cognoscitivo, y en las relaciones interpersonales en el ámbito social.

Un conflicto se define como: un proceso, que posee una dinámica propia y se caracteriza por el choque o cruce de los intereses entre las personas, las cuales manejan percepciones que en algunos casos son diferentes sobre el mismo conflicto, se involucran sentimientos y emociones.

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

El conflicto pueden ser: intrapersonal que es el que tiene su raíz particular en la persona mientras que los interpersonales se dan cuando dos personas se enfrentan a propósito de una tercera, una idea o un bien a la que aspiran ambos; los conflictos intragrupal son aquellos donde el enfrentamiento se produce entre subgrupos dentro del mismo original y los conflictos intergrupales que son los que se producen entre diferentes grupos.

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

- a) **Conflictos de procedimiento:** Se caracteriza por el desacuerdo ante acciones que se deben complementar para llevar a cabo una meta.
- b) **Conflictos de metas:** Se caracteriza por el desacuerdo de los valores u objetivos a perseguir.
- c) **Conflictos conceptuales:** desacuerdos sobre ideas, informaciones, teorías u opiniones”. Las personas involucradas en el conflicto conciben un mismo fenómeno de forma diferente. Muchas veces estos conflictos surgen en conflictos de procedimientos o metas.
- d) **Conflictos interpersonales:** Se caracterizan por la incongruencia en necesidades y estilos personales. Este es el tipo de conflicto más difícil de resolver porque en ocasiones ni las partes implicadas son conscientes de ello. Otros conflictos que se originan en el aula son los conflictos de roles, conflictos provocados por las normas escolares y conductas disruptivas en el aula. Los conflictos de roles ocurren cuando las personas ocupan roles diferentes en una institución o grupo

Los Conflictos también pueden ser provocados por las normas escolares dominantes; los docentes y directores se preocupan por imponer las normas para controlar su clase. Por su parte, los alumnos intentan cambiar o eliminar las normas escolares y ser autónomos personal y socialmente. Los conflictos provenientes de la rebeldía de los estudiantes contra la autoridad. Los conflictos de controversia o de intereses pueden transformarse en una revuelta violenta.

En el procedimiento de la solución de un conflicto de modo constructivo se han de conocer la posición y las motivaciones del oponente, así como también propiciar una comunicación adecuada, una actitud de confianza con él y definir el conflicto como un problema de las partes implicadas.

Lo importante es señalar que el conflicto tiene solución si los implicados están de acuerdo a darle una solución. El conflicto se agrava cuando uno de los implicados se muestra agresivo, autoritario, dominante, dogmático, desconfiado. Dependiendo de la magnitud del conflicto y de la preparación del docente en la solución del problema puede solicitar la orientación o la intervención del psicólogo de su establecimiento escolar. La definición de las causas y la intensidad del conflicto explican el modo de manejarlo. El conflicto forma parte de un proceso; no es algo instantáneo, rápido, el equilibrio lo marcan las partes que están implicadas en el conflicto.

Los docentes ante el conflicto toman muchas posiciones: huyen de él, lo ignoran, buscan culpables, toman decisiones sobre cuál es la solución más adecuada. Estos deben coordinar el proceso de comunicación entre los afectados, para buscar soluciones que beneficien a las dos partes para minimizar o solucionar el conflicto. Efectivamente, el conflicto escolar debe ser atendido y solucionado en la medida de lo posible considerando todo lo expuesto. En síntesis, ante situaciones de conflicto en el aula es primordial que el docente se apodere de la existencia del conflicto para buscar las alternativas para su manejo y solución de forma constructiva.

De la misma manera si los estudiantes tienen un conflicto sean ellos mismos los que lo solucionen. Son los docentes y el director los que deben detectar los conflictos escolares dentro

del centro educativo, a pesar de ser ellos los encargados de detectarlos los ignoran por la incapacidad que se tiene de manejarlos.

El temor que se observa en los docentes es, el hecho de que se les responsabilice de las actitudes de los alumnos cuando se propicie un conflicto en el aula y se ponga en evidencia su propia incapacidad de gestión para solucionar los conflictos. Los docentes son ejemplos continuos de los alumnos y por tanto si colaboran en el aprendizaje que los alumnos tienen el impacto será mayor.

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación se refiere al tema “importancia de la resolución de conflictos escolares por parte de los docentes dentro del aula, esto se puede definir como el enfrentamiento entre alumno y alumno, entre alumno y docente, con intereses distintos a su grupo y estos intereses tienen un fin o necesidad diferente, donde es primordial que el docente dentro del aula asuma la existencia del conflicto, para buscar las alternativas, para el manejo y la resolución de forma constructiva; pensando negociando y dialogando.

La característica principal de este problema es, que el conflicto escolar provoca en los alumnos temor, enojo, impotencia, deshumanización, incapacidad, etc. Cuando no es tratado a tiempo.

Para analizar este tema es necesario describir las causas que originan los conflictos; entre ellas tenemos: diferencia de motivos, de intereses, de valores, deseos, metas, escasos recursos (dinero, poder, tiempo, espacio o posición), rivalidad, personas o grupos que compiten entre sí, instrucciones confusas, etc.

La investigación de esta problemática educativa se realizó por el interés de conocer la importancia que tiene para el docente el conocimiento básico de herramientas para el manejo y resolución de conflictos escolares dentro del centro educativo. Esto permite que el surgimiento de conflictos dentro del aula, puedan ser minimizados y resueltos en el tiempo oportuno para garantizar un ambiente armónico en el contexto escolar.

Determinar la capacidad que tiene el docente para resolver los conflictos escolares entre alumnos del ciclo diversificado fue un interés académico. Aportando datos estadísticos sobre la importancia de la capacidad del docente en la resolución de conflictos escolares.

En el ámbito profesional, como pedagoga, el interés radicó en conocer el contexto educativo específicamente en el aspecto emocional que presentan los educandos, como resultado de las diferentes actitudes negativas que generan conflictos dentro del aula en el centro educativo;

detectando qué conductas negativas presentan los educandos dentro del aula y cómo el docente interviene frente a estos problemas, que estrategias utiliza y si está en disposición de dotarse de estrategias o herramientas prácticas y útiles que pueda implementar en las diferentes situaciones conflictivas.

La presente investigación está comprendida en capítulos, los cuales dan inicio en el marco conceptual en el que se anotan los antecedentes, justificación, importancia de la investigación, definición del problema y la delimitación.

El segundo capítulo contiene el marco teórico, el cual brinda la base teórica de la temática de estudio y enfatiza lo importante que es el docente en la resolución de conflictos escolares.

En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico, este indica los resultados obtenidos como producto del trabajo de campo; en este contexto, sobre la base de resultados, se presentan gráficas y la respectiva interpretación de los resultados, donde se puede comprobar que es de suma importancia que el docente conozca, maneje y utilice herramientas para detectar, minimizar y buscar las posibles soluciones a las conductas negativas que presentan los estudiantes que al no ser manejadas adecuadamente, dan como resultado, los conflictos dentro del aula; este resultado da origen a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

En el cuarto capítulo se presenta la propuesta dirigida a los docentes, titulada “**Taller de Manejo y resolución de conflictos**” con técnicas y estrategias que ayudarán a mejorar las relaciones grupales e intergrupales de los alumnos en el aula.

# CAPÍTULO I

## Marco conceptual

### 1.1. Antecedentes

Antecedentes:

En la familia maya existió la monogamia y la esclavitud, posteriormente esta forma de pensar y vivir la adoptaron las culturas Quiches y Cackchiqueles.

Durante la Época de la conquista los adolescentes indígenas eran sometidos únicamente a la Corona Española. En la época colonial la población era sometida a las leyes indias que se constituían en ordenanzas, cédulas, mandatos y disposiciones de la corona Española y en la cual se hacen referencias a delitos a menores con la pena de los azotes.

Los grupos pandilleros radicados en los Ángeles, California Estados Unidos de Norte América sirvieron como ejemplo para el modelo centro americano que fue implementado por los pandilleros expulsados de Estados Unidos y que se asentaron en Guatemala y el Salvador. La transgresión juvenil en nuestro país está dentro del contexto social caracterizado por grupos de niños y adolescentes ubicados dentro de los niveles de pobreza, desempleo, concentración urbana, baja escolaridad o analfabetismo, agresiones sexuales y desintegración familiar.

Ahora bien si enlazamos estos modelos que surgieron en los estados Unidos y como han venido a afectar a la sociedad guatemalteca y en especial a los centros educativos públicos y privados, observamos un clima de inseguridad. Constantemente, los docentes, informan que se sienten amenazados y con poca capacidad de ejercer su autoridad ante sus estudiantes, manifestando que las familias de los estudiantes los amenazan, agreden verbal y en el peor de los casos son agredidos físicamente.

En nuestro país surgen pandillas juveniles en la segunda mitad de la década de los ochenta, como consecuencia entre otras de la explosión demográfica en la capital, el terremoto de 1976 y el conflicto armado, dando como resultado, la orfandad de miles de niños quienes fueron afectados

física, emocional y psicológicamente; las anteriores son algunas de las causas que provocan conflictos en los centros educativos.

En Huehuetenango, Guatemala, recientemente se dio un caso de agresión física que llegó a ocasionar la muerte, este caso es considerado un conflicto escolar; el caso denominado “*Carlitos*” que se dio a conocer y que causo repudio a la sociedad guatemalteca, donde dos estudiantes del nivel medio quitaron la vida a uno de sus compañeros; las causas que originaron este fatal desenlace no han sido esclarecidas, pero se manifiestan en el ámbito escolar. Con la muerte de *Carlitos* el Ministerio de educación se ha alertado y ahora denominó el día 3 de marzo día internacional del acoso escolar.

Otro ejemplo en un establecimiento educativo, un grupo de alumnos realiza un acto de indisciplina en una actividad escolar, al finalizar, el director los reúne, habla con ellos, quienes se disculpan, pero, a pesar de la misma, sanciona con 10 amonestaciones a cada alumno, esto genera un conflicto que se extiende a toda la escuela, y, ante un recurso, la actitud del director es no ceder, lo que genera un conflicto que trasciende los límites del aula, el establecimiento y la comunidad. Estos ejemplos ponen de manifiesto la necesidad de determinar si el docente tiene la capacidad de detectar y resolver los conflictos escolares en su debido momento.

Por otra parte, en muchos establecimientos educativos del departamento de Petén, continuamente sufren por parte de pandillas conformadas por adolescente y jóvenes escolares; violencia física, robos, atentados a la propiedad personal, violencia sexual, discriminación de género y étnica; lo que ha provocado muertes directas e indirectas, renuncias y ausentismo, en los centros educativos.

Estas acciones provocan conflictos escolares que en la gran mayoría de los casos no son tomados en cuenta por parte de los docentes, en muchas ocasiones, por la incapacidad del docente para manejar y resolver conflictos, aunque el Ministerio de Educación, según Acuerdo Ministerial No. 381-2010 emitió el reglamento de Convivencia y Disciplina Escolar, el cual debe tomarse en cuenta para normar y sancionar cualquier tipo de conducta negativa de los alumnos que se presente en el aula.

Como referencia se presenta el estudio de casos del *Psiquiatra Carlos Castilla del Pino* quien **argumenta** que ante las situaciones de conflictos en el aula hay profesores que se derrumban, “tiran la toalla” porque no consiguen el fin, dar sus clases y que los alumnos aprendan, y no disponen de medios para ello; otros adoptan una actitud cínica y “se dicen sigamos la tarea como sea y que nos jubilen cuanto antes”.

La conflictividad escolar avanza por años de forma impresionante, según explica el eminente psiquiatra, que considera que “la situación no es sólo dramática sino patética”.

El docente es presionado por los alumnos, “¿qué se hace con unos alumnos que oyen todos los días a su profesor con silbidos?” los responsables del centro, que les exigen mantener la autoridad; los padres, que prefieren responsabilizar al profesor y la administración educativa antes que enfrentarse a sus hijos.

Los conflictos escolares se producen porque, “el profesor no puede manejar ni mantener una postura disciplinaria”.

Castilla del Pino afirma que, efectivamente, hoy en día no debe tolerarse aquella autoridad arbitraria que sufrimos muchos antes de que se instaurará la democracia, pero el problema es que “no ha habido un mecanismo que la sustituya”. Por ello, la solución al problema de los conflictos escolares cada día es más relevante.

## 1.2. Justificación

La presente investigación se realizará con el propósito de identificar la **importancia de la capacidad del docente en la resolución de conflictos escolares** con los estudiantes del ciclo diversificado en el Instituto Tecnológico de Petén.

La idea surge al ver la actitud de los docentes de este centro educativo, quienes pocas veces se ven interesados en manejar y resolver los distintos conflictos que se presentan entre los estudiantes; que se manifiestan por agresiones físicas y verbales, tal es el caso de un adolescente que inicio con agresiones verbales a diario hacia sus compañeros; la acción que tomó el establecimiento fue únicamente citarlo a la dirección del establecimiento, para darle a conocer el tipo de problemas que ocasionaba esa actitud, pero no hubo un tratamiento especial para este caso, este adolescente continuo con la misma actitud, llegando al extremo de introducir un arma blanca al establecimiento con la que amenazó de muerte a uno de sus compañeros de clase.

Es fundamental alcanzar los objetivos de la Educación y por ello es importante contar con una gama de expertos educadores, para contribuir a la resolución de conflictos. Los docentes deben atender las necesidades de los sistemas educativos afectados por conflictos, desastres naturales e inestabilidad y aplicar programas educativos de tal manera que fomenten el entendimiento mutuo, la paz y la tolerancia y contribuyan a prevenir la violencia y los conflictos.

La educación tiene que promover no sólo la adquisición de habilidades como la prevención y la solución pacífica de los conflictos, sino también valores sociales y éticos; crear un entorno educativo seguro, sano, integrado y dotado de recursos distribuidos de modo equitativo, a fin de favorecer un excelente aprendizaje y niveles bien definidos de rendimiento; los docentes desempeñan un papel importante para promover la calidad de esta educación, tanto en la educación formal como en la educación no formal ; y los estudiantes deben cumplir con el reglamento escolar del centro educativo, respetar y ser respetados por toda la comunidad educativa.

### **1.3. Importancia del trabajo**

La importancia del tema **la capacidad del docente en la resolución de conflictos escolares** radica en la necesidad de construir un aprendizaje de habilidades sociales y de comunicación efectiva, siendo estas las bases para resolver o regular los conflictos de forma pacífica; la escuela como agente socializador debe de trabajar en la construcción de la educación para la paz, y para lograr esta educación el docente es el ente principal como mediador en la resolución de conflictos.

Los conflictos escolares cada día están siendo más relevantes, generando en el docente una tarea más en su carga curricular; la resolución de conflictos es un tema que no es parte de las áreas de formación de los docentes y al momento que se presentan actitudes negativas que generan conflictos, en el ámbito escolar entre los estudiantes, manifiestan incapacidad para manejarlos y resolverlos, por desconocimiento de estrategias o por falta de inteligencia emocional, demostrando indiferencia a la situación que cada día se vuelve más perjudicial para la educación y para la sociedad.

Los conflictos escolares generan violencia y afectan a los estudiantes del ciclo diversificado en su actividad escolar; e influye negativamente en el desarrollo emocional y cognoscitivo, y en las relaciones interpersonales en el ámbito social.

#### **1.4. Definición del problema**

La transmisión de conocimientos no es más que una parte de la labor de los docentes, ellos contribuyen de modo decisivo en el desarrollo emocional y cognoscitivo del adolescente; los docentes desempeñando una función esencial en el desarrollo y las transformaciones sociales.

Una gran mayoría de estudiantes son víctimas de conflictos dentro y fuera del hogar, y los efectos se ponen de manifiesto en los centros educativos a través de conductas agresivas de alumno a alumno o de alumno a docente, para tratar estos casos es necesario que los docentes tengan la capacidad de manejar conflictos interpersonales e intrapersonal que manifiestan los estudiantes dentro del centro educativo.

La participación de la comunidad educativa como apoyo al docente frente a esta situación es muy importante. Las causas de los conflictos en la escuela se presentan por numerosas facetas, para manejar las causas hay que tomar medidas que abarquen múltiples aspectos, que involucren a todos los miembros de la comunidad escolar de manera integral, siendo una de ellas la comunicación efectiva. Los padres de familia, los trabajadores sociales, los líderes comunitarios y las instituciones, deben trabajar mancomunadamente con los estudiantes, los docentes y los administradores educativos para garantizar la estabilidad emocional de los y las estudiantes.

Los conflictos escolares cada día están siendo más relevantes, generando en el docente una tarea extra en su carga curricular; la resolución de conflictos es una tema que no es parte de las áreas de formación de los docentes y al momento que se presentan actitudes negativas que generan conflictos en el ámbito escolar entre los estudiantes, manifiestan incapacidad para manejarlos y resolverlos por desconocimiento de estrategias, demostrando indiferencia ante la situación que cada día se vuelve más perjudicial para la educación y para la sociedad en general. Este problema se ve reflejado en el centro educativo del Instituto tecnológico de Peten y a raíz de ello se pretende, a través de la presente investigación “Determinar la importancia de la capacidad del docente en la resolución de conflictos escolares con los estudiantes de quinto bachillerato del

Instituto Tecnológico de Peten” para llegar a este objetivo se realizará una recolección de datos a través de encuestas escritas, dirigida a docentes y alumnos.

## **1.5. Delimitación del problema**

### **El alcance**

En el presente trabajo se investigarán al total de la población estudiantil que es de 153 estudiantes. Entre los cuales se cuentan con 9 docentes 50 estudiantes de 4to. y 5to. Bachillerato en turismo Ecológico y 22 estudiantes 4to. y 5to. Bachillerato en Ciencias y Letras; y también con 72 padres de familia del Instituto Tecnológico de Peten jornada vespertina, del nivel Medio, del área central, del municipio Flores Petén.

### **Limites**

Uno de los limitantes de la presente investigación es que no llegará a 20 padres de familia que viven en diferentes partes del departamento de Petén, de los estudiantes que son objeto de estudio, por no contar con el recurso económico y el tiempo necesario.

## CAPÍTULO II

### Marco Teórico

#### 2.1. El centro educativo

El centro educativo es el responsable de impartir todas las áreas curriculares y deben abarcar los aspectos psicológicos, organizativos y sociales; atender las discapacidades que pueden presentar ciertos alumnos. Un edificio adecuado debe facilitar la mediación educativa, estimulando la búsqueda, la experimentación y el descubrimiento por parte de los alumnos, mediante la combinación apropiada de espacios fijos que sirvan como referente y espacios móviles que faciliten la diversidad de funciones.

El que los centros se constituyan como contextos educativos implica una definición clara de los espacios necesarios, de las relaciones entre ellos y del uso que han de recibir.

Un aspecto prioritario del centro educativo es el tener una orientación y ubicación adecuada, esto proporciona protección diaria del edificio frente a ruidos, fenómenos atmosféricos y temperatura ambiental, a la vez que puede conseguir una ventilación e iluminación adecuada. Por otra parte resulta elemental el equipo y el mobiliario adecuado, todo esto contribuye a caracterizar un espacio, ofreciendo la posibilidad de un ambiente agradable a los estudiantes y docentes.

#### 2.2. Conflicto

Según Casamayor (1998: 18-19)<sup>1</sup> "Los conflictos se dan cuando existe un enfrentamiento entre dos personas con intereses distintos a los de su grupo y estos intereses tiene un fin o necesidad diferente. De manera similar se manifiesta Grasa (1987).Un conflicto es cuando existe interés en común entre dos o más personas.

Herrera Duque define al conflicto como "*...una construcción de las personas en la interacción que establecen en su vida cotidiana, a la que llegan como actores con intereses, una historia, un contexto cultural y unas prácticas y sentidos*" En el conflicto existe una lucha de intereses entre dos o más personas, por la creencia de que sus deseos, valores, necesidades, formas de pensar, creencias, etc., son inadecuadas o mejores y que por tanto no pueden ser alcanzadas de forma

---

<sup>1</sup> Casamayor (1998: 18-19)

simultánea lo que genera, un conjunto de sentimientos y emociones que amplia todo lo relacionado con el conflicto haciéndolo más complicado de tratar.

También, se debe tener presente que el conflicto tiene momentos de inflexión y momentos de ascenso y descensos. Por lo anterior, se puede definir al conflicto como: *“un proceso, que posee una dinámica propia y se caracteriza por el choque o cruce de los intereses entre las personas, las cuales manejan percepciones que en algunos casos son diferentes sobre el mismo conflicto, se involucran sentimientos y emociones. En el que influyen el contexto social, cultural, educativo y económico...”* (Zárate, 2004: 42) <sup>2</sup>

Los docentes involucrados en el conflicto deben verlo como una fuerza positiva, un proceso natural y necesario para las personas y los grupos; que sean capaces de comprender que, como señala Escudero, el conflicto y las discrepancias se dan como fruto del mismo; pueden y deben dar lugar a una lucha en el plano filosófico que es articuladora de las prácticas liberadoras (Citado en Jares: 2001).<sup>3</sup> Por consiguiente Jares (2001) sostiene que: *“el conflicto además de ser una realidad y un hecho cotidiano en el ámbito educativo debe ser afrontado como un valor de las personas o grupos interdependientes que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones incompatibles”*.

Por lo tanto esto nos lleva a pensar en un grupo de situaciones derivadas de la propia convivencia que son vulnerables a la aparición de conflictos, especialmente cuando aquella se produce en entornos más o menos cerrados y en roles particulares en función de la edad y de las responsabilidades. Un caso claro lo constituyen los centros educativos.

### **2.2.1. Naturaleza del conflicto.**

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

---

<sup>2</sup> Zárate, 2004:42

<sup>3</sup> Citado en Jares: 2001

Deutsch, M. (1969) existe un conflicto cada vez que se asignan actividades incompatibles o cuando una acción incompatible interfiere en otra o la obstruye haciendo que sea menos eficaz. Es importante dejar claro que, el conflicto surge cuando las acciones de una de las partes afectan a la otra, si se está en presencia de diferencias de motivos, de intereses, de valores o deseos, metas, escasez de recursos (dinero, poder, tiempo, espacio o posición) Rivalidad, personas o grupos que compiten entre sí. (Deutsch, 1974).

### **2.2.2. Tipos de conflicto**

El conflicto pueden ser: intrapersonal que es el que tiene su raíz particular en la persona (valores, circunstancias íntimas), mientras que los interpersonales se dan cuando dos personas se enfrentan a propósito de una tercera, una idea o un bien a la que aspiran ambos; los conflictos intragrupales son aquellos donde el enfrentamiento se produce entre subgrupos dentro del mismo original y los conflictos intergrupales que son los que se producen entre diferentes grupos.

En el lenguaje de Psicología social encontramos diversas tipologías de conflictos, algunas coinciden, aunque se denominen de otra manera, aunque otras atienden a otros criterios.

En un artículo realizado por (Schmuck y Schmuck) (1983, p.276-281) en el ámbito escolar propone cuatro tipos de conflictos:

a) **“Conflictos de procedimiento:** *Se caracteriza por el desacuerdo ante acciones que se deben complementar para llevar a cabo una meta.*

b) **Conflictos de metas:** *Se caracteriza por el desacuerdo de los valores u objetivos a perseguir. Es un poco más difícil que el anterior pues en la solución no basta esclarecer los objetivos, sino que supone cambios en las metas de las partes implicadas.*

c) **Conflictos conceptuales:** *desacuerdos sobre ideas, informaciones, teorías u opiniones”. Las personas involucradas en el conflicto conciben un mismo fenómeno de forma diferente. Muchas veces estos conflictos surgen en conflictos de procedimientos o metas.*

d) **Conflictos interpersonales:** *Se caracterizan por la incongruencia en necesidades y estilos personales. En la medida en que se prolongan en el tiempo resultan más difíciles de resolver.*

*Este es el tipo de conflicto más difícil de resolver porque en ocasiones ni las partes implicadas son conscientes de ello*”<sup>4</sup>.

Por otra parte, si el conflicto se prolonga, menor es la interacción, y la comunicación se agudiza, este puede estar basado en prejuicios, sospechas que no se disipan por la falta de información entre los implicados. “(Ovejero, 1989). Otros conflictos que se originan en el aula son los conflictos de roles, conflictos provocados por las normas escolares y conductas disruptivas en el aula. (Ovejero, 1989). Los conflictos de roles ocurren cuando las personas ocupan roles diferentes en una institución o grupo. Estos pueden surgir en clases adoptando diferentes tipos: los que tienen su raíz en el sistema social, donde la dificultad de interactuar acontece cuando los integrantes de un grupo o institución tienen intereses diferentes o asumen comportamientos distintos, opuestos a los mismos; se hace mención también a aquel conflicto que surge por la característica de la personalidad de quienes ocupan esos roles.

Las características individuales que dificultan el desempeño del rol pueden ser de tres clases: Primera, Carencia de recursos de personalidad necesarios en su diario vivir. Segunda, baja imagen de sí mismo con relación a su interés. Tercera, No se ajusta a su propio yo.

Conflicto de roles cuya raíz está en la cultura preponderante:

1. *Conflictos provocados por las normas escolares dominantes:* Los docentes y directores se preocupan por imponer las normas para controlar su clase. El mantenimiento de la relación superior – subordinado entre docentes y alumnos conduce a un criterio riguroso en los docentes y expresa el temor a perder autoridad. Por su parte, los alumnos intentan cambiar o eliminar las normas escolares y ser autónomos personal y socialmente.
2. *Conductas interrumpidas en el aula:* Acciones que interrumpen el ritmo de la clase. Tienen como protagonista a alumnos molestos que con sus comentarios, risas, juegos, movimientos impropios al proceso de enseñanza – aprendizaje y los cuales dificultan la

---

<sup>4</sup> (Schmuck y Schmuck) (1983, p.276-281)

labor educativa. Los conflictos provenientes de la rebeldía de los estudiantes contra la autoridad. Los conflictos de controversia o de intereses pueden transformarse en una revuelta violenta.

### **2.2.3 Los conflictos en clases**

En el procedimiento de la solución de un conflicto de modo constructivo se han de conocer la posición y las motivaciones del oponente, así como también propiciar una comunicación adecuada, una actitud de confianza con él y definir el conflicto como un problema de las partes implicadas.

También se debe conocer las características del ambiente en clases, si es predominantemente, cooperativo, o competitivo y si estas afectan las percepciones, la comunicación, las actitudes y la orientación en relación de la tarea de las personas cuando enfrentan situaciones de conflicto. (Deutsch, 1966) en Johnson, 1972.

En ocasiones, los conflictos se tergiversan cuando no se conoce bien la posición y la motivación del opositor. Estas interpretaciones inexactas suelen ser la de la "imagen del espejo". Este concepto, "imagen del espejo," fue acuñado por Bronfenbrenner (1961) quien explica como una situación en que dos partes en conflicto tienen una opinión de la otra la cual puede ser errónea. Lo que cada parte implicada observa es "la imagen en espejo" de la del otro. (Johnson, 1972).

Por consiguiente, existen conflictos surgidos en situaciones de competencia al formarse una imagen exageradamente equivocada de uno mismo y del adversario. Las interpretaciones erróneas se originan en los conflictos competitivos condicionadas por los contextos en que tienen lugar, las culturas y las expectativas de los implicados.

Según Johnson las deformaciones de la percepción son difíciles de aclarar una vez surgido el conflicto porque:

1. *"Las partes en conflicto están muy comprometidas y no es fácil modificar la imagen que se ha dado de la otra persona, a veces por sentirse culpable por acciones llevadas a*

*cabo contra el adversario, que no se justificarían, o por temor a que se afecte su prestigio y experimentan sentimientos contradictorios acerca de si se relaciona o no con él.*

2. *A menudo estas situaciones alteradas se refuerzan porque la persona evita el contacto o la comunicación con el otro.*
3. *Además el conflicto se agrava porque se asume una actitud anticipatoria, de la conducta del adversario y lo percibe agresivo, lo trata como tal y provoca la agresividad en el otro, con lo cual se confirma dándose una imagen falsa de la otra personal”<sup>5</sup>.*

#### **2.2.4. La comunicación en el conflicto.**

En el manejo de los conflictos es importante de manera favorable constituir un elemento esencial, la comunicación entre las partes. Al comparar entre una situación de cooperación y otra de competencia la comunicación en cada una de ellas difiere. En la primera, es abierta, franca, se comparte información entre las partes lo que permite que frente a un conflicto se pueda manejar en forma favorable, ya que se facilita la comunicación eficaz y fluida con el opositor. Mientras, que en la segunda, el proceso comunicativo es deficiente, se intercambia información distorsionada, se hacen falsos compromisos que no permiten resolver el conflicto, porque no aprovechan las estrategias que se intentan aplicar en el manejo del mismo y los efectos son destructivos.

En situaciones de conflicto se observa como tendencia la deformación de nuestras percepciones del comportamiento y los motivos del otro, así como las dificultades en la comunicación entre las partes, de manera particular si la situación es competitiva.

#### **2.2.5 Estrategias para la resolución de conflictos**

Es importante tomar en cuenta las estrategias básicas que ayudan a resolver conflictos de una manera sensata, entre ellas tenemos:

- Identifique el problema.

---

<sup>5</sup> (Johnson, 1972).

- No ataque a la persona, ataque el problema.
- Preocúpese por los sentimientos de los demás.
- Se debe ser responsable en lo que se señala y en lo que se hace.

**Técnicas efectivas que ayudan a resolver los conflictos:**

1. Saber escuchar y para ello debemos seguir los pasos que a continuación se detallan:
2. Se debe mirar a la otra persona cuando se esta hablando.
3. Preste atención a lo que la persona está diciendo y piense únicamente en ello.
4. No interrumpa a la persona que está hablando.
5. Poner en práctica la empatía.
6. Prestar atención a los gestos del cuerpo y escuchar el tono de voz de la persona, para poder saber cómo se está sintiendo en ese momento.
7. Preguntar si no se entiende lo que se está hablando.
8. Parafrasear lo que considere que quiere decir la otra persona.
9. Las ofensas las puedo convertir en cumplidos
10. Manejar como cumplidos los insultos.
11. Ignorar las palabras que ofenden, y pensar que se ha dicho algo positivo.

Volver las ofensas o comentarios negativos en cumplidos, esto permitirá acostumbrarse a cambiar los comentarios para que no molesten a la persona.

Existe una manera de hablarle a la persona que está en conflicto y es haciéndole preguntas. Cuando se hacen preguntas se obliga a pensar a las personas en conflicto. Cuando se está en conflicto no se piensa solo se actúa.

Las personas que siempre se involucran en conflictos, no quieren actuar de esa manera, actúan así porque siempre tienen problemas o están dañadas o atemorizadas por otros. Manipulando un

poco de humor se calma a la otra persona y se vuelve un juego divertido y se facilita el manejo y la resolución.

La mejor forma de quitar el enojo, es el buen humor, este es un excelente medicamento para las persona en conflictos. Y sin agredir con malas palabras estamos dando a entender que el conflicto se puede manejar de manera razonable.

### **2.2.6 Intercambio de roles.**

La teoría del intercambio de roles se centra en la obra de Roger, C. (1951, 1952, 1965) como medio para propiciar la comunicación entre dos personas; porque considera que el mayor muro para la comunicación interpersonal es la tendencia a emitir juicios de valor a lo que expresa el otro, desde el propio contexto. Esta tendencia se declina porque se asocia a expresiones emocionales apresuradas y de manera negativa.

La forma del intercambio de roles consiste en una discusión mediante la cual cada uno expone el punto de vista del otro en presencia de éste, por lo que intenta colocarse en el lugar del contrario, iniciando una actitud menos defensiva de éste, y convenciéndolo de que ha sido escuchado y comprendido. Según Roger C., ocurre porque:

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

Sin embargo, la razón recíproca de la posición del otro no significa que las partes lleguen más fácilmente a un acuerdo. Ciertos malentendidos ocultan las verdaderas diferencias entre los individuos, y si estos malentendidos se justifican aumentaría la tergiversación que pudiera haber. Otros malentendidos encubren semejanzas y puntos de coincidencia entre las partes; su aclaración conduciría a la solución del conflicto. (Johnson, D. 1972)

Desde este aspecto una estrategia eficaz para resolver los problemas escolares, es el aprendizaje cooperativo, a través de los grupos cooperativos. Los estudiantes forman sus

grupos que ayudan a la resolución de cualquier conflicto que se presente. Sherif, (1973 )<sup>6</sup> admite la dificultad de que los grupos en conflicto cooperen, para lo cual propuso la técnica de “metas extraordinarias” las cuales son necesarias y muy llamativas para los miembros de uno o más grupos en conflicto, pero que no pueden conseguirse con los medios y caracteres de los grupos separados. (Ovejero, 1989).

Por consiguiente a través de este estudio nos damos cuenta que los conflictos son inevitables, y que la escuela que niegue y esquive el conflicto forma a los sujetos para que no procedan, para que no sean protagonista de su vida, lo cual sería una forma de controlar el pensar, el sentir y el actuar de cada una de ellas.

Existen varios puntos de vista educativos diferentes que revelan desiguales formas de asumir los conflictos. Algunos asumen el conflicto desde una visión mágica y fatalista, evaden y encubren la situación conflictiva con expresiones tales como: “Así es la vida que podemos hacer”. Otros lo visualizan como la fuerza que lleva a los sujetos, grupos e instituciones de ocultar procesos, acciones, pensamientos, el encubrimiento de intenciones, decisiones y de situaciones empleando camuflaje e hipocresías.

En algunos casos se impide que sea revelado el conflicto restándole poder a los sujetos para actuar sobre él mismo, reprimiéndoles si es preciso. Unos marcados por la aspiración de construir conocimientos para la vida, de satisfacer necesidades, develando y resolviendo los conflictos a través de modelos de convivencia, de interacción y de comunicación pertinentes a la cultura a la que pertenecen, y los que pueden hacerse negociables y modificables, exigido por las prácticas sociales educativas de personas con capacidades para ello. En este mismo dilema hay quienes hacen visible y resuelven los conflictos desde acuerdos establecidos, convenidos y consensuados. Los sujetos actúan de acuerdo a lo pactado, al convenio o al reglamento estipulado entre las partes implicadas en el conflicto.

Lo importante es señalar que el conflicto tiene solución si los implicados están de acuerdo a darle una solución. El conflicto se agrava cuando uno de los implicados se muestra agresivo,

---

<sup>6</sup> Sherif, (1973 )

autoritario, dominante, dogmático, desconfiado. Stagner *“cree que la cuestión radica en la percepción, la forma como se percibe un conflicto depende del contexto y de las características de la personalidad de los intervinientes”*.

Dependiendo de la magnitud del conflicto y de la preparación del docente en la solución del problema puede solicitar la orientación o la intervención del psicólogo de su establecimiento escolar. La definición de las causas y la intensidad del conflicto explican el modo de manejarlo. La actitud de esconder la cabeza ante el conflicto no lo soluciona. Las soluciones constructivas de los conflictos mejoran las relaciones interpersonales en el grupo y favorecen el ambiente escolar y el aprendizaje de los alumnos, así como el bienestar emocional de los actores de la actividad escolar.

Como se ha visto el conflicto se debe ver como algo positivo, algo que ayuda a crecer y por tanto es evolución. El conflicto forma parte de un proceso; no es algo instantáneo, rápido, el equilibrio lo marcan las partes que están implicadas en el conflicto. Los conflictos en la escuela suponen desánimo, baja autoestima, una sobrecarga, se debe entender como falta de convivencia, de no hacer lo adecuado, es un síntoma de que algo va mal, o algo no funciona. Al no tener las estrategias adecuadas se afronta buscando culpables, responsables para que respondan por lo que han hecho.

Los docentes ante el conflicto toman muchas posiciones: huyen de él, lo ignoran, buscan culpables, toman decisiones sobre cuál es la solución más adecuada. Estos deben coordinar el proceso de comunicación entre los afectados, para buscar soluciones que beneficien a las dos partes para minimizar o solucionar el conflicto. Efectivamente, el conflicto escolar debe ser atendido y solucionado en la medida de lo posible considerando todo lo expuesto. En síntesis, ante situaciones de conflicto en el aula es primordial que el docente se apodere de la existencia del conflicto para buscar las alternativas para su manejo y solución de forma constructiva.

### **2.3. La mediación**

La intervención o mediación según (Luisa Sánchez Martínez.) es un proceso por medio del trabajo propio, el cual intenta que las partes se responsabilicen de lo que han realizado o de lo que han provocado y que ellos mismos sean los protagonistas de sus convenios. De la misma manera si los estudiantes tienen un conflicto sean ellos mismos los que lo solucionen. Este escenario, desde la institución escolar, implica el dar una elevación de poder, de responsabilidad y de confianza a los involucrados en el conflicto.

Son los docentes y el director los que deben detectar los conflictos escolares dentro del centro educativo, a pesar de ser ellos los encargados de detectarlos los ignoran por la incapacidad que se tiene de manejarlos.

Los docentes deben participar en los procesos metodológicos, en establecer contenidos para programas, en adecuaciones, en establecer competencias de contenidos, en organizar espacios escolares, planificar giras educativas o actividades extraescolares; pero se conocen muchas circunstancias dentro del ámbito educativo donde los docentes no participan, las diferencias aparecen y es necesario involucrarse para solucionarlos, y sin embargo el docente entra como protagonista en la resolución de dichos conflictos pero se limita a sancionar al estudiante y no busca posibles soluciones.

El temor que se observa en los docentes es, el hecho de que se les responsabilice de las actitudes de los alumnos cuando se propicie un conflicto en el aula y se ponga en evidencia su propia incapacidad de gestión para solucionar los conflictos.

En el proceso de mediación es importante que las partes involucradas se pongan de acuerdo con la única limitante que no vaya contra los derechos humanos o los límites establecidos por el establecimiento, las partes debe proponer la solución a su conflicto y el mediador debe ayudarles a que elijan la solución que beneficie a los dos.

Según *Luisa Sánchez Martínez*<sup>7</sup> es necesario que cuando se inicie la incorporación de un servicio de mediación en el establecimiento escolar, se parta de una información de sensibilización a todos los miembros de la comunidad escolar, proponer una formación específica en mediación educativa al director, claustro de docentes, alumnos beneficiarios del servicio de mediación, padres y madres del centro educativo y personal operativo.

Los establecimientos educativos deben contar con el servicio de mediación que sea parte de la curricula de los establecimientos y por tanto sea eficaz en la consecución de los objetivos; debe ser un recurso en la prevención y atención de las situaciones de violencia escolar expresadas a través de los conflictos entre pares o bien entre grupos diferenciados, y contar con un facilitador por cada uno de los miembros que componen la comunidad educativa. Los directivos según (María Luisa Sánchez) deben entender los siguientes aspectos: comprender que es la mediación, participar enérgicamente en la formación específica sobre el contenido de la mediación. Implicarse en la influencia y puesta en marcha del servicio de mediación en el centro educativo, también conviene que exista la flexibilización en los horarios de los alumnos, para la realización de la formación y de las mediaciones, la organización de horarios puede ser adecuada para la atención de cada una de las partes en conflicto, de modo que se pueda hacer la sensibilización e información con el alumnado y el profesorado del centro educativo.

Los espacios deben ser adecuados para la realización específica de la formación de los mediadores y un espacio especial para la realización de las mediaciones. Los recursos o materiales adecuados para el servicio de mediación deben tenerse desde inicio del ciclo escolar y deben permanecer en el centro, hasta finalizar el ciclo educativo.

Los mediadores deben tener una presencia activa en las actividades que estén relacionadas, y deben ser representantes del centro educativo, y que formen parte del personal que labora en el establecimiento.

---

<sup>7</sup> María Luisa Sanchez (2000)

Es fundamental que los docentes conozcan que es la mediación y conozcan estrategias que ayuden a mejorar el trabajo en el aula siendo ellos los que trabajan diariamente con los estudiantes y por lo tanto deben tener un conocimiento amplio de los procedimientos que utilizan los mediadores. Los docentes son ejemplos continuos de los alumnos y por tanto si colaboran en el aprendizaje que los alumnos tienen con respecto a la mediación, el impacto será mayor. Es decir, que si para trabajar los diferentes tipos de conflictos utilizando la técnica de escucha hará que el aprendizaje sea efectivo, se debe considerar como una técnica que forme parte del proceso de mediación.

Las técnicas Según Robertson, que se tienen que tomar en cuenta para mejorar la escucha son:

- Dejar de hablar. Los involucrados no pueden escuchar si están hablando.
- Hacer que el que hable se sienta cómodo.
- Ayudar a sentir que hay libertad para hablar toda vez se respeta la integridad del otro.
- El mediador debe demostrar que desea escuchar.
- El mediador debe mostrar interés por ayudar a solucionar el problema.
- No se distraiga: jugando con pedazos de papel, o escribiendo.
- Ser empático con el otro.
- Comprender el punto de vista del otro.
- Ser paciente.
- Dedique el tiempo necesario, no interrumpir
- Mantener la calma y el buen humor.
- Una persona colérica toma el peor sentido de las palabras.
- Evitar discusiones y críticas, ser prudente con las demostraciones.
- Haga preguntas. Esto estimula al otro y muestra que lo está escuchando.

## **2.4 Violencia**

Para Trianes (2000: 19) la violencia es *"Es considerado como un comportamiento agresivo con la intención de causar daño físico, verbal o psicológico a otra persona, que es juzgado inadecuado socialmente, incluso penado por la ley"*. Y se conoce, sin lugar a dudas, de un

comportamiento evitable que supone un gran obstáculo para el desarrollo social del individuo y de su vida en grupo.

### **2.4.1 Violencia física**

La violencia física es considerada como la fuerza para intimidar, controlar o forzar a las personas a hacer algo en contra de su voluntad y que atenta contra su integridad física. Es la que se comete directamente en el cuerpo de una persona por lo que es fácil de observar es todo acto de agresión intencional que ocasione daños a la integridad física de la persona (niño, niña, adolescente, joven, hombre y mujer) con el fin de someterla o someterlo al maltrato, estas puede provocar lesiones como traumatismos, hematomas, cortaduras, quemaduras, fracturas o la muerte.

### **2.4.2 Violencia psicológica**

La violencia psicológica es considerada como la acción, comportamiento u omisión intencionada que produce sufrimiento y pretende ser una medida de control que amenaza la integridad o el desarrollo de la persona. Se expresan a través de prohibiciones, coacciones, condicionamientos, intimidaciones, amenazas, actitudes devaluatorias y de abandono, insultos, burlas, silencio y gestos agresivos. Las agresiones de este tipo tienden a humillar, ofender, asustar a las persona y tienen graves repercusiones en la autoestima, seguridad y estabilidad emocional.

### **2.4.3 Violencia emocional**

La violencia emocional consiste en enviar mensajes, con palabras y gestos, o manifestar actitudes de rechazo, que deterioran la imagen y el valor del otro. Es la forma de violencia que resulta más dolorosa porque destruye los sentimientos y la autoestima del otro, haciéndolo dudar de sus capacidades, limitando sus habilidades para relacionarse con otros y causando confusión.

La violencia emocional verbal es el uso de palabras para insultar, humillar y ridiculizar al otro. Otras veces se usa para tratar inadecuadamente de convencer al otro de sus equivocaciones. Incluye actos como: Amenazar: Promete ejecutar acciones si el otro intenta oponerse. Degradar: Disminuye el valor de la persona por medio de frases como: "Eres un estúpido", "Te portas como

una niña", "Tu no eres capaz", o con frases sutiles como: "No te preocupes, yo sé que tu no puedes hacerlo mejor", "Disculpa tú no sabes nada de este tema"; Despreciar: Consiste en hacer sentir al otro como un objeto sin valor, burlándose, poniéndole sobrenombres o dirigiéndose de manera despectiva. Este tipo de violencia se intensifica en momentos de conflicto al combinarse el dolor, el desacuerdo, la decepción o al querer imponer las ideas del uno sobre el otro.

La violencia emocional no verbal es aquella que se manifiesta con actitudes corporales de agresión como miradas de desprecio, muestras de rechazo, indiferencia, silencios y gestos insultantes para descalificar a la persona. La mayoría de los casos sin explicaciones. Se lleva a cabo mediante actos que a veces son muy difíciles de reconocer como violentos: desprecio por sus ideas, evitar contactos sociales con el otro, criticar su aspecto personal, el autoritarismo, la desconfianza.

## **2.5 Agresividad, conducta agresiva**

Autores como Trianes (2000) o Cerezo, (1997) se han referido a este tipo de comportamiento adoptando diversos matices. Se trata de una forma de conducta que pretende herir física o psicológicamente a alguien, lo cual provoca rechazo.

Suele estar al servicio de unos objetivos e ir dirigida a la solución de problemas interpersonales Trianes, (2000).

## **2.6. Bullying**

Término anglosajón que según Smith y Sharp (1994) se utiliza cuando existe un abuso sistemático de poder. En español encuentra su sinónimo en intimidación. Trianes (2000: 23-24)<sup>8</sup> lo define como "*comportamiento prolongado de insulto, rechazo social, intimidación y/o agresividad física de unos alumnos contra otros, que se convierten en víctimas de sus compañeros*". En esta misma línea Olweus (1998) destaca que se produce cuando un alumno es agredido al estar expuesto durante un tiempo a acciones negativas (verbales, físicas o psicológicas) que lleva a cabo otro alumno o grupo de ellos. Por acciones negativas se entiende

---

<sup>8</sup> Trianes (2000: 23-24)

tanto las cometidas verbalmente o mediante contacto físico y las psicológicas de exclusión. Es decir, que exista un desequilibrio de fuerzas.

Como afirman Exeberria, Esteve y Jordán, 2001: 82: "... *no es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en ja que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una de jas maneras de enfrentarse a esa situación*".<sup>9</sup> Los conflictos más usuales en los centros educativos son entre estudiantes y en algunos casos con los docentes los cuales tienen su origen en rendimiento, de poder y de identidad.

(Casamayor, 1998<sup>10</sup>). La mayor parte de estos conflictos tienen cabida dentro del centro educativo que sirven de base para la formación integral del alumnado. El amplio campo de situaciones de convivencia, también pueden ser de confrontación de opiniones e intereses con los otros, no tienen por qué dar lugar al uso de la violencia.

## **2.7. Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. Según *Daniel Goleman* los principales componentes de la inteligencia emocional son:

Autoconocimiento emocional (o conciencia de uno mismo): Se refiere al conocimiento de nuestras propias emociones y cómo nos afectan. En muy importante conocer el modo en el que nuestro estado de ánimo influye en nuestro comportamiento, cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles. Nos sorprenderíamos al saber que poco nos conocemos.

Autocontrol emocional (o autorregulación) El autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer que se es pasajero en una crisis y que no perdura toda la vida. Es posible que nos enojemos con el otro, pero si nos dejásemos siempre llevar por el

---

<sup>9</sup> Exeberria, Esteve y Jordán, 2001: 82

<sup>10</sup> Casamayor, 1998

calor del momento estaríamos continuamente actuando irresponsablemente y luego pidiendo perdón por ello.

**Auto motivación:** Dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de en los obstáculos. En esto es necesaria el optimismo e iniciativa, de forma que seamos emprendedores y actuemos de forma positiva ante las adversidades.

**Reconocimiento de emociones ajenas (o empatía):** Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales. El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede expresar por la expresión de la cara, por un gesto, por una mala contestación, nos puede ayudar a establecer lazos reales y duraderos con las personas de nuestro entorno. No en vano, el reconocer las emociones ajenas es el primer paso para entenderlas e identificarnos con ellas.

**Relaciones interpersonales (o habilidades sociales):** Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro diario vivir. Y no solo tratar a los que nos parece simpático, a nuestros, amigos, a nuestra familia. Sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, con nuestros jefes, con nuestros enemigos.

## **2.8. El docente**

Un docente es una persona que enseña una determinada ciencia o arte, debe poseer habilidades pedagógicas para ser agentes efectivos del proceso de aprendizaje. Parte de la base de que es la enseñanza su dedicación y profesión fundamental y que sus habilidades consisten en enseñar la materia de estudio de la mejor manera posible para el alumno.

### **2.8.1. Las cualidades del docente**

Las Cualidades personales del docente que dependen en gran parte de la constitución psicobiológica del individuo y el ambiente en que se ha desenvuelto.

Se puede numerar las siguientes, su condición física, su estado de salud, personalidad, y su apariencia personal. El docente debe estar en buenas condiciones físicas y mentales para desempeñar su trabajo, debe ser un individuo normalmente constituido en cuanto a la existencia y funcionamiento orgánico de todas partes de su cuerpo. ¿Puede ser docente una persona con discapacidad? ciertas deformaciones o defectos físicos pueden ser compensados con creces en determinados individuos por otras cualidades de carácter moral, cultural y profesional, el aspecto físico carece de importancia.

### **2.8.2 Principios fundamentales del trabajo del docente**

1. Ser eficiente en el uso del tiempo disponible. Los docentes de excelencia se distinguen por el manejo exacto del tiempo disponible asignado a cada actividad a desarrollar durante sus clases y por la búsqueda incesante de tareas a desarrollar durante los recesos y las actividades extracurriculares, etc.

2. Tratar a los estudiantes de forma individual. El docente tendrá sumo cuidado en no zaherir al estudiante autosuficiente, no echar a perder a los perezosos y en no aburrir a los alumnos talentosos. Por lo que el tratamiento debido de las diferencias individuales, siempre en busca del desarrollo ético y moral de los alumnos, es un deber que debe siempre tener presente un su accionar educativo.

3. Coordinar las clases. El profesor necesita fundamentarse en el conocimiento general de la facultad y comunidad a las que pertenecen sus alumnos y en la comprensión de su papel encaminado al logro del fin último de la educación en nuestro país. De ahí la necesidad de negociar la interrelación que tiene su especialidad con otras, tales como la historia, la ética, la

filosofía, etc., a fin de lograr la integralidad de los conocimientos que, en un momento dado, se apropia el alumno.

### **2.8.3 Roles que el docente debe desempeñar en su trabajo**

La propuesta de la profesora *Arune Wicheyachitra* (Facultad de Humanidades de la Universidad Chiang Mai). Se limita al uso de los 10 roles al desarrollo de la clase de lectura específicamente. Se considera que estos roles deberían ser la esencia del docente de nuestro medio.

Ser gerente/planificador. El docente debe ser capaz de plantear los objetivos de conducta lingüística a desarrollar en su clase, medibles en un período de tiempo dado o utilizar los materiales que le ayudarán a cumplimentar estos objetivos. Debe pensar en las técnicas colaborativas a emplear durante cada fase de la actividad docente y asegurar la participación eficiente de cada alumno.

Actuar como consejero/trabajador social. El profesor debe crear un clima de amistad y confianza al escuchar las inquietudes y opiniones de sus estudiantes y ayudarles en la búsqueda de soluciones a los problemas que plantean.

Servir de apoyo. Al promover la confianza en sus potencialidades individuales mediante la motivación y estimulación de los alumnos el docente agrupará a estos en el trabajo a realizar para lograr la independencia comunicativa en el uso del idioma.

Ser el motivador/estimulador de la actividad de sus alumnos. El profesor debe impulsar e incrementar el interés de los alumnos en la participación activa y comunicativa en las actividades planificadas para cada actividad docente.

Ser promotor. El docente tiene que promover el desarrollo del pensamiento lógico mediante la motivación de los alumnos a participar en discusiones y tomas de decisiones basadas en situaciones reales que le permitan el desarrollo de habilidades útiles para el resto de sus vidas.

Ser instructor del nuevo idioma. El profesor no debe temer el instruir sobre el vocabulario, los patrones gramaticales, las funciones comunicativas y todo lo que interese al alumno para el dominio práctico del idioma que aprende, cuando dicha instrucción resulte necesaria para el desarrollo de la competencia comunicativa de sus estudiantes.

Ser el director del proceso de enseñanza-aprendizaje. El docente debe supervisar dicho proceso mediante la explicación a sus alumnos sobre cómo llevar a cabo las actividades específicas, manteniéndolos interesados en su realización, ayudándoles cuando sea necesario estimulándolos cuando alcanzan las soluciones correctas y asesorándolos y evaluándolos cualitativa o cuantitativamente, según el caso, al de cada clase.

Ser el monitor. El profesor debe examinar el aula mientras sus alumnos se enfrascan en las tareas asignadas a fin de observar de cerca su desempeño lingüístico escuchando sus dudas y ofreciéndoles sus consejos y ayuda siempre que ellos la soliciten.

Ser el interlocutor de sus alumnos. Al interactuar individualmente con cada estudiante, el docente se convierte en su interlocutor en el proceso de intercambio comunicativo que se produce en el aula. Terminada la actividad docente y siempre que los alumnos desean utilizar el nuevo idioma para intercambiar ideas sobre un tema dado, el profesor debe aprovechar la oportunidad para utilizar el idioma coloquialmente, ofreciéndoles de esta forma el mejor estímulo para que venzan la timidez propia de las primeras etapas del proceso de aprendizaje.

Ser el evaluador. El profesor evaluará el desempeño de sus alumnos ayudándoles a comprender si han culminado satisfactoriamente sus tareas o no, analizando con ellos los errores cometidos y proveyendo siempre la debida retroalimentación en aras de fijar las formas correctas en el uso del nuevo idioma.

Si el docente es capaz de desempeñar estos roles dentro la clase de forma adecuada, el alumno será más eficiente en su diario vivir. Según *Wiriyachitra*.

#### **2.8.4 Perfil del docente del nivel medio en el ciclo diversificado**

El Artículo 36 de la Ley de Educación Nacional N° 12/91 establece como obligaciones de los educadores que participan en el proceso educativo, las siguientes:

Ser orientador para la educación con base en el proceso histórico, social y cultural de Guatemala. Respetar y fomentar el respeto para su comunidad en torno a los valores éticos y morales de esta última. Participar activamente en el proceso educativo.

Actualizar los contenidos de la materia que enseña y la metodología educativa que utiliza. Conocer su entorno ecológico, la realidad económica, histórica social, política, y cultural guatemalteca, para lograr congruencia entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y las necesidades del desarrollo nacional. Elaborar una periódica y eficiente planificación de su trabajo. Participar en actividades de actualización y capacitación pedagógica. Cumplir con los calendarios y horarios de trabajo docente.

Colaborar en la organización y realización de actividades educativas y culturales de la comunidad en general. Promover en el educando el conocimiento de la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración de Derechos Humanos y la Convención Universal de los Derechos del Niño. Integrar comisiones internas en su establecimiento. Propiciar en la conciencia de los educandos y la propia, una actitud favorable a las transformaciones y la crítica en el proceso educativo.

Propiciar una conciencia cívica nacionalista en los educandos. Formación docente por niveles educativos. La formación inicial del magisterio se realiza en dos niveles: el ciclo diversificado de nivel medio para el profesorado de los niveles preprimario y primario, y el nivel superior (con especialización) para el profesorado de nivel medio y educación especial.

#### **2.8.5 El docente como mediador en la resolución de conflictos escolares**

Varios docentes, han ido adoptando y adaptando una técnica, conocida como mediación, como una forma de resolver pacíficamente los conflictos que se manifiestan en aulas y espacios escolares.

Fundamentalmente consiste en que una persona ajena a un problema determinado pero bien preparado para ello, ayuda a las partes involucradas a buscar una solución a sus problemas. Es importante señalar que lo que se busca es llegar a acuerdos, más que encontrar culpables.

Según sostienen varios teóricos la mediación puede efectuarla no solo un docente sino que también los estudiantes, lo que abre una infinita posibilidad de perspectivas colaborativas y efectivas entre los estudiantes. En efecto, para enfrentar una mediación, solo se requiere la buena voluntad y el conocimiento de ciertas técnicas y habilidades comunicacionales.

La primera de ellas es percatarse si las partes involucradas en el conflicto están dispuestas para llegar a una verdadera mediación o bien se encuentran tan descontroladas que no hay posibilidades de entendimiento o solución. Cabe señalar que el temor y la desconfianza también alejan las posibilidades de una mediación efectiva.

Por otra parte queda claro que un proceso adecuado de mediación escolar es capaz no solo de evitar la violencia sino que, además, de fortalecer el diálogo y dar la oportunidad para que se manifieste un juicio crítico reflexivo, flexible y personal, altamente enriquecedor. La mediación se entiende porque:

Debe haber personal capacitado en mediación efectiva.

Los participantes son: las personas involucradas en el conflicto y el mediador que procurará un entendimiento entre ellos.

Un proceso que posee una determinada estructura y/o secuencia, aunque siempre flexible, a partir de técnicas y recursos específicos.

Necesariamente debe ser voluntaria y confidencial.

Debe tener elementos cooperativos, puesto que las personas deben actuar voluntariamente cooperando en la resolución del conflicto.

El protagonismo es de las partes en conflicto, no del mediador, porque ellas son las que deciden cómo solucionar el problema.

Entendidas esas características, se señala que el rol y función del mediador que puede ser el docente en este proceso es el siguiente:

- Determinar si es posible llevar a cabo una mediación.
- Escuchar en forma imparcial a las partes involucradas.
- Asumir que su deber es ayudar a encontrar una solución, pero que la responsabilidad de ello no es suya en la totalidad.
- Ayudar a las partes a identificar y satisfacer sus intereses.
- Ayudar a las partes a comprenderse y sopesar sus planteamientos.
- Generar confianza entre las partes y con respecto del proceso.
- No juzgar a los implicados.
- Velar para que el acuerdo entre las partes establezca el cómo, cuándo, dónde, quién y qué se hará, para solucionar el problema.
- Velar para que el acuerdo sea equitativo y posible.

En definitiva, usando la mediación como una herramienta permanente en el ámbito escolar se desarrollan importantes habilidades dispuestas que tienen que ver con el pacto, la resolución de conflictos y la libertad.

## **CAPÍTULO III**

### **3.1. Objetivos Generales:**

Determinar la capacidad que tiene el docente para resolver los conflictos escolares de los alumnos del ciclo diversificado, a través de la investigación documental y de campo para elaborar una propuesta de posibles soluciones al resultado de la investigación.

#### **3.1.1. Objetivos Específicos**

1. Identificar las conductas negativas que los alumnos manifiestan dentro del establecimiento educativo.
2. Detectar a través de una encuesta la atención que los docentes dan a los conflictos escolares que se manifiestan dentro del aula.
3. Determinar si las estrategias que utilizan los docentes en la resolución de los conflictos dentro del establecimiento son las adecuadas

### **3.2. Indicadores**

Los indicadores que se tomaron en cuenta para lograr el objetivo de la investigación son los siguientes

- a) Conductas negativas por parte de los estudiantes.
  - Chismes y rumores
  - Actitudes de rechazo
  - Gestos agresivos
  - Actitudes devaluatorias

- Acoso
- Autoritarismo
- Peleas
- Invasión a la privacidad
- Desprecio
- Robos
- Envidias
- Violencia física
- Critica de su aspecto personal
- Miradas insolentes

b) Actitudes de los docentes frente a las conductas negativas que presentan los alumnos y alumnas.

### **3.3. Sujeto**

Objeto principal de estudio los docentes, estudiantes y director del ciclo diversificado.

### **3.4. Recursos**

#### **Humanos**

- Investigador
- Docentes,
- Estudiantes,
- Director

#### **Físicos**

- Libros
- Periódicos
- Revistas
- Papel
- Folletos

### **Tecnológicos**

- Internet
- Computadora
- Televisión

### **3.5. Análisis**

#### **Presentación de Resultados.**

Para lograr los objetivos propuestos en la investigación, se aplicó una encuesta a los estudiantes, docente, y director del Instituto Tecnológico de Petén ubicado en Santa Elena, Flores, Petén, por ser ellos los beneficiados directos e indirectos de que el docente tenga la capacidad de manejar y resolver conflictos dentro del establecimiento educativo. En relación a los objetivos planteados la encuesta consistió en una boleta dividida en dos series.

Para completar la información y determinar la incidencia de la investigación con los resultados obtenidos por medio de las encuestas dirigidas a los docentes, alumnos y director del Instituto Tecnológico de Petén se encuestaron a 70 alumnos 5 docentes y director.

Para que los resultados se comprendan con facilidad, se presentan cuadros para cada uno de los aspectos investigados.

En las páginas continuas se presentan las interrogantes de forma ilustrada con su respectiva interpretación de resultados para una mejor apreciación de los mismos.

**Resultados de pregunta única de la primera serie dirigida a los docentes y alumnos.**

**Pregunta No. 1**

**Dirigida a docentes.**

¿Ha detectado actitudes inadecuadas en las que participan los y las estudiantes del establecimiento escolar donde labora?

**Dirigida a estudiantes**

¿Ha observado conductas negativas que generan conflictos entre compañeros o compañeras dentro del establecimiento escolar?

**Cuadro No.1 cuadro comparativo de respuestas de docentes y alumnos.**

Actitudes negativas		DOCENTE		ALUMNOS	
		SI	NO	SI	NO
01	Chismes y rumores	50 %	50%	80%	20%
02	Actitudes de Rechazo	50%	50%	80%	20%
03	Gestos Agresivos	50%	50%	80%	20%
04	Actitudes devaluatorias	40%	60%	80%	20%
05	Acoso	50%	50%	50%	50%
06	Autoritarismo	50%	50%	80%	20%
07	Peleas	90	10%	70%	30%
08	Invasión a la privacidad	50%	50%	20%	80%
09	Desprecio	40%	60%	90%	10%
10	Robos	50%	50%	50%	50%
11	Envidias	20%	80%	80%	20%
12	Violencia física	30%	70%	60%	40%
13	Critica personal	20%	80%	80%	20%
14	Miradas insolentes	40%	60%	60%	40%
15	Contactos sociales	20%	80%	80%	20%

Este resultado indica que las actitudes negativas por parte de los alumnos se manifiestan en un porcentaje elevado dentro del grupo investigado, y estas actitudes propician que los conflictos escolares sean latentes en el establecimiento. Los docentes son los principales responsables dentro del aula de detectar estos problemas, manejarlos y facilitar la búsqueda de la solución idónea que beneficie a los involucrados.

El desequilibrio emocional que generan los conflictos escolares provoca que los estudiantes y docentes no rindan de la forma adecuada, y este problema se manifiesta en la labor docente y en el rendimiento escolar de los educandos.

Los docentes, los alumnos y alumnas del centro educativo demuestran que las actitudes negativas existen dentro del establecimiento educativo.

Comparando los datos porcentuales se deduce que los docentes en un bajo porcentaje demuestran conocimiento de que los alumnos y alumnas manifiestan conductas negativas que generan conflictos. Mientras que los alumnos en un alto porcentaje al marcar los indicadores demuestran que si existen conductas agresivas entre ellos, con este resultado se pone de manifiesto que los docentes desconocen este problema o pasan desapercibidos por la insensibilidad que se tiene, por desconocimiento de estrategias, por miedo a ser agredidos física y verbalmente por las partes en conflicto o por no contar con inteligencia emocional.

El 90% de los docentes manifiesta que las peleas se presentan dentro del aula pero no demuestran capacidad de percibir a los estudiantes que demuestran actitudes de rechazo entre ellos, desprecio, críticas destructivas gestos agresivos, chismes y rumores que son las actitudes que en realidad generan las peleas.

Se concluye en que los docentes ven el problema, pero no tienen la capacidad de detectar las causas. Si el docente tuviera la capacidad de minimizar a tiempo las conductas que generan las peleas o conflictos entre alumnos y alumnas no se llegaría al conflicto.

Resultados de las interrogantes de la segunda serie dirigida a docentes alumnos y director.

**Pregunta No. 1**

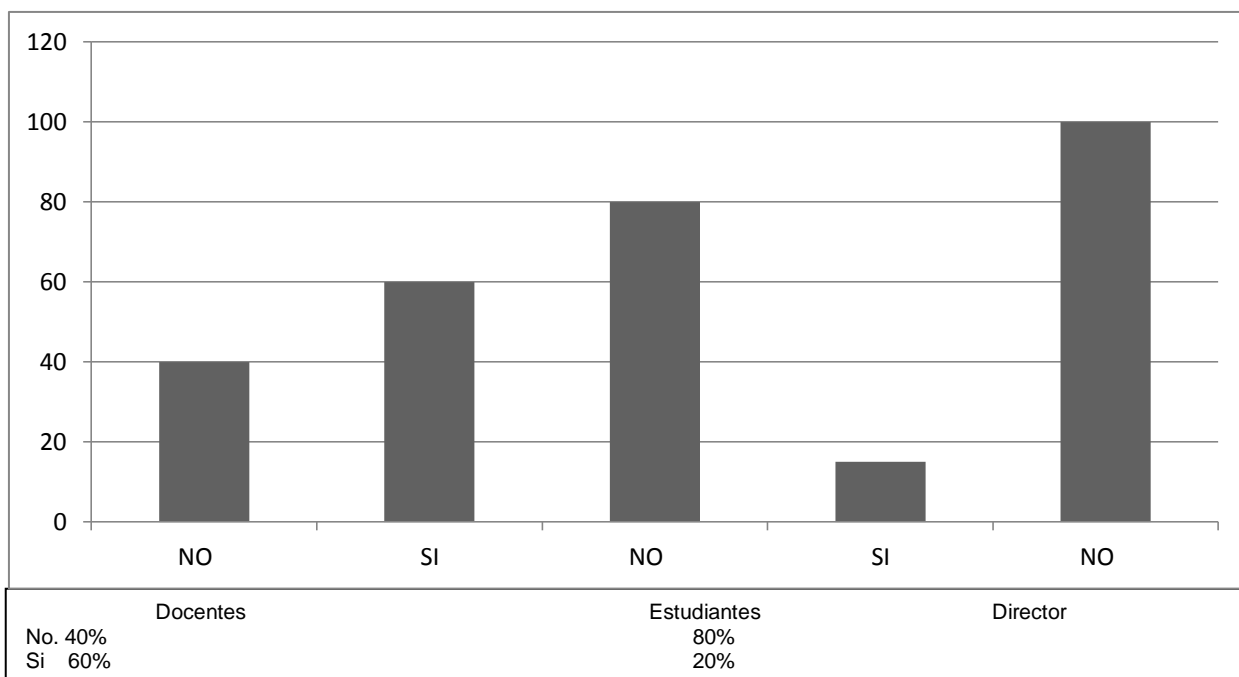
¿Cuenta usted con herramientas educativas que faciliten el manejo y la resolución de conflictos escolares?

**Respuesta porcentual de docentes, estudiantes y director, sobre si los docentes cuentan con herramientas que faciliten el manejo y resolución de conflictos escolares.**

**Cuadro No. 2 Porcentual**

Total Encuestados 81		A la Pregunta	Porcentaje		Total
			No	Si	
Docentes	5	¿Cuenta usted con herramientas educativas que faciliten el manejo y la resolución de conflictos escolares?	40%	60%	100%
Estudiantes	75	¿Cuenta usted con herramientas educativas que faciliten el manejo y la resolución de conflictos escolares?	80%	20%	100%
Director	1	¿Cuenta usted con herramientas educativas que faciliten el manejo y la resolución de conflictos escolares?	100%		100%

**Grafica No.1 Para detectar si los docentes cuentan con herramientas.**



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación de resultado**

### **Resultado:**

El total de la población encuestada el 60% que corresponde a los docentes respondieron que si cuentan con herramientas, para manejar y resolver conflictos y el 20% de los estudiantes respondió que sus docentes si cuentan con herramientas

Mientras que el 40% de los docentes respondieron que No cuentan con las herramientas y el 80 % de los alumnos respondieron que los docentes No cuentan con las herramientas el director del establecimiento respondió que los docentes No cuentan con las herramientas necesarias.

Del anterior resultado se puede deducir que la mayoría de docentes cuentan con herramientas para la resolución de conflictos dentro del aula según la respuesta de ellos pero un alto porcentaje de los estudiantes respondió que No, que sus docentes no cuentan con las herramientas.

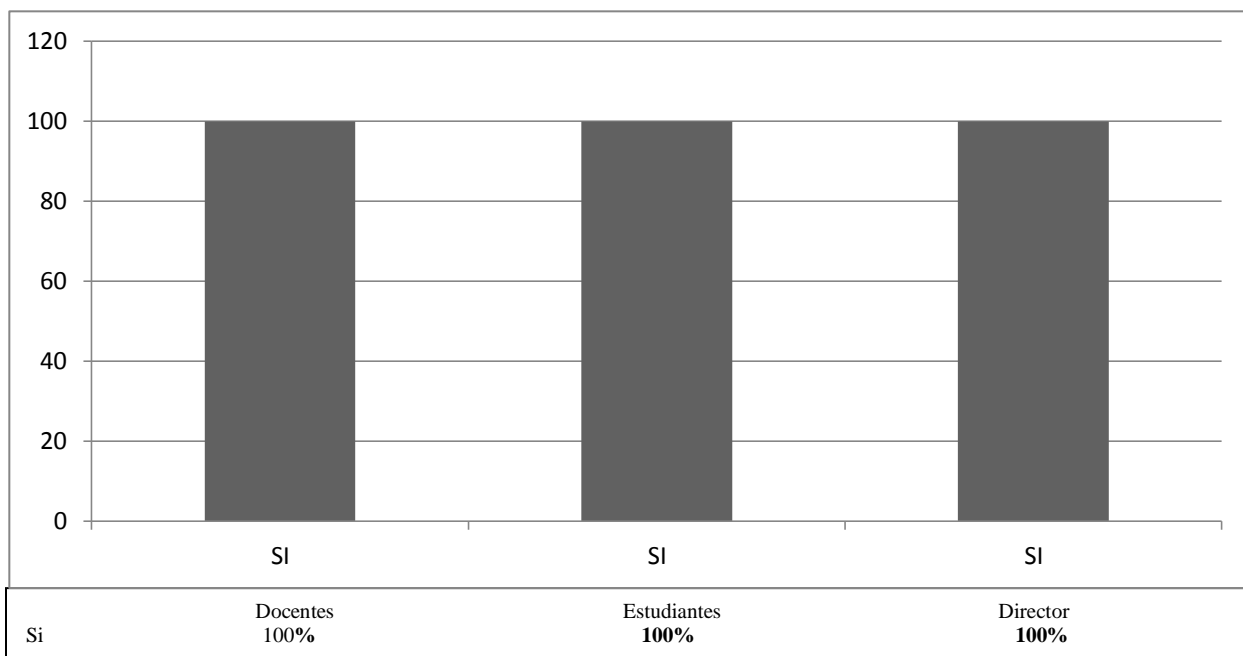
Este dato indica que hay una contradicción entre la respuesta de docentes y la de los estudiantes, de este resultado se deduce que por la poca importancia que los docentes manifiestan frente a los conflictos que se presentan en el aula los alumnos interpretan que estos no saben manejarlos por no contar con las herramientas o estrategias adecuadas.

Esto provoca que los conflictos no puedan ser manejados ni tratados a tiempo llegando al extremo, de expulsar a los estudiantes de los centros educativos. Es de suma importancia que los docentes tengan las herramientas idóneas y las pongan en práctica para minimizar los conflictos que provoca que estudiantes lleguen a ser expulsados de los centros educativos.

## Pregunta No.2

¿Está usted dispuesto a adquirir estrategias educativas que le faciliten la resolución de conflictos escolares en las áreas de trabajo durante todo el ciclo escolar?

**Grafica No. 2 Respuesta porcentual de docentes, estudiantes y director sobre si se está dispuesto a adquirir estrategias educativas que faciliten la resolución de conflictos escolares.**



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación de resultado**

En esta interrogante el 100% de los encuestados respondieron que SI, están dispuestos a agenciarse de estrategias que les facilite el manejo y la resolución de conflictos que se le presentan dentro del aula y en el establecimiento escolar.

La adquisición de nuevas estrategias y herramientas para la resolución de conflictos dentro del aula y en el centro educativo por parte de los docentes alumnos y director, y si se utilizan adecuadamente y en el momento preciso, garantizará que el proceso de enseñanza y aprendizaje se dé en un ambiente propicio y como resultado los índices de calidad educativa en nuestro medio se elevaran.

### Pregunta No.3

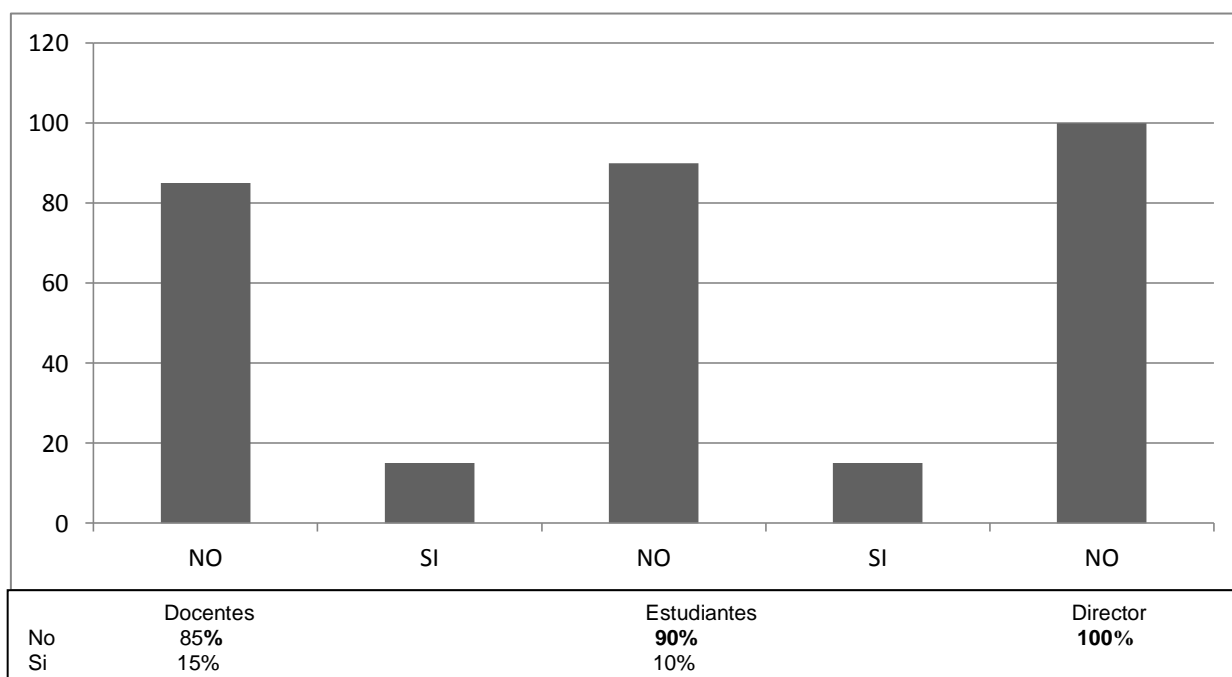
¿En el caso de que se presenten actitudes negativas que herramientas de resolución de conflictos utiliza?

**Respuesta porcentual de docentes, estudiantes y director sobre que herramientas de resolución de conflictos utiliza para manejar las actitudes negativas para manejar las actitudes negativas de los demás.**

**Cuadro No.3 Porcentual**

Total Encuestados 81		A la Pregunta	Porcentaje		Total
			No	Si	
Docentes	5	¿En el caso de que se presenten actitudes negativas que herramientas de resolución de conflictos utiliza?	85%	15%	100%
Estudiantes	75	¿En el caso de que se presenten actitudes negativas que herramientas de resolución de conflictos utiliza?	90%	10%	100%
Director	1	¿En el caso de que se presenten actitudes negativas que herramientas de resolución de conflictos utiliza?	100%		100%

**Grafica No.3 Herramientas que se utilizan en la resolución de conflictos escolares.**



Fuente: Elaboración propia

## **Interpretación de resultados.**

Resultado:

El 85% de las y los docentes manifestaron que No practican ninguna herramienta de resolución de conflictos mientras que un 15% manifiesta que si ponen en práctica herramientas, pero al pedirles que escriban las estrategias que ponen en práctica escribieron que bajan puntos o ponen tareas extras y estas no son estrategias para manejar o resolver los conflictos.

Los alumnos en un 90% respondieron que no conocen ninguna herramienta para minimizar las actitudes negativas que generan conflictos dentro del aula, mientras que un 10% de los alumnos respondió que sí ponen en práctica una de las herramientas como lo es el dialogo con sus docentes. El director manifiesta que cuando se le presentan actitudes negativas que generan conflictos en el centro educativo les da a conocer cuales son los consecuencias de estas actitudes pero no llega a minimizar el conflicto, se concreta en dar consecuencias o sanciones que se darían si continua el problema y no busca soluciones adecuadas.

Se observa que los docentes en la primera interrogante respondieron que si conocen estrategias de resolución de conflictos pero al momento que se les indica en la tercera interrogante que escriba las que conoce, se abstuvieron de contestar. Este resultado manifiesta que ningún docente conoce estrategias que ayuden a propiciar la convivencia pacífica en las aulas.

Los estudiantes por su lado expusieron que los docentes no utilizan ninguna herramienta para resolver conflictos cuando se presentan actitudes negativas que generan conflictos se manifiestan indiferente a estas propiciando el ambiente para que los conflictos lleguen a la violencia: agresiones físicas y verbales entre alumnos y de alumnos a docente, llegando al extremo de expulsar del centro educativo a los estudiantes.

Este resultado indica que es urgente que los docentes sean dotados de conocimiento sobre estrategias de manejo y resolución de conflictos, para garantizar que el proceso de enseñanza aprendizaje se dé en una ambiente de armonía.

## **CAPÍTULO IV**

### **4.1. Propuesta**

#### **4.1.1. Taller de manejo y resolución de conflictos.**

En las escuelas los docentes son los facilitadores, responsables de la calidad de los aprendizajes del estudiantado, que ingresan año con año a los diferentes centros educativos para obtener una buena instrucción y formación. Una de las realidades de Guatemala es que no se cuentan con docentes que llenen el requerimiento necesario para trabajar con grupos de niños jóvenes o adultos en algunos casos es por la insuficiente instrucción que estos han tenido durante el proceso de formación como profesionales y en otros casos los docentes no tienen la vocación para ser educadores y tienen bajo su responsabilidad a numerosos grupos de estudiantes. Un docente debe poseer ciertas características para poder ejercer la profesión, algunas de las características propuestas son:

Primero: característica para ejercer la profesión como un consejero, que brinde apoyo integral, al estudiantado, durante el proceso de formación como profesionales ya que en algunos casos el maestro no tiene la vocación para ser educador por no contar con poca instrucción que ha tenido en el proceso de formación. Segundo: integrarse a su escuela como parte de su formación de docente. Tercero: Ser innovador con nuevas estrategias que vayan de la mano con la sociedad actual. Cuarto: Generar nuevas expectativas que mejoren el desarrollo personal de los y las estudiantes. Quinto: Fomentar el trabajo colaborativo y de equipo. Sexto: Ser humanitario debe preocuparse por la parte humana de los estudiantes.

Los docentes deben conocer métodos, estrategias de enseñanza que ayuden a mejorar las relaciones grupales que se den en el aula, con el conocimiento de estrategias y técnicas adecuadas, ayudan a mejorar las relaciones entre alumno y alumno o entre alumno y docentes. El objetivo primordial de esta propuesta es que los docentes implementen las herramientas adecuadas para el manejo y resolución de conflicto en el establecimiento educativo. Siendo que

el establecimiento educativo debe facilitar la mediación educativa estimulando la búsqueda, la experimentación y el descubrimiento de la verdad por parte de los alumnos mediante la combinación apropiada, de herramientas.

Los desafíos para esta propuesta consistirán en hacer entrega de los resultados de la investigación a la dirección del establecimiento para que se autorice un espacio adecuado para, dar a conocer a los docentes los resultados obtenidos, motivándolos a que conozcan e implementen técnicas adecuadas para mejorar la convivencia en el aula.

## **4.2. Justificación**

En la presente investigación se obtuvo como resultado que los docentes no conocen ni cuentan con herramientas para resolver y manejar conflictos. Según análisis realizado en este estudio, se demostró que existe entre los docentes desconocimiento de estrategias para manejar y resolver conflictos escolares.

Para el establecimiento es de suma importancia que los docentes cuenten con herramientas que le faciliten el manejo y la resolución de conflictos tanto entre alumnos como entre docentes. Es fundamental que ellos den una buena enseñanza con dedicación y habilidades adecuadas para enseñar de la mejor manera a los estudiantes. Para ello se ha elaborado una guía que contienen estrategias, técnicas que tienen como fin ayudar a los docentes a detectar los conflictos que se manifiestan a través de conductas negativas en el aula y que también ayudan a mejorar el trabajo en equipo.

Conocer herramientas adecuadas motivará a estudiantes y docentes a tener nuevas expectativas de la resolución de conflictos, motivándolos a lograr metas y saber que un conflicto no siempre es algo negativo y se debe ver de forma positiva.

### **4.3. Objetivo General**

Implementar un taller que ayude a mejorar la relación grupal y la resolución de conflictos escolares en el Instituto Tecnológico de Petén.

#### **4.3.1. Objetivos específicos**

- Presentar los resultados de la investigación a la Dirección del Instituto Tecnológico de Petén.
- Elaborar material audiovisual, didáctico que contengan estrategias que ayuden a mejorar la labor de los docentes.
- Implementar herramientas de manejo y resolución de conflictos a los docentes del Centro Educativo
- Inducir a los docentes a que utilicen herramientas de resolución de conflictos.

#### **4.4. Fundamento teórico**

Los docentes, el director y las autoridades educativas deben ser los responsables de detectar los diferentes problemas que surgen en el centro educativo, también pueden participar en los procesos metodológicos, de contenido establecido por programas, de adecuación, de competencia de contenidos, de organización ya que son parte de todo lo relacionado a la educación de los estudiantes.

Deben conocer estrategias, métodos de enseñanza, que ayuden a mejorar la calidad educativa en los estudiantes. Dentro del ámbito educativo encontramos a aquellos docentes que no son participativos, que no conocen estrategias ni métodos y desde allí empiezan las dificultades con sus compañeros de trabajo porque no están dispuestos a integrarse, y sin embargo son ellos los responsables de detectar y buscar las soluciones a los conflictos escolares. Desafortunadamente en la realidad los docentes responsables de impartir enseñanza no tienen la capacidad de resolver sus propios problemas y es difícil que puedan resolver los de sus alumnos.

Los conflictos escolares obstruyen el proceso de enseñanza aprendizaje y el docente se limita a sancionar al estudiante, por ello en ocasiones debe atender a reprimir tal conflicto en lugar de determinar las causas y las vías de solución.

Algunas razones que refuerzan esta postura del docente son la falta de tiempo y la escasez de recursos para el manejo y resolución de conflictos en el aula de manera positiva.

De ningún modo se atreve a detectar de donde proviene el problema, por temor a que se le salga de las manos y se inicie una situación conflictiva y en lugar de mejorar la situación se torne destructiva para las partes en conflicto.

Algunas de las estrategias y técnicas que los docentes deben conocer y poner en práctica para la resolución de conflictos son: Identificar el problema, atacar el problema y no a la persona, ser responsables de lo que se dice y se hace, Agenciarse de técnicas efectivas para resolver los conflictos, mirar a la otra persona cuando esté hablando.

Tratar de entender el punto de vista de la otra persona.

Es importante que los docentes conozcan estas herramientas para tener un buen aprendizaje, siendo que los conflictos en la escuela suponen desánimo, baja autoestima, una sobrecarga, o que algo no funciona. El debe atender y solucionar los conflictos en las medidas en que se le presenten, buscar alternativas para su manejo y solución de forma constructiva.

Los docentes, deben adoptar todas las técnicas, que conozcan para ayudar a resolver pacíficamente los conflictos que se manifiestan en aulas y espacios escolares.

La mediación es parte de una técnica que ayuda a resolver conflictos escolares, consiste en que, se ayude a las partes involucradas a buscar una solución a sus problemas. Es importante señalar que lo que se quiere es llegar a acuerdos, más que a encontrar quienes son los responsables.

La mediación puede efectuarla no solo un docente sino que también los estudiantes, lo que abre una infinita posibilidad de perspectivas colaborativas y efectivas entre los estudiantes. En consecuencia, para enfrentar una mediación, solo se requiere la buena voluntad y el conocimiento de ciertas técnicas estrategias y habilidades comunicacionales.

Otras de las técnicas parecida a la mediación y que ayuda a resolver conflictos es el intercambio de roles este está centrado en la obra de Roger, C. (1951, 1952, 1965) como medio para propiciar la comunicación entre dos personas; se considera la barrera para la comunicación interpersonal es la disposición que se tiene a emitir juicios de valor a lo que expresa el otro. Esta tendencia se declina porque se asocia a expresiones emocionales apresuradas y de manera negativa.

La forma del intercambio de roles consiste en una discusión mediante la cual cada uno expone el punto de vista del otro en presencia de éste, por lo que intenta colocarse en el lugar del contrario, iniciando una actitud menos defensiva de éste, y convenciéndolo de que ha sido escuchado y comprendido. Según Roger C., ocurre porque: Se percibe exactamente el mundo íntimo de la otra persona; Se siente empatía por la otra, sin intentar ser dominante, y se le acepta como persona; y la persona se comporta en las circunstancias de manera positiva.

Según Johnson, D. La razón recíproca de la posición del otro no significa que las partes lleguen más fácilmente a un acuerdo. Ciertos malentendidos ocultan las verdaderas diferencias entre los individuos, y si estos malentendidos se justifican aumentaría la tergiversación que pudiera haber.

Desde este aspecto una estrategia eficaz para resolver los problemas escolares, es través de los grupos, cooperativos donde los estudiantes forman sus grupos que ayudan a la resolución de cualquier conflicto que se presente. Los conflictos son inevitables, y la escuela no puede negar ni esquivar el conflicto porque de lo contrario formaría a los estudiantes para que no procedan, para que no sean protagonista de su propio aprendizaje, lo cual sería una forma de controlar el pensar, el sentir y el actuar de cada una de ellas.

Otra estrategia importante que deben conocer los docentes del nivel diversificado es la negociación este es un proceso por el cual las personas necesitan llegar a un acuerdo para resolver un problema. Las negociaciones se rigen a la elaboración de un acuerdo que especifica, lo que cada parte da y recibe en un arreglo entre ellas. (Johnson, 1978, p.314).

Para lograr un convenio en la negociación es necesario aclarar el problema y poner a las partes en confrontación. En este proceso la demostración de los sentimientos que produce el conflicto y este puede mostrarse en formas no verbales, y algunas veces de forma violenta. El término directo y verbal de los sentimientos beneficia a la negociación, más de los que se espera en forma violenta

El taller es parte de una estrategia de trabajo que se inicia cuando se desea resolver un problema en el cual se integran la teoría y la práctica.

Se caracteriza por la investigación, la solución científica y el trabajo en equipo y para ayudar a mejorar el problema de manejo y resolución de conflictos se ha elaborado una guía que tiene como fin ayudar a los docentes a distinguir cuando hay un conflicto en el aula y que también ayuden a mejorar el trabajo en equipo según Lourdes Ibarra Mustelie la guía debe contener.

La atracción grupal parte de la iniciativa que tenga el docente para que exista esa atracción en el grupo y que ayuda a reducir los conflictos escolares.

El tamaño del grupo, es importante señalar que el grupo debe ser moderado a mayor tamaño, mayores serán los problemas y mas difícil ayudar a resolver.

El liderazgo es parte de la labor del docente el cual debe ser participativo y lo que produce menor conflictividad en el grupo.

La calidad de la relación, la relación entre los estudiantes debe ser de afectuosa y con mucho contacto a mayor contacto y comprensión de la conducta del alumno menos situaciones de conflictos tendrán.

Estudiar la relación, los roles y las expectativas del profesor y los alumnos.

Según el artículo de la ley de educación nacional No.12/91 el perfil del docente del nivel medio en el ciclo diversificado se establece con obligaciones de los educadores que participan en el proceso educativo, las siguientes: Ser orientador para la educación con base en el proceso histórico, social y cultural de Guatemala.

Dentro de las responsabilidades cuenta elaborar una periódica y eficiente planificación de su trabajo. Participar en actividades de actualización y capacitación pedagógica. Por lo tanto la Dirección Departamental de Educación debe dar el aval para que se implemente el taller que ayudará a que los docentes conozcan estrategias de resolución de conflictos y así mejoren la calidad educativa de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Petén.

#### **4.5. Primer desafío**

El primer desafío consistirá en hacer entrega de los resultados de la investigación a la dirección del establecimiento, solicitar que la dirección educativa autorice un espacio para presentar los resultados a los docentes.

**Cuadro 4 de Actividades**

No.	Actividad	Responsable	Costo	Fecha
1	Entrega del documento de investigación al director para dar a conocer los resultados de la investigación.	Irma Yolanda Paz	600.00	3/5/12
2.	Entregar al director, con trifoliales sobre la labor de los docentes con los estudiantes.	Irma Yolanda Paz	Q.20.00	5/6/12
3.	Entrega de trifoliales que contienen las actividades del taller al director del establecimiento.	Irma Yolanda Paz	Q.100.00	6/6/12

#### 4.5. Segundo desafío

El segundo desafío consistirá en capacitar a los docentes, por medio de un taller que contará con técnicas y estrategias de cómo abordar los conflictos escolares en el aula.

**Cuadro 5 de actividades**

No.	Actividad	Responsable	Costo	Fecha
1	Implementación del taller El taller consistirá en capacitar a los docentes con cuatro horas diarias por dos días. ( se hará por medio de presentaciones con diapositivas, una película, de motivación)	Irma Yolanda Paz Tun	Q.500.00	19,20,/6/12
2.	Al finalizar se hará una apreciación, para verificar si los docentes, asimilaron, las técnicas y estrategias de resolución de conflictos.	Irma Yolanda Paz Tun	Q.50.00	20/6/12

#### 4.6. Tercer desafío

Este desafío consiste en observar por una semana como los docentes implementan las herramientas proporcionadas en el taller y verificar si hay cambios positivos de conductas después de haber conocido las técnicas y estrategias que ayudan a mejorar la resolución de conflictos en el aula.

A continuación se detallan las actividades a realizarse.

**Cuadro 6 de actividades**

No.	Actividad	Responsable	Costo	Fecha
1	Verificar si los docentes implementen las técnicas y estrategias en resolución de conflictos escolares.	Irma Yolanda Paz	Q100.00	2, 3,4, de julio de 2012.
2.	Verificar cambios positivos de conducta en los estudiantes.	Irma Yolanda Paz	Q.100.00	2, 3,4, de julio de 2012.

#### **4.7. Conclusiones de la propuesta**

1. Que los docentes conozcan estrategias y técnicas para la resolución de conflictos escolares que se les presenten en el aula.
2. Inducir a los estudiantes para que conozcan herramientas de resolución de conflictos que ayudan a mejorar las relaciones interpersonales e intergrupales en su establecimiento escolar.
3. Las estrategias y técnicas ayudan a resolver la resolución de conflictos en las aulas, espacios escolares y establecimientos educativos.

#### **2.2. Recomendaciones de la propuesta**

1. Tomar en cuenta las herramientas y técnicas que se les dan a conocer, para que ayuden a mejorar las situaciones negativas que se les presenten en el aula.
2. Que los estudiantes induzcan a sus nuevos compañeros a conocer las estrategias y técnicas, que ayudan a mejorar la convivencia en su establecimiento escolar.
3. Es necesario que se tomen en cuenta las técnicas de resolución de conflictos para que en las aulas y espacios escolares, se dé un ambiente de armonía y convivencia pacífica.

## Conclusiones

1. Los docentes del centro educativo no prestan la importancia debida a las conductas negativas que manifiestan los estudiantes y generan conflictos por no ser atendidos a tiempo y de la forma adecuada.
2. En el centro educativo los docentes no cuentan con estrategias para la resolución de conflictos escolares y debido a ello los conflictos florecen no se minimizan y por lo tanto afecta el rendimiento académico de los estudiantes.
3. Se evidencia que un factor determinante en la deserción de los estudiantes es la incapacidad que los docentes demuestran para manejar y resolver conflictos dentro del aula.
4. Los resultados de la investigación indicaron la poca importancia que los docentes manifiestan frente a los conflictos que se presentan en el aula, los alumnos manifiestan que estos no saben manejarlos por no contar con las herramientas adecuadas.
5. Los docentes manifestaron que si conocen los problema pero no tienen la capacidad de detectar y solucionar a tiempo las conductas que generan las peleas o conflicto entre alumnos.
6. La insensibilidad que los docentes manifiestan frente a los problemas que surgen a través de rumores, actitudes despectivas, insultos, etc. entre los estudiantes y que únicamente se concretan en sancionar conductas, da como resultado que sí es importante que los docentes tenga la capacidad de resolver los conflictos escolares de los estudiantes del ciclo diversificado del Instituto Tecnológico de Petén.

## Recomendaciones

1. Para evitar los conflictos que surgen entre los estudiantes, es necesario que los docentes cuenten con estrategias y técnicas que faciliten la convivencia pacífica de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Petén.
2. Los docentes del Instituto Tecnológico de Petén deben conocer las herramientas necesarias de resolución de conflictos, para que los estudiantes tengan un mejor rendimiento académico.
3. Es necesario que los docentes implementen las estrategias y técnicas pertinentes que favorezcan la integración de los docentes, y estudiantes para la resolución de conflictos escolares, en el Instituto Tecnológico de Petén.
4. La adquisición de nuevas estrategias y herramientas para la resolución de conflictos dentro del centro educativo por parte de los docentes, si se practican, garantizará que el proceso de enseñanza aprendizaje se dé en un ambiente propicio.
5. Es de suma importancia que los docentes tengan las herramientas idóneas y las practiquen para minimizar los conflictos que provoca que estudiantes lleguen a ser expulsados de los centros educativos.
6. Por los resultados de la investigación se recomienda a autoridades educativas del Ministerio de Educación y a directores de establecimiento que de forma urgente se implementen talleres donde se fortalezca la inteligencia emocional de los docentes en función y se les proporcionen estrategias de resolución de conflictos, tanto en el sector oficial como en el privado y de todos los niveles educativos, y se supervise de forma constante para que los docentes las pongan en práctica.

7. Es necesario que en la curricula de Formación del docente se introduzca un área que se llame **“Estrategias para la mediación y resolución de conflictos escolares”** para que el docente graduado sea competente tanto para manejar sus propios conflictos como para manejar y buscar solución a los de los demás.
  
8. Al centro educativo objeto de estudio, se le recomienda la implementación del taller y la supervisión constante, por parte del director hacia los docentes para verificar si se cumple y se utilizan de forma adecuada, creativa y precisa las estrategias que se les proporcionen.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arango, E. (2000) *Filosofía del Derecho y de los Derechos Humanos*. Editoriales: Talleres Gráficos.
- Avolio, S. (2002) *Los proyectos para el trabajo en el aula*. Editorial: Marymar.
- Calvo P. La mediación. *Técnica de resolución de conflictos en contextos escolares*. Universidad de las Palmas de gran Canaria Antonio Garda Correa universidad de Murcia
- Congreso de la república de Guatemala, (2011) *Compendio de leyes para la prevención y erradicación de la violencia*. Guatemala
- Beltrán, J. (2002) *Las claves psicológicas de la convivencia escolar*. Madrid.
- Casamayor, D. (1998) *Los conflictos en el aula*. (2001) México
- Fabelo, R. (2003). *Los valores y sus desafíos actuales*. Cuba: Editorial: José Martí.
- Freire, P. (1,969). *Pedagogía del Oprimido*. México: Editorial: Siglo XXI.
- Guía para los docentes (2011). *Poner fin a la violencia en la escuela*. UNESCO
- Ghilson, A. (1988) *Pedagogía del conflicto*, pistas para reconstruir mitos y desarrollar propuestas de convivencia escolar. Medellín: Editorial: Ceep
- Ibarra, L. (en edición) *Educación en la Escuela, educar en la familia, ¿realidad o utopía?*. Cuaba: Editorial: Félix Varela
- Jares, L. (2001) *Los conflictos escolares*. México
- Jonhson, J, (1972) *Estrategias para la resolución de conflictos*
- Lemus, A,(1990) *Didáctica General*. Guatemala: Editorial: Artemio Edinter.
- Martínez, O. (2001) *Conflictos escolares y vías de solución en educación y futuro*.
- Programa de las naciones unidas. (1999) *Los retos educativos del futuro*. Costa Rica: PNUD
- Ministerio de Educación (1999) *Programa Nacional de Educación Cívica y Valores*, Guatemala: MINEDUC.
- Nassif, R. (1958). *Pedagogía General*. Argentina: Editorial: Kapelusz S.
- Pantoja A. *La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención*: Secretaría General de Educación Instituto Superior
- Programa de las naciones unidas. (1999) *Los retos educativos del futuro*. Costa Rica: PNUD.
- Reyes, A. (1998) *Técnicas y modelos de calidad en el salón de clases*. México: Editorial Trías.

Reyes G. Alejandro. (1998) *Técnicas y modelos de calidad en el salón de clases*. México: Editorial: Trías.

Sánchez, M. (2000) *La mediación en la resolución de conflictos escolares*. España

Schmuck, S. (1983) *Los conflictos escolares*

Scherif (1973) *Intercambio de roles en los conflictos*.

La Moral [http//es. Wikipedia.org/wiki/moral](http://es.Wikipedia.org/wiki/moral).

Los módulos [http://www. Definición.org/módulo](http://www.Definición.org/módulo).

La opinión <http://www.laopinión.com/glossary/m.html>

Zarate,R. (2004) *Los conflictos escolares*, México: Editorial: Argentina.

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### **Instrumento de campo Encuesta dirigida al director**

Instrucciones: ¿Ha detectado actitudes inadecuadas en las que participan los y las estudiantes del establecimiento escolar donde labora? Del listado de aspectos que se le presentan, marque con una X según considere.

No.	Aspecto objeto del Diagnostico	Si	No	No sé.
01	Chismes y Rumores			
02	Actitudes de rechazo			
03	Gestos agresivos			
04	Actitudes devaluatorias			
05	Acoso			
06	Autoritarismo			
07	Peleas			
08	Invasión de privacidad			
09	Desprecio			
10	Robos			
11	Envidias			
12	Violencia física			
13	Critica de su aspecto personal			
14	Miradas insolentes			
15	Contactos sociales			

### II PARTE

No.	Aspecto	Si	No.	No sé
01	¿Cuenta usted con herramientas educativas que faciliten el manejo y la resolución de conflictos escolares?			
02	Está usted dispuesto a adquirir estrategias educativas que le faciliten la resolución de conflictos escolares en las áreas de trabajo durante todo el ciclo escolar?			
03	¿En el caso de que se presenten actitudes negativas que herramientas de resolución de conflictos utiliza?			

### Encuesta dirigida a docentes

Instrucciones: ¿Ha detectado actitudes inadecuadas en las que participan los y las estudiantes del establecimiento escolar donde labora?

Del listado de aspectos que se le presentan, marque con una X según considere.

No.	Aspectos objeto del Diagnóstico	Si	No	No sé.
01	Chismes y Rumores			
02	Actitudes de rechazo			
03	Gestos agresivos			
04	Actitudes devaluatorias			
05	Acoso			
06	Autoritarismo			
07	Peleas			
08	Invasión de privacidad			
09	Desprecio			
10	Robos			
11	Envidias			
12	Violencia física			
13	Criticar su aspecto personal			
14	Miradas insolentes			
15	Contactos sociales			

### II parte

No.	Aspecto	Si	No	otra
01	¿Cuenta usted con herramientas educativas que faciliten el manejo y la resolución de conflictos escolares?			
02	¿Está usted dispuesto a adquirir estrategias educativas que le faciliten la resolución de conflictos escolares en las áreas de trabajo durante todo el ciclo escolar?			
03	¿En el caso de que se presenten actitudes negativas que herramientas utiliza? (Escriba)			

### Encuesta dirigida a estudiantes

Instrucciones: Ha observado conductas negativas que generan conflictos dentro del establecimiento escolar? Marque con una X según considere cada aspecto.

No.	Aspecto objeto del Diagnostico	Si	No	No sé.
01	Chismes y Rumores			
02	Actitudes de rechazo			
03	Gestos agresivos			
04	Actitudes devaluatorias			
05	Acoso			
06	Autoritarismo			
07	Peleas			
08	Invasión de privacidad			
09	Desprecio			
10	Robos			
11	Envidias			
12	Violencia física			
13	Criticar su aspecto personal			
14	Miradas insolentes			
15	Contactos sociales			

II parte

No.	Aspecto	Si	No	Otra
01	¿Cuándo se presentan actitudes negativas que generan conflictos a sus compañeros, que hace su profesor?			
02	¿Está usted dispuesto a adquirir estrategias educativas que le faciliten la resolución de conflictos escolares en las áreas de trabajo durante todo el ciclo escolar?			
03	¿Utilizan sus profesores herramientas de resolución de conflictos, cuando se presentan actitudes negativas con sus compañeros?			

## Anexo 2

### **Temas que se trabajarán en la implementación de la propuesta, basado en el documento Ponerle Fin a la violencia en la escuela. Guía para docentes (UNESCO)**

#### **1. Abogar por un enfoque holístico que involucre a los estudiantes, el personal de la escuela, los padres de familia y la comunidad**

Hable con el director de la escuela, el consejero de orientación, los colegas, los estudiantes, los padres de familia y los dirigentes comunitarios para llegar a un entendimiento común acerca del problema de la violencia en su escuela. Los docentes por sí solos no pueden impedir la violencia en la escuela. La comunidad escolar en su conjunto debe reunirse para elaborar de común acuerdo un mensaje firme y claro, según el cual la violencia, el hostigamiento sexual, el acoso y la intolerancia son inaceptables en el medio escolar. Cuando todo el mundo sea consciente de las diferentes maneras en que se produce la violencia, las personas a las que afecta y sus consecuencias será mucho más fácil encontrar soluciones. Ayude a su escuela a preparar un plan de acción en colaboración con las personas mencionadas más arriba, así como con los profesionales de la atención de salud, las autoridades judiciales y policiales, las empresas y otros grupos comunitarios clave. Los planes de prevención de la violencia elaborados en estrecha consulta y cooperación con otros actores, tienen más probabilidades de obtener buenos resultados que los que son preparados por un grupo de profesionales que actúa solo.

#### **2. Lograr que sus estudiantes se involucren con usted en la prevención de la violencia**

Integre la educación relativa a los derechos humanos y la paz en el plan de estudios escolar. Instruya a los estudiantes sobre sus derechos humanos, así como acerca de los derechos de sus pares, profesores, familiares y miembros de la comunidad. Les puede informar sobre los derechos humanos y los derechos del niño utilizando historias, debates, actividades teatrales, juegos y asuntos de actualidad. Todos esos medios permiten que los estudiantes analicen y apliquen sus conocimientos sobre los derechos humanos a la realidad de su propia escuela y contexto comunitario.

#### **3. Utilizar técnicas y métodos de disciplina constructivos**

Aplique reglas del aula que sean positivas, instructivas y breves: Cuando se elaboren las reglas del aula, en la lista no deberían incluirse más de cinco o seis reglas. La lista debe ser sencilla y

concisa. Las reglas deben definirse de modo positivo y no negativo para indicar claramente a los estudiantes el comportamiento que deben observar, en lugar del comportamiento que han de evitar. Asegúrese de que esas reglas no sean incompatibles con las normas de toda la escuela. Motive positivamente a los estudiantes: Motive los comportamientos positivos mediante el contacto visual, el asentimiento con la cabeza o una sonrisa. También se pueden conceder puntos de crédito suplementarios o cinco minutos más de tiempo de juego al final del día. El hecho de mencionar delante de la clase los buenos resultados obtenidos puede ser particularmente gratificante para los estudiantes. Asimismo, puede designar al “grupo que mejor se ha portado” cada semana y mostrar su nombre en una zona visible del aula. Cuando se utilice ese tipo de reconocimiento, siempre deberá ser inmediato y limitado, aunque gratificante. Aplique medidas disciplinarias que sean educativas y no punitivas. Asegúrese de que cuando sancione a un estudiante, las medidas se concentren en su mala conducta y sus consecuencias y no en el propio estudiante. En función del carácter de la mala conducta, se podrían utilizar algunos de los métodos disciplinarios siguientes: reservar tiempo después de las clases o durante los recreos para examinar la mala conducta (por qué surgió y qué debería hacerse para corregirla); pedir al estudiante que se disculpe; cambiar la disposición de los asientos; enviar notas a los padres o hacer visitas a los hogares; analizar la gravedad de la situación y tomar la decisión de remitir al estudiante a la oficina del director de la escuela, en función de las circunstancias.

#### **4. Ser un factor activo y eficaz para poner fin al acoso**

Trabaje en la elaboración de una definición común del acoso entre los profesores, los representantes de los estudiantes, el personal de la escuela y los miembros de la comunidad, para que la gente pueda hacer valer las mismas expectativas al respecto consecuentemente.

Se basan en las mismas expectativas para todos los estudiantes. Por lo general, las sanciones consisten en la privación del tiempo no dedicado a actividades estructuradas, como el recreo, el almuerzo con los pares o las actividades extraescolares. Aliente a los consejeros escolares o al personal de la escuela a brindar orientación a los acosadores al tiempo que se aplican las sanciones. Ayude a los estudiantes que son víctimas de los acosadores. Anímelos a hablar con los profesores y los consejeros escolares, colaborando simultáneamente con los padres de familia, los estudiantes y el personal para evitar que sean constantemente objeto de victimización. Faculte y

conciencia a quienes presenciaron los hechos para que los denuncien a los adultos, apoyen a las víctimas y desalienten el acoso. Con ese fin, se pueden organizar programas de mediación y resolución de conflictos entre pares que enseñen a los estudiantes a ayudarse entre sí, a informar acerca de los actos de acoso y a aprender estrategias para resolver conflictos. Reconozca y valore la actuación de los estudiantes que se ayudan entre sí para poner fin al acoso. Es igualmente importante garantizar que quienes denuncian los hechos no sufran represalias.

#### **5. Fomentar la capacidad de adaptación de los estudiantes y ayudarlos a afrontar los retos de la vida de modo constructivo**

Fomente la capacidad de adaptación de los estudiantes y su aptitud para hacer frente a los problemas cotidianos, al estrés y a la adversidad con eficacia, ayudándoles a entablar relaciones positivas con los demás. Cuando se aumenta la capacidad de adaptación, se reducen las probabilidades de que un estudiante reaccione con violencia o sea víctima de ella. Los docentes que observan una conducta prosocial y constructiva, proporcionan orientación y ofrecen protección, aumentan la capacidad de adaptación de sus estudiantes, mostrando un modo positivo y alternativo de responder a los desafíos de la vida. Esos docentes sirven de modelo de comportamiento para establecer relaciones positivas y solidarias. Involucre a su escuela en un programa de educación para la paz con el fin de desarrollar habilidades para la resolución de conflictos. Gracias a los programas de educación para la paz, los estudiantes pueden entender cómo se produce la violencia, desarrollar capacidades para reaccionar de modo constructivo ante ella e informarse sobre alternativas a la violencia. Aliente a su escuela a crear un programa de orientación escolar. Los consejeros pueden ayudar a los estudiantes a hacer frente a las dificultades de la vida e intervenir de forma preventiva. Pueden prestar apoyo a los docentes, al personal de la escuela y a los estudiantes para prevenir y afrontar la violencia de las siguientes maneras:

actuando como mediadores en situaciones que parezcan tornarse hacia la violencia; ayudando a encontrar una solución pacífica antes de que la situación degenera en una violencia física; colaborando con las víctimas y los autores de la violencia y prestando apoyo psicosocial; promoviendo programas dinámicos destinados a abordar problemas como el acoso, el uso indebido de drogas y las actividades de las bandas. Participe en juegos de prevención de

conflictos con sus estudiantes. Pida a los estudiantes que escenifiquen una situación, por ejemplo, “¿qué ocurriría si tuvieras que enfrentarte con un acosador? ¿qué harías?”. Al crear situaciones que momentáneamente son reales, los estudiantes pueden practicar para hacer frente a situaciones estresantes, desconocidas o complejas. Organice igualmente juegos en los que los estudiantes asuman un nuevo papel, como el que podrían estar afrontando otros compañeros, para fomentar la empatía. Pida a los estudiantes que analicen cómo se sintieron y qué soluciones dieron buenos resultados.

Haga saber a sus estudiantes que los actos y palabras de carácter violento, por insignificantes que sean, no serán tolerados. La aplicación sistemática de medidas disciplinarias aplicadas a raíz de las infracciones cometidas en la escuela, transmiten a los estudiantes el claro mensaje de que los comportamientos abusivos y la falta de respeto de los derechos de una persona, son inaceptables.

#### **6. Ser un modelo de conducta positivo denunciando la violencia sexual y por razones de género**

Sea consciente de los prejuicios de género, que fomentan la discriminación por razones de género. A veces los profesores tienen ideas distintas acerca de los niños y las niñas. Por ejemplo, algunos piensan que a los niños se les dan mejor las matemáticas o que estos son “inteligentes por naturaleza”, mientras que las niñas “son tranquilas y trabajadoras”. Ponga fin a los estereotipos y a las distintas expectativas que se tienen respecto de las niñas y mujeres y los niños y hombres. Fomente una mayor sensibilización acerca de los prejuicios de género en el aula y aliente a sus colegas a hacer lo mismo. Los niños varones son autores y víctimas de la violencia sexual en la escuela y, por tanto, los docentes no deberían concentrarse únicamente en la victimización de las niñas. Asegúrese de que la interacción que mantiene con los niños es similar a la que mantiene con las niñas. Si la interacción entre el profesor y las niñas es menos frecuente y/o de menor calidad, la autoestima y confianza en sí mismas de éstas pueden disminuir, lo que a su vez aumenta las probabilidades de que sean objeto de victimización. Para alentar a las niñas a participar en el aula, se podría dividir la clase en grupos de debate, de modo que las niñas constituyan la mayoría de un grupo o grupos. Por lo general, las niñas se sienten más libres de expresarse cuando están rodeadas de otras personas de su sexo. Aliente a su escuela a poner en marcha un programa de formación para los docentes, los estudiantes y la comunidad a fin de entender y detectar los casos de violencia sexual y por razones de género y tomar medidas al

respecto. En la formación se debe concientizar acerca de los prejuicios de género que provocan la violencia por razones de género y se debe reconocer que existe un vínculo entre la violencia contra las niñas en la escuela y las reducidas tasas de asistencia y permanencia escolar de éstas. Ayude a su escuela y su comunidad a reconocer la necesidad de proteger a las niñas y mujeres en el medio escolar. En las situaciones de conflicto y post-conflicto, las niñas y mujeres son especialmente vulnerables a la violencia relacionada con los conflictos. Recomiende que el personal de la escuela reciba formación sobre la violencia sexual y por razones de género y que se fortalezca la representación de las mujeres en las estructuras de administración. Si se imparte formación al personal para que detecte y apoye a las víctimas de la violencia sexual y por razones de género, será más fácil prevenir la violencia. Cuando las mujeres ocupan puestos de dirección, se presta un mayor apoyo a las víctimas y se fomenta la denuncia de la violencia sexual. Rompa el silencio. Denuncie la violencia y utilice adecuadamente los mecanismos de información. Anime a sus colegas y a los estudiantes a dar el nombre de los autores de la violencia, tanto dentro como fuera de la escuela.

#### **7. Promover los mecanismos de seguridad escolar**

Propicie e impulse una administración sólida y una dirección eficaz de la escuela. Es importante que ambas colaboren con los docentes y las autoridades encargadas de la educación para formular y aplicar políticas destinadas a eliminar los abusos de poder, a detectar las actividades violentas desde las primeras etapas y a cultivar la confianza de la comunidad en la escuela. Ayude a su escuela a elaborar un código de conducta basado en los derechos en el que se reconozca el derecho de toda persona a aprender y enseñar en un medio escolar seguro, a denunciar los actos de violencia sin represalias y a participar en la toma de decisiones. Promueva mecanismos de información fáciles de utilizar por los estudiantes que les alienten a denunciar la violencia. Los servicios de denuncia deberían prestar apoyo y ser receptivos y confidenciales. Tómese en serio las denuncias de violencia presentadas por los estudiantes y tenga presente su bienestar. Para ello, hay que dar la debida importancia a lo que digan los estudiantes y no quitar trascendencia a la situación.

## **8. Brindar espacios seguros y acogedores para los estudiantes**

Lleve a cabo una labor de mapeo con los estudiantes para determinar qué lugares de la escuela son seguros, cuáles son peligrosos y cuándo corren más peligro los estudiantes. Además, el personal de la escuela debe estar alerta sobre los rincones oscuros, las zonas mal iluminadas, las cajas de escalera sin vigilancia y los baños, donde los estudiantes podrían ser víctimas de abuso sexual o agresión. Señale la necesidad de disponer de baños privados y seguros para las niñas y mujeres. Un motivo simple, aunque importante, por el que las niñas no van a la escuela es la ausencia de retretes seguros y limpios y otros servicios que garanticen la intimidad. Trabaje conjuntamente con otros empleados para garantizar que los patios de la escuela sean seguros gracias a la presencia de adultos que supervisen a los estudiantes. Estos necesitan lugares seguros para jugar entre las clases y después de la jornada escolar.

## **9. Adquirir aptitudes de prevención de la violencia y resolución de conflictos y transmitirlos a los estudiantes**

Reciba formación en materia de resolución de conflictos por medios no violentos, enfoques de la organización escolar basados en los derechos humanos y educación para la paz. Solicite al director de su escuela o a las oficinas locales del Ministerio de Educación que le informen sobre las oportunidades de formación existentes.

## **10. Reconocer la violencia y la discriminación contra los estudiantes discapacitados y los procedentes de comunidades indígenas o minoritarias y otras comunidades marginadas**

Talvez tenga que explicar a otros estudiantes los motivos por los cuales algunos niños se comportan de forma diferente, tienen problemas de aprendizaje o se ven limitados para practicar deportes u otras actividades físicas debido a sus discapacidades mentales, físicas o de aprendizaje. Recalque que todos los miembros de la clase son diferentes de distintas maneras y eso es lo que los hace únicos. Se han de valorar las diferencias. Toda persona tiene derecho a ser respetada por ser quien es. Puede ser necesario realizar una labor similar en las reuniones de padres de familia y profesores. Trate de darse cuenta de los posibles prejuicios o supuestos que usted o sus estudiantes podrían difundir en el aula. Invite a sus estudiantes a reflexionar de modo crítico sobre los supuestos o estereotipos que podrían concebir y que son la causa fundamental del trato que dispensan a otros que son distintos de ellos. Elabore un modelo de la conducta que desea promover entre sus estudiantes.

Diga lo que piensa inmediatamente si los estudiantes hacen comentarios discriminatorios. Explique a los estudiantes que las palabras pueden herir. Esté atento a la violencia física que pueda ir unida a comentarios discriminatorios y racistas, por insignificante que pueda parecer.

### Anexo 3

### Fotografías del Instituto Tecnológico de Petén



### Director del establecimiento



**Estudiantes de 4to. Bachillerato en Ciencias y Letras.**



**Área frontal del Instituto**

