

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias de la Educación
Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa



**Manual para el Abordaje y Solución de Conflictos entre Alumnos de la
Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás del municipio de Salamá,
departamento de Baja Verapaz**
(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Andrea Nicolle Mendizabal Gadea

Guatemala

2019

**“Manual para el Abordaje y Solución de Conflictos entre Alumnos de la
Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás del municipio de Salamá,
departamento de Baja Verapaz”**

(Informe de Práctica Profesional Dirigida)

Andrea Nicolle Mendizabal Gadea (estudiante)

Magíster Ronaldo Ismael Cotzalo Gómez (asesor)

Magíster Juan Pablo Filippi Galicia (revisor)

Guatemala

2019

Autoridades Universidad Panamericana

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación

M.A. Sandy Johana García Gaitán

Decana

M.A. Wendy Flores de Mejía

Vicedecana

DICTAMEN DE APROBACIÓN
INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL DIRIGIDA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD PANAMERICANA

ASUNTO: Andrea Nicolle Mendizabal Gadea
Estudiante de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de esta Facultad, solicita autorización para realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida para completar requisitos de graduación.

Dictamen No. 206 021118

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir los requisitos para elaborar Informe de Práctica Profesional Dirigida, que es requerido para obtener el título de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Se resuelve:

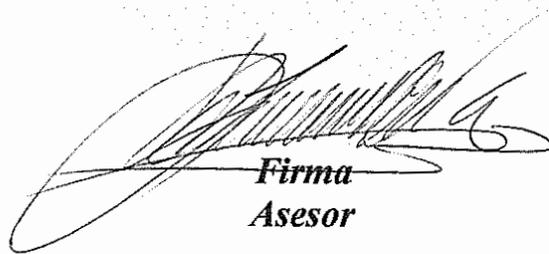
1. El anteproyecto presentado con el nombre de: **Capacitación sobre elaboración de material didáctico para uso en el proceso de enseñanza aprendizaje dirigida a docentes del Instituto de Educación Básica Por Cooperativa “YinhatilNab’en” (Semilla de la Sabiduría) del municipio de San Mateo Ixtatán, departamento de Huehuetenango.** Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración del Informe de Práctica Profesional Dirigida.
2. La temática se enfoca en 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, artículo No. 5 del inciso a) al g).
4. Por lo antes expuesto, la estudiante, **Andrea Nicolle Mendizabal Gadea**, recibe la aprobación de realizar Informe de Práctica Profesional Dirigida, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.


M.A. Sandy Johana García Gaitán
Decana
Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala diciembre, 2018-----

En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema Manual para el abordaje y solución de conflictos entre alumnos de la Escuela Oficial Rural Mixta, Aldea San Nicolás, Salamá, Baja Verapaz. Presentado por la estudiante: Andrea Nicolle Mendizabal Gadea. Previo a optar al Grado Académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, 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.



Firma
Asesor

Ronaldo Ismael Cotzalo Gómez
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.
Maestría en Formador de Formadores de Docentes
Colegiado activo No. 8,740

*UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,
Guatemala 18 de Octubre, del 2019*

*En virtud de que el Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Manual para el Abordaje y Solución de Conflictos entre Alumnos de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás del municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz.** Presentado por el estudiante: **Andrea Nicolle Mendizabal Gadea.** Previo a optar al Grado Académico de **Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa,** 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.*

*Magíster **Juan pablo Filippi Galicia**
Colegiado 9117
Revisor*

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, once de noviembre dos mil diecinueve.

En virtud del Informe de Práctica Profesional Dirigida con el tema: **Manual para el Abordaje y Solución de Conflictos entre Alumnos de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás del municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz**, presentado por la estudiante **Andrea Nicolle Mendizabal Gadea**, previo a optar al grado académico de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la **impresión** del Informe de Práctica Profesional Dirigida.


M.A. Sandy Johana García Gaitán
Decana Facultad de Ciencias de la Educación



Para efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1	1
Marco contextual	1
1.1 Descripción de la institución	1
1.2 Reseña histórica de la institución	1
1.3 Visión y misión	2
1.3.1 Visión	2
1.3.2 Misión	2
1.4 Estructura organizativa	3
1.4.1 Organigrama	3
1.4.2 Autoridades	4
1.5 Ubicación geográfica	4
1.6 Fortalezas de la institución	6
1.7 Limitantes de la institución	6
1.8 Problemática inicial detectada	7
Capítulo 2	8
Diagnóstico institucional	8
2.1 Problemática	8
2.2 FODA sistémico	9
2.3 Árbol de problemas	10
2.4 Árbol de objetivos	11
2.5 Metodología	12
2.6 Técnicas	12
2.7 Instrumentos	13
2.8 Informantes	13

2.9 Resultados del diagnóstico institucional	13
Capítulo 3	15
Marco teórico	15
3.1 Conflicto	15
3.2 Clases de conflictos	16
3.3 Marco legal internacional para erradicar la violencia	18
3.4 Leyes aplicables a la violencia escolar	19
3.5 Mediación y solución de conflictos	19
3.6 Técnicas para abordar conflictos	20
3.7 Finalidad de la mediación	21
3.8 Contexto de la mediación	22
3.9 Etapas de la mediación	28
Capítulo 4	35
Propuesta	35
4.1 Nombre de la propuesta	35
4.2 Introducción	35
4.3 Justificación	36
4.4 Planteamiento del problema de la propuesta	37
4.5 Objetivos	38
4.5.1 Objetivo general	38
4.5.2 Específicos	39
4.6 Estrategia	39
4.7 Resultados esperados	39
4.8 Actividades	40
4.9 Cronograma de actividades.	40
4.10 Metodología.	42
4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta	42
4.12 Recursos	43
4.12.1 Humanos	43
4.12.2 Materiales	43

4.13 Presupuesto	44
Capítulo 5	45
Sistematización de la propuesta	45
5.1 Vivir la experiencia	45
5.2 Objeto de la sistematización de la propuesta	46
5.3 Reconstrucción histórica	46
5.4 Ordenamiento de la información	48
5.5 Análisis e interpretación de la propuesta	48
5.6 Elaboración de conclusiones	49
5.7 Lecciones aprendidas	49
Conclusiones	51
Recomendaciones	52
Referencias	53
Anexos	56

Índice de figuras

Figura 1 Organigrama	3
Figura 2 Ubicacion geográfica	5
Figura 3 Árbol de problemas	10
Figura 4 Árbol de objetivos	11

Índice de tablas

Tabla 1 Cronograma de actividades	41
Tabla 2 Presupuesto	44

Resumen

Para dar inicio con la práctica administrativa profesional se requirió con la elaboración y recopilación de los puntos descritos en el capítulo uno de la presente sistematización. La información básica del centro educativo donde realizaríamos las doscientas horas de practica se recopilo en las primeras semanas, ya que este apartado incluye las generalidades de la institución siendo algunas de estas: la descripción de la institución y su reseña histórica, la cual debía ser elaborada personalmente con los datos o la información obtenida de las actas de años pasados. La visión, misión y estructura organizativa estaban claramente definidas.

El capítulo dos contiene los resultados de la aplicación de la herramienta FODA, que identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, esto con la finalidad de establecer cuáles eran las problemáticas acaecidas en el centro educativo y como se podría definir el problema a resolver. Posteriormente se trabajó en árbol de problemas y en árbol de objetivos. Una vez identificado el problema se definió la metodología, técnicas e instrumentos a utilizar para profundizar más sobre la problemática y para obtener mayor información de su origen, causas, desarrollo y finalidad.

El marco teórico constituye el capítulo tres que contiene información de autores, revistas, documentos legales, entre otros, que ayudan a entender y tener una visión amplia sobre el conflicto, las formas de abordarlo y solucionarlo.

El capítulo cuatro define la propuesta y todo su contexto, en este segmento se justifica por qué la aplicación de la propuesta, de qué forma se planteó el problema y cuáles son los objetivos tanto específico como generales que se esperan alcanzar a través del desarrollo e implementación de la misma y de las diferentes actividades planteadas, haciendo uso de la metodología establecida para lograr los resultados esperados a través de las diferentes estrategias planteadas con la utilización de los recursos contemplados.

Describir el proceso vivido de la práctica profesional administrativa, sistematizar todos los aspectos relevantes para poder desarrollar el capítulo cinco, desde la experiencia vivida hasta las conclusiones de la práctica, constituyen el eje medular del presente escrito, ya que en este capítulo se plasma el análisis e interpretación de la propuesta, se generan las lecciones aprendidas y se concluye en los resultados obtenidos de todo el proceso.

Introducción

El Manual para el abordaje y solución de conflictos entre alumnos de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás del municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz, ha sido producido como resultado de un estudio realizado durante más de doscientas horas de practica administrativa profesional, respondiendo a la principal problemática detectada a través de un estudio FODA, el cual tiene como objetivo general establecer las orientaciones acerca de los pasos que deben ser llevados por el docente para la aplicación de estrategias en el abordaje y solución de conflictos suscitados entre alumnos, para dar respuesta a la necesidad del centro educativo de contar con una herramienta que permita solucionar los diversos conflictos que se presentan en el alumnado.

Para que el proceso de abordaje y solución de conflictos se lleve a cabo se hace necesario que los maestros reconozcan los conflictos como oportunidades de aprendizaje, pedagógicamente hablando, para el aprendizaje de formas de intercambio y negociación con los diversos personajes de la comunidad educativa, con normas claras, conocidas y aceptadas por todos, con la finalidad de construir espacios de convivencia libres de violencia, intolerancia y discriminación.

La profundización del concepto conflicto por parte de los docente, crea comparaciones pertinentes sobre la catalogación de la palabra, ya que anteriormente se arraigaba al uso de fuerza, violencia o combate, sin embargo, es necesario aclarar que un conflicto no siempre lleva implícita la violencia, esto debido a la reasignificación del sentido del mismo, desde una interpretaciones de sus fuentes, como una condición humana que puede ser objeto de control y de ser arbitrada para crear un ambiente de paz.

Capítulo 1

Marco contextual

1.1 Descripción de la institución

La Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás es un establecimiento público de nivel pre primario (anexo) y primario que se encuentra ubicada en Aldea San Nicolás, municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz, con un área aproximada de 6,641 metros cuadrados, cada grado cuenta con su propia aula y profesor, además la escuela cuenta con dirección, cocina, bodega para alimentos, bodega para insumos, área recreativa, áreas verdes, huerto y servicios sanitarios. Actualmente estudian 116 niños y niñas. La escuela cuenta con organización de padres de familia los cuales son los encargados del programa de alimentación de los estudiantes dentro de la escuela. Las clases son de lunes a viernes de siete horas con treinta minutos a doce horas con treinta minutos.

1.2 Reseña histórica de la institución

La Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás surge como una necesidad debido al alto índice de población, por lo que Don Ángel Joaquín Mendizábal Jacinto, agricultor y ganadero de aquella época decide iniciar con la escuela, contratando para tal efecto a personal docente de forma privada. El Señor Joaquín Mendizábal donó un predio de 6,641 metros cuadrados al Ministerio de Educación para la finalización de la construcción y circulación de la escuela con fondos proporcionados por la cooperación Japonesa.

Sin embargo, en la dirección se pudo encontrar en los libros de actas de 1982 a la fecha, algunos acontecimientos importantes. La escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás inicio con un aula multigrado, se instauró el servicio de agua potable en el año 1986 entre el director de esa época con el comisionado militar de la Aldea y fue en el año 1988 que se realizó la construcción de la

segunda aula; la escuela a lo largo de los años fue beneficiaria de insumos, materiales y becas otorgados por: Malher y Cia. Ltda., Plan Internacional, Share, entre otros.

En el año 2010 se inicia el desarrollo del Proyecto Educativo Institucional PEI por parte del personal docente de la escuela, en ese mismo año se crea la Escuela Oficial de Párvulos Anexa a Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás.

1.3 Visión y misión

A continuación se presenta la Misión y Visión de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás

1.3.1 Visión

Lograr la formación de niños y niñas a través del desarrollo de metodología activa adaptada en su contexto y basada en principios y valores culturales en un centro educativo actualizado, en donde la comunicación educativa se integra y participa activamente, logrando así una educación integral con proyección hacia el entorno local y nacional.

1.3.2 Misión

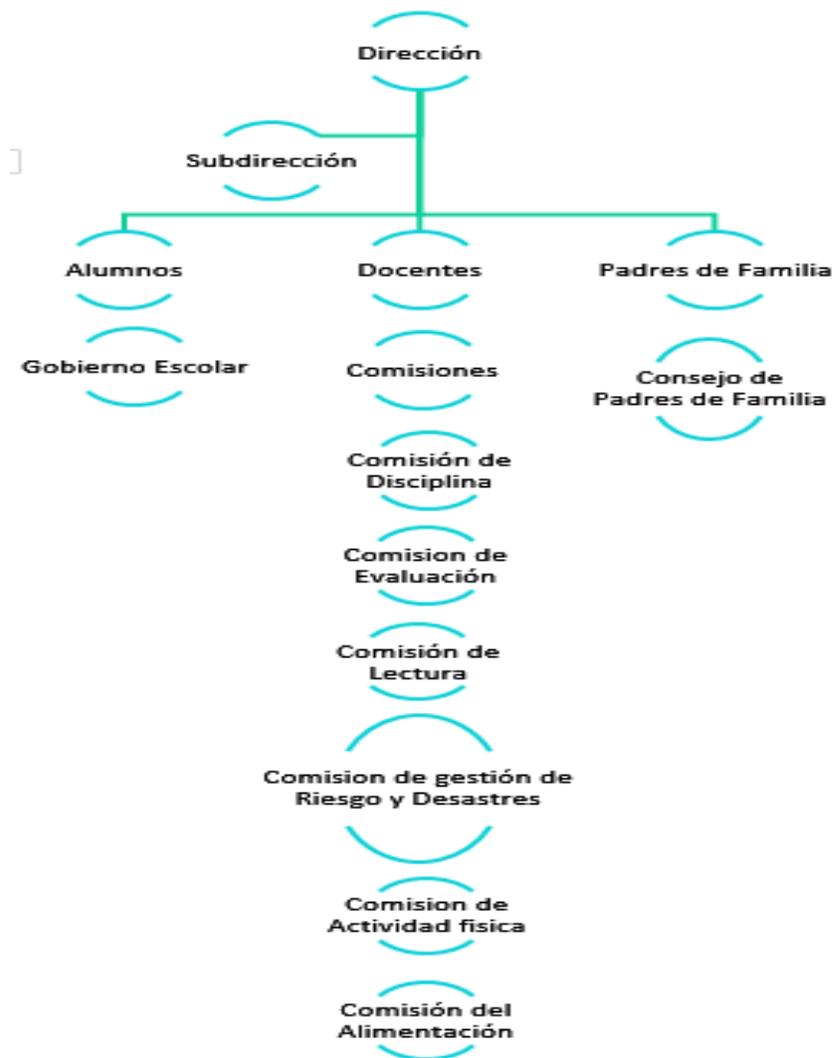
Brindar una educación integral y pertinente con un perfil multidisciplinario en un ambiente grato y de sana convivencia, con un alto grado de participación y compromiso de los entes involucrados en el proceso educativo para lograr en todos los niños y niñas aprendizajes de calidad con saberes vigentes y un sólido desarrollo de habilidades, destrezas y valores que les permita insertarse adecuadamente en la vida escolar, familiar, laboral y comunitaria.

1.4 Estructura organizativa

A continuación, se presenta la estructura organizacional y las autoridades de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás

1.4.1 Organigrama

Figura No.1
Organigrama



Fuente: elaboración propia (2018).

1.4.2 Autoridades

El primer orden de autoridad es el Licenciado Miguel Ángel Atziz Picón Coordinador Técnico Administrativo del distrito 15 01 0038 43, funge como autoridad superior de los directores del sector asignado a su cargo, quien vela por el cumplimiento de las disposiciones dictadas por el Ministerio de Educación para los centros educativos.

En segundo orden funge como Directora del Centro educativo la Profa. Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa quien además es la encargada administrativa del establecimiento.

1.5 Ubicación geográfica

La Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás se ubica en el departamento de Baja Verapaz en el municipio de Salamá, Aldea San Nicolás, la vía de acceso más cercana es tomando la ruta principal hacia Barrio San José, ubicarse en la institución más aledaña “Monsanto” y dirigirse 7 km al norte.

Figura No.2
Ubicación Geográfica



Fuente: Aplicación google earth

1.6 Fortalezas de la institución

El establecimiento cuenta con las siguientes fortalezas que ayudan al desarrollo eficiente de la educación en forma administrativa, pedagógica, institucional y comunitaria:

- Organigrama de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás.
- Comisiones específicas y asignadas entre docentes.
- Puntualidad del personal docente
- Reuniones constantes entre docentes para verificación del calendario escolar 2018.
- Instalaciones independientes para cada grado y actividad (aulas, dirección, cocina, bodega de insumos, bodega de alimentos, servicios sanitarios, área recreativa, área verde y huerto)
- Libro de actas, inventario, visitas, conocimiento, asistencia, alimentación, registro de miembros CPF, almacén CPF, almacén de útiles escolares y valija didáctica, actas CPF, caja CPF y fondo de retiro.
- Archivos consignados por año y cuadros PRIM
- Consejo de Padres de Familia.
- Compromiso de Padres de Familia ciclo escolar 2018.
- Mobiliario adecuado para los expedientes.
- Buena organización administrativa de la papelería.
- Biblioteca y juegos educativos.
- Máquina de escribir, computadora e impresora.
- Botiquín.
- Herramientas de trabajo para las actividades extra aula.

1.7 Limitantes de la institución

- La dirección no cuenta con escritorio para el director.
- No existe un manual de técnicas para abordar y solucionar conflictos.
- Docentes no cuentan con un área común.

- Instalaciones se ensucian constantemente en época de lluvia debido a que hay mucha área con piso de tierra.
- El centro educativo está ubicado a orilla de la carretera principal

1.8 Problemática inicial detectada

La problemática de mayor relevancia identificada durante la investigación fue los conflictos que se dan entre alumnos de diferente grado. Al no existir un manual de estrategias para abordar y solucionar conflictos, la reincidencia es muy común ya que la problemática no se afronta de forma adecuada.

Capítulo 2

Diagnóstico institucional

2.1 Problemática

El centro educativo cuenta con ciento dieciséis estudiantes en nivel primario, debido a la gran población estudiantil y como toda característica inherente al ser humano, los conflictos siempre están presentes dentro y fuera del aula. El docente debe asumir la responsabilidad de abordar y aplicar técnicas que solucionen el problema. De esa cuenta, el problema principal detectado fue la falta de un manual de abordaje y solución de conflictos, para que el docente haga aplicación del mismo y pueda resolver los conflictos suscitados entre compañeros, además, por medio de la observación se ha logrado identificar que las principales causas del conflicto entre estudiantes son:

- Durante el periodo de recreo los estudiantes tienen el tiempo suficiente para jugar, compartir, comer y divertirse, sin embargo es en este espacio donde surgen más situaciones conflictivas entre los alumnos debido a diferentes factores de género, edad y preferencias recreativas.
- Dentro del aula, los estudiantes, como un atributo de la persona humana, todos actúan y piensan diferente, lo que da lugar a interminables discusiones.

Algunos docentes han manifestado que los conflictos surgen porque los estudiantes son desobedientes y no ponen en práctica los valores que se les han enseñado. Al no existir un manual de estrategias para abordar y solucionar conflictos, la reincidencia es muy común ya que la problemática no se afronta de forma adecuada.

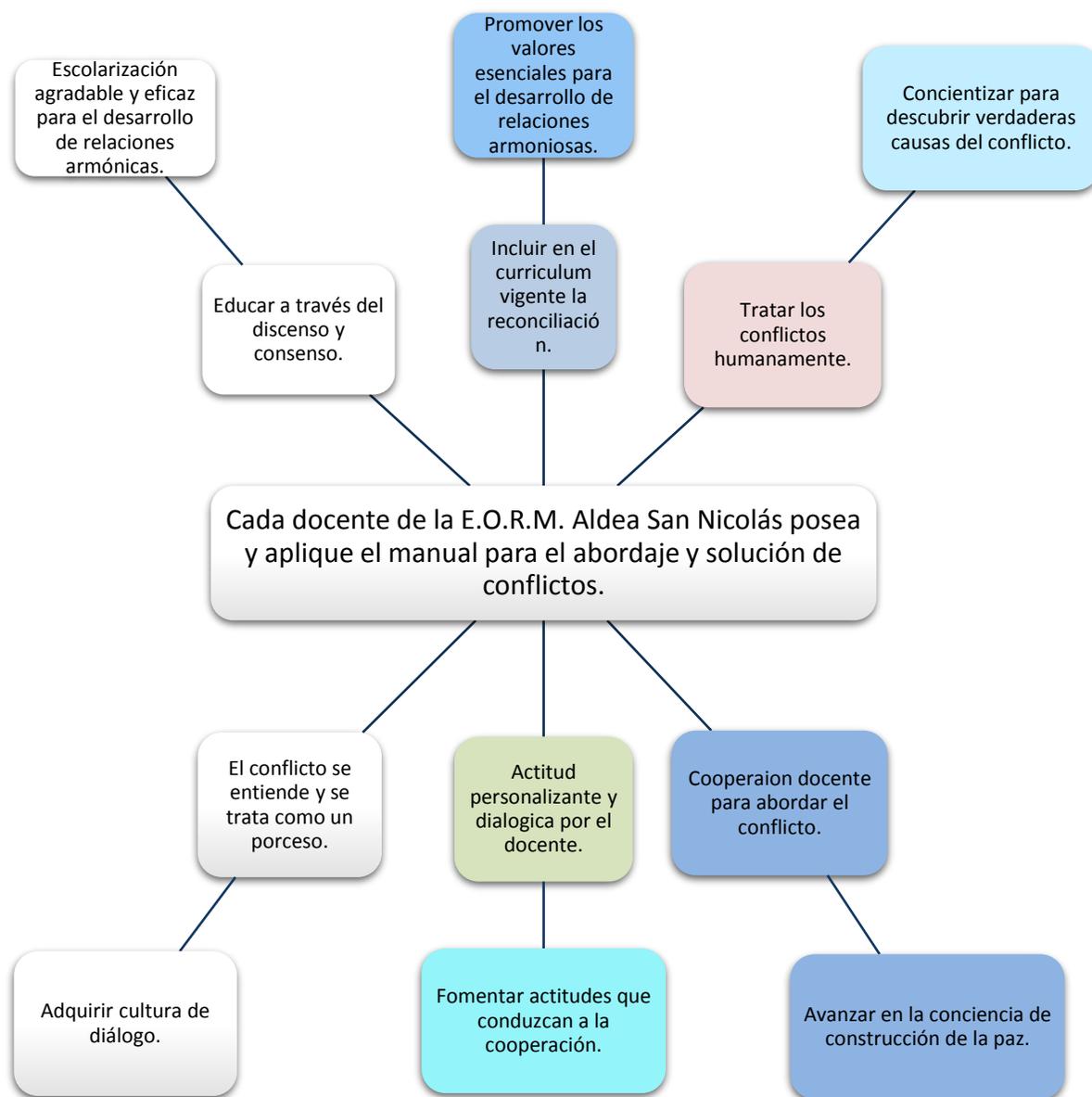
2.2 FODA sistémico

<p style="text-align: center;">FODA Área Administrativa</p>	<p>Fortalezas(+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias de cada docente claramente establecidas. • Trato cordial entre todo el claustro de maestros. • Archivos administrativos al día y ordenados. • Cronograma de actividades. • Excelente organización en alimentación escolar. 	<p>Oportunidades(+)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento laboral. • Excelente cordialidad en labores pedagógicas y administrativas. • Todas las actividades realizadas en el centro educativo tienen respaldo legal. • Capacitación y crecimiento docente en áreas pedagógicas.
<p>Debilidades(-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro Educativo no cuenta con PEI. • La comisión de disciplina no está conformada correctamente. • Falta de manual para abordar y solucionar conflictos. • Las diferentes comisiones del centro educativo no tienen especificadas sus atribuciones. 	<p style="text-align: center;">Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar ante la autoridad correspondiente el apoyo para la realización del PEI. • Informar al CTA sobre la conformación de la comisión de disciplina. • Elaboración del manual para abordar y solucionar conflictos. • Creación de las atribuciones de cada comisión. 	<p style="text-align: center;">Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar conocimiento al coordinador técnico administrativo sobre la falta del PEI. • Enviar un oficio para hacer de conocimiento del CTA la conformación correcta de la comisión de disciplina. • Inducción a los docentes sobre el manual para abordar y solucionar conflictos. • Darle a conocer a los docentes las atribuciones de su respectiva comisión.
<p>Amenazas(-)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El centro educativo está ubicado a la orilla de la carretera. 	<p style="text-align: center;">Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señalizar la carretera para que los vehículos se conduzcan con precaución. 	<p style="text-align: center;">Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un túmulo frente a la escuela para disminuir la velocidad de los vehículos.

2.3 Árbol de problemas



2.4 Árbol de objetivos



2.5 Metodología

Para efectos de este informe Practica Profesional Dirigida I la investigación dentro del proceso inicia con establecer cuál es el conflicto o situación que más afecta el desarrollo de la misma, partiendo de la observación y posterior anotación para analizar críticamente la información recopilada y obtener como resultado la situación que causa más divergencia en el desarrollo a nivel administrativo dentro del establecimiento.

Como indica (Hempel Carl, 1995, p. 38) del método inductivo, “la mejor forma de estudiar un fenómeno es fraccionarlo y analizar cada parte”, de esta cuenta, la acción que lleva implícita la actividad de analizar y tomar una actitud frente al problema administrativo detectado fue desarrollada por técnicas e instrumentos que permitieron definir objetivamente la divergencia y así establecer de forma segura y eficiente cuáles serán las actitudes por asumir para brindar una solución correcta al problema detectado.

2.6 Técnicas

J. Hernández 2001, define la técnica como “un modelo biomecánico mediante el cual el individuo resuelve de forma operativa la acción práctica que le plantea una acción motriz determinada” (p.9).

La observación fue la técnica aplicada para determinar la problemática e identificar las causas que le dan origen dentro del centro educativo. Por medio de ésta, se detectaron rasgos, se tomó información y registró, para su posterior análisis. La entrevista se utilizó para obtener información de los docentes para saber el actuar de los mismos ante los conflictos suscitados entre los alumnos.

2.7 Instrumentos

El FODA sistémico fue utilizado para identificar el problema dentro del establecimiento a través de un estudio de la situación del centro educativo, analizando sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada por medio de la cual se analiza toda la información que se posee a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, enfocándose solamente hacia los factores clave que permitan el desarrollo administrativo eficiente que permita la mejora en la calidad educativa que se brinda.

El instrumento utilizado para recolectar la información de lo observado dentro del centro educativo fue la lista de cotejo, esta permitió identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, contenidas en un listado de indicadores en el que se constata en un solo momento, la presencia o ausencia de éstos mediante la actuación de la comunidad educativa.

2.8 Informantes

Los informantes, según Taylor 2009, “son aquellas personas que por sus vivencias, capacidad de relaciones, pueden ayudar al investigador, convirtiéndose en una fuente importante de información y a la vez les va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios” (p.21).

Por medio de entrevista se recopiló la información de los maestros estableciendo claramente que existe conflicto constante entre alumnos y que al momento de detectarlo han empleado estrategias de uso frecuente como el dialogo, concientización y reflexión, sin embargo manifestaron que no han recibido información ni inducción directa sobre cómo abordar y solucionar los conflictos.

2.9 Resultados del diagnóstico institucional

Al iniciar con la observación para conocer más sobre los aspectos, administrativos, institucionales, comunitarios y pedagógicos se pudo establecer que en todas las áreas hay situaciones que pueden

dar lugar a un conflicto, sin embargo, identificar un problema mayor que afecte profundamente el desarrollo eficiente de la institución dio lugar a inclinarse por la falta de un manual de comunicación para la mediación y solución de conflictos, debido al conflicto constante que surge entre estudiantes.

Las normas educativas del país establecen que el niño debe ser educado dentro de un marco de paz, libertad e igualdad, para que como sujetos de derechos se le permita ser protagonistas de su propio desarrollo, el cual se ve entorpecido por la existencia de las divergencias con sus compañeros de estudio surgidas dentro del centro educativo. Los establecimientos son el lugar ideal para que los niños y niñas desarrollen íntegramente su educación, por lo tanto, deben ser ambientes seguros, libres de violencia, vicios y conductas inmorales.

La intervención del docente es necesaria para garantizar una cultura de paz para la construcción de un ambiente escolar justo, solidario y equitativo; de tal cuenta, es necesario contar con un manual de comunicación para abordar y solucionar conflictos al momento en que éstos aparezcan dentro del centro educativo, así mismo darle al docente la inducción necesaria para que pueda hacer uso de dicho manual.

Capítulo 3

Marco Teórico

3.1 Conflicto

Azmitia y Recancoj 1997, un conflicto “es la situación o conjunto de situaciones de incompatibilidad, choque o antagonismos de metas o intereses. O por lo menos, la percepción de incompatibles que tienen las partes involucradas sobre esas metas o intereses” (p. 60).

Como todo proceso social interactivo, el conflicto tiene un inicio, un desarrollo y un final. Ya ha quedado plasmado como las situaciones de conflicto se generan continuamente en la vida social, y también las formas posibles de solución en que dichos conflictos pueden desembocar. Para alcanzar esas soluciones el conflicto puede seguir distintas formas de desarrollo, de las cuales interesa destacar particularmente la negociación.

La negociación puede definirse como un proceso interactivo de solución de conflictos a través del cual las partes pueden llegar a alcanzar una posición nueva, distinta de las planteadas originalmente, y que satisface, en todo o en parte, sus intereses conflictivos. Alcanzar tal solución requiere un diálogo entre las partes que permite trazar un puente de comunicación de los respectivos intereses. Si al cruzar dicho puente los intereses de las partes se encuentran en un punto se habrá alcanzado la solución del conflicto.

Para ello, es imprescindible que ambas partes se muevan de su posición original. Para ello se ejemplifica con la metáfora del puente: si una de las partes no se mueve y la otra cruza el puente hasta alcanzar la posición de la primera, el conflicto se habrá solventado igualmente, pero difícilmente puede hablarse de negociación. La solución alcanzada no es nueva, no ha habido proceso creativo alguno. Simplemente una de las dos partes se ha plegado a los deseos de la otra.

Comenzar la mediación supone para cada parte abandonar sus posiciones y entrar en la senda de los intereses, es decir, empezar a negociar sobre la base de sus deseos, demandas y fines reales, subyacentes a las demandas expuestas formalmente para alcanzar aquellos fines.

Por el contrario, la existencia de la negociación no implica, necesariamente, que las partes vayan a encontrarse en el centro, ya que la solución alcanzada puede ser, finalmente, más favorable a una que a otra. Ello no impide que pueda hablarse de negociación, y de negociación con éxito.

No se trata de establecer en profundidad el tema de la negociación, ya que el tema objeto del mismo es la mediación. Pero debe tenerse en cuenta, en todo caso, que el mediador intenta conciliar a negociadores, y que el acuerdo final que el mediador trata de forjar u orquestar será producto de la negociación entre las partes. Volviendo a nuestra imagen, el mediador reconstruye para las partes el puente roto de la negociación, pero son éstas las que deben andar el camino hacia la solución del conflicto.

3.2 Clases de conflicto

Hay conflictos interpersonales y grupales o culturales. Los primeros tienen que ver con dificultades entre personas (padres e hijos, educandos y docentes, educandos entre sí, entre otros.) y los segundos tienen lugar entre diferentes grupos o culturas como los étnicos, los religiosos o los de género. También hay conflictos sociales, políticos económicos.

Gómez 2007, “Aunque busquemos el consenso como punto crucial para la paz, la realidad nos indica la existencia natural del disenso. Debemos educar a través del disenso y del consenso. Esto nos lleva a una importantísima afirmación: hablar de resolución de conflictos no significa eliminarlos” (p. 31).

Es decir, no se trata de evitar los conflictos o buscar que no existan, sino de saberlos tratar humanamente, para llevarlos a un punto en que nos aporten, nos desarrollen y hagan evolucionar, como persona y como sociedades. Por eso es que se prefiere hablar más de manejo que de

resolución de conflictos. El conflicto no es lo contrario a la paz; por su tratamiento como aceptación, entendimiento y solución, es uno de los factores de mayor contribución al establecimiento de la paz. Lo contrario significa mantenernos en la creencia de la paz como ausencia de guerra, lo que nos impide entender la paz estructuralmente.

Galeano 2003, “Hay que recordar que la violencia o guerra estructural, la basada en injusticias y desigualdades económicas, sociales, políticas y culturales, existe y se mantiene en épocas de paz, es decir que no ocurren guerras” (p. 19).

Burnley (s.f), “La educación sobre el conflicto constituye una parte esencial de la educación de la paz y debe ser materia de intereses para todos los educadores, tanto en la esfera de la educación formal como en la informal”(p. 73). Posee consecuencias para una escolarización agradable y eficaz, para el desarrollo de relaciones comunitarias armoniosas basadas en la tolerancia de las diferencias y en un compromiso con la justicia social y para la meta a largo plazo de unas relaciones internacionales pacíficas en donde ya no se considere la guerra como un medio de solución de una disputa.

Jarex 1992, “Y si observamos nuestros sistemas educativos veremos que no hemos trabajado sobre el conflicto y que este no ha sido, ni es aún, tema de gran presencia en el diseño y ejecución del currículo” (p. 7).

Aldana 1995, Pablo Freire cuando nos habla de la concientización, se refiere a ella como una “capacidad para descubrir las causas verdaderas del conflicto y de ese modo transformarlo” (p. 35), por otro lado, Don Lorenzo Miliani nos propuso Educación para el Conflicto, a través de la cual propugna por una lucha contra el adoctrinamiento pasivo y estéril. Su modelo educativo a favor del cuestionamiento de normas y reglas establecidas pretende desarrollar mayores y mejores niveles de participación responsable y transformadora.

Del barrio 2011, Así pues, “lo que surge desde esas consideraciones es que el conflicto sea reconocido en su realidad y sea asumido como base para diseños y prácticas educativas” (p. 53).

3.3 Marco legal internacional para erradicar la violencia

“A nivel mundial existen diferentes políticas públicas y leyes para proteger los derechos de los niños y jóvenes en el ámbito escolar”. (UNICEF, 2015)

“La violencia en las escuelas es un fenómeno complejo, cuyas causas tienen diferente origen que requieren de una atención concertada de la sociedad civil, las familias, la comunidad educativa y por supuesto los niños y adolescentes. Los colegios no están exentos de este fenómeno y son en muchas ocasiones sus estudiantes (e inclusive profesores) víctimas de la violencia en distintas direcciones.” (Paniego, 1978, p. 25)

Ante dichas circunstancias, los países están obligados a prevenir y sancionar la violencia en las escuelas. Dichas prohibiciones incluyen de manera predominante la prohibición legal de toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes y la promoción de culturas de paz y convivencia, de acuerdo con el marco jurídico del derecho a la educación.

“La política pública y la legislación sobre violencia en los entornos escolares en los países de América Latina, paulatinamente se han venido ajustando a los estándares que contiene la Convención sobre los Derechos del Niño, cuyo mandato expreso se refiere a la protección de niños y adolescentes contra todo tipo de violencia en los diversos ámbitos de la vida social, institucional y familiar.” (Palala, 2015, p. 11)

“En ese sentido, las medidas legislativas son un componente esencial para la protección de niños y adolescentes contra todo tipo de violencia y hacer de las instituciones educativas lugares seguros para ellos.”(Otero, 2005, p. 35)

3.4 Leyes aplicables a la violencia escolar

Ley de protección integral de la niñez y adolescencia persigue lograr el desarrollo integral y sostenible de la niñez y adolescencia guatemalteca, dentro de un marco democrático e irrestricto respeto a los derechos humanos. Establece que el “Estado debe asegurar que el niño, niña y adolescente ejerza los derechos reconocidos en la Constitución Política de la República”.

MINEDUC 2015, esta Ley y demás leyes internas, los tratados, convenios, pactos y demás instrumentos internacionales en materia de derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala, sin más restricciones que las que establece la ley, cuya interpretación no será extensiva (p. 12).

Ley para la convivencia pacífica y prevención de la violencia, la convivencia pacífica, la cultura de paz, la prevención de la violencia y la equidad étnica y de género constituyen componentes esenciales sin los cuales los individuos carecerían de una educación bajo la perspectiva de los derechos humanos. Aún más, sin dichos componentes será muy difícil que el país avance hacia el fortalecimiento de un Estado democrático de derecho. (MINEDUC, 2016). Por tanto, se hace necesario que la niñez y juventud cuenten con experiencias educativas que promuevan la armonía.

3.5 Mediación y solución de conflictos

Los conflictos al ser parte del proceso educativo, ponen en evidencia la necesidad que posee el docente de reflejar preparación y contar con ciertas características fundamentales de un mediador, que lo conviertan en un negociador de conflictos para la solución de los mismos.

“La construcción escolar de un proceso de educación para la paz que responda a las exigencias planteadas tenderá pues, a convertirse en un proceso de educación para el conflicto, puesto que es en el conflicto, y en todas sus manifestaciones desde la escala inmediata a la planetaria, desde las relaciones interpersonales a las interestatales o a las transnacionales, desde los intereses ocultos a las tensiones abiertas donde se centra la tarea

de buscar tratamientos distintos a los establecidos de manera convencional”. (Warletta, 2017, p.74).

Esto implica un cambio de sustancias de enfoques, que afecta a todos los posibles contenidos transversales de la paz.

3.6 Técnicas para abordar conflictos

“Es difícil hablar de reconciliación cuando las secuelas de la violencia están muy presentes en todos los centroamericanos. Es muy difícil hablar de abordaje y solución cuando las causas que dieron origen a esos conflictos siguen presentes” (Conferencia Episcopal de Guatemala, 1995, p. 23).

Es difícil la reconciliación si no partimos de la actitud del perdón. Pero solo se puede dar perdón si alguien se declara culpable y esta actitud de asumir nuestra responsabilidad hay que aprenderla. Y somos responsable por hacer o por no hacer.

“Entonces si la dimensión curricular de la conciliación, va muchísimo más allá de simples contenidos o metodologías: rebasa los umbrales de la institución educativa para nutrirse y a la vez incidir en el mundo real al que pertenece.” (Aldana, s.f, p. 22).

“A demás, la escuela si pretende construir el cambio para el futuro deberá implementar muy seriamente la realidad étnica de nuestro país.” (Tuvilla, 1993, p. 5) De manera que profundice y llegue hasta las raíces d esa realidad. Sin este esfuerzo, no puede pensar en dar su aporte a la reconciliación étnica. Tampoco puede comprometerse con un enfoque de reconciliación en la que solo se olvidan los agravios, se hace un borrón y cuenta nueva y no se llega a la verdad, ya no digamos a la justicia.

Y mucho menos, deberá enfatizarse en una educación que busque la venganza o el desquite. Es grave que se confunda justicia con venganza, pero más grave es aun que se eduque sin clarificar esa confusión, o que se practique dicha confusión.

Una investigación mencionada por Whitaker, quien la toma a su vez de Carl Rogers, se refiere a las conductas de educadores que propician actitudes reconciliadoras:

“Todo el sistema educativo, los procesos, las instituciones, los protagonismos y teorizaciones educativas, deberán hacer un esfuerzo organizado por incluir a la reconciliación en el currículo vigente” (Gómez, 2010, p. 18).

3.7 Finalidad de la mediación

“En el mundo educativo, las situaciones de conflicto constituyen un elemento inherente a la dinámica de las mismas.” (Francia, 2000, p. 12). En ocasiones, dichas situaciones tienen un carácter jurídico, y existen una serie de instancias independientes para su resolución. Pero en otros casos, se trata de conflictos de intereses, para los cuales no existe esa instancia a la que recurrir para que ponga fin a la situación.

En tales casos, la única posibilidad de solución reside en que las propias partes en conflicto alcancen un acuerdo. Y a dicho acuerdo únicamente pueden llegar a través de la negociación.

La negociación es, por tanto, una vía de solución de conflictos. Sucede, sin embargo, que no siempre las partes, a través de la negociación pacífica, alcanzan acuerdos. Esto sucede tanto cuando las partes no alcanzan una zona de acuerdo, como cuando sobrepasan dicha zona. En tal caso, la negociación entra en vía muerta, a la vez que se agudiza el conflicto, rompiéndose su desarrollo pacífico mediante instrumentos de fuerza. Es en ese punto cuando aparece la mediación.

En este sentido, la mediación aparece como un instrumento cuyo objetivo es evitar las consecuencias negativas de un conflicto o poner fin a las mismas cuando ya se han iniciado.

“La fuerza de la mediación reside, por tanto, en el hecho de que cada una de las partes cree en la posibilidad de que la otra asuma medidas de fuerza, y en el convencimiento de cada una que el acuerdo es preferible a dichas medidas, por lo que ambas se hallan en condiciones de realizar concesiones para llegar a un acuerdo ante el tercero”. (Oficina Internacional del Trabajo (OIT), 1998, p. 14)

La figura del mediador, y su presencia en la negociación, presenta una serie de características que favorecen el propio proceso negociador. Hay que partir de un presupuesto: la negociación directa se ha roto, y las vías de comunicación y diálogo entre las partes se han interrumpido. En esta tesitura, la presencia del mediador obliga a las partes a reemprender el proceso y a restablecer el diálogo.

Para que el acuerdo sea posible es necesario algo más: que los canales de comunicación rotos, se recompongan. Y es esa, primordialmente, la función del mediador: hacer que las partes vuelvan a escucharse y a comunicarse sus respectivos intereses, ayudarles a descubrir estos últimos y las vías a través de las cuales pueden conjugarse.

3.8 Contexto de la mediación

“El contexto de la mediación lo podemos definir como el conjunto de los elementos externos al proceso de mediación que tiene una especial incidencia en el mismo y que coadyuvan al desarrollo adecuado.” (Oficina Internacional del Trabajo (OIT), p. 23)

La negociación es un proceso de comunicación entre las partes, correspondiendo a la mediación ir eliminando todos los obstáculos que la impidan y servir de catalizador de la misma. Alguno de esos obstáculos de comunicación tiene un origen externo a las propias partes en conflicto, en el entorno de la negociación.

Todo inicia en el lugar de la mediación, el cual es el lugar donde las partes se van a reunir con el mediador con la finalidad de ir acercando sus posturas para alcanzar un acuerdo tiene más importancia de la que usualmente se le ha dado.

Podríamos decir que es uno de los aspectos de la llamada “liturgia de la mediación”. Así como la administración de la justicia tiene unas determinadas normas litúrgicas (vestimenta, ubicación del juez, de los abogados y de las partes), la mediación tiene la suya propia.

La mediación en el terreno de las relaciones laborales puede alcanzar un mayor o menor grado de formalidad. Dependerá de la situación que se plantea y de cómo se plantea, así como de si la mediación es voluntaria u obligatoria o previa o no a una declaración de huelga. Nada impide que, en la práctica, una mediación pueda hacerse, incluso, mediante una conversación por separado del mediador con cada parte en la que les proponga una solución concreta sobre la cuestión que les separa y que se alcance un acuerdo.

Pese a ello, se puede señalar que existen unas normas generales que salvo excepciones concretas se deberían cumplir. Una de ellas es la de efectuar la mediación en un espacio adecuado a las necesidades específicas de la misma. La mediación se puede efectuar en un lugar ajeno a las partes, o en la sede de la empresa o de un sindicato u organización empresarial.

La sede del mediador o de una administración laboral específicamente destinada a estas funciones es un lugar adecuado para llevar a cabo el proceso de la mediación. Su principal ventaja es que permite que tanto la representación de los trabajadores, como la de los empleadores, se encuentren en situación de igualdad; no domina el terreno ninguna de ellas, pues si así fuera determinaría que se encontrara una parte en situación de prevalencia respecto de la otra.

Además, permite al mediador dominar el terreno en el cual se lleva a cabo la mediación y, sin duda, facilitar el establecer las normas de procedimiento que han de regir el proceso, tal como se expone en el apartado “etapas de la mediación”.

Ambas partes se van a sentir en condiciones de igualdad en el inicio de la negociación, y será uno de los elementos que les una. Ninguno va a jugar en el campo del contrario, sino en terreno neutral.

También un lugar distinto a la sede del mediador o al de una administración laboral puede servir y reunir las condiciones expuestas de neutralidad. Puede que las negociaciones se deban realizar en la sede de una de las representaciones (sede del sindicato o de la organización empresarial) o bien en la propia empresa, donde se origina el conflicto. La causa puede ser la inexistencia de una sede neutral o falta de disponibilidad en el momento en que se negocia de esa sede, o bien la necesidad

de acceder a determinada información o a ciertos medios materiales que sólo pueden obtenerse en las mismas.

La no disponibilidad de una sede neutral no debe impedir la mediación. Si las partes desean negociar hay que remover todos los obstáculos, incluso el de la no disponibilidad de un lugar neutral para llevar a cabo la mediación. El escenario es importante, pero no esencial.

La decisión de celebrar las reuniones en un lugar no neutral no debe ser aceptada por ambas partes y no se puede imponer unilateralmente por el mediador, pues ello puede llevar al fracaso de la propia negociación y de la labor mediadora.

A pesar de que sea aceptado por ambas partes ese lugar no neutral, tiene el inconveniente de que una de las partes se va a encontrar psicológicamente en inferioridad de condiciones respecto de la otra, por lo que el mediador debe desde el primer momento tomar todas las medidas necesarias para restablecer ese equilibrio formal, y “hacer suyo” el espacio donde se efectúa la mediación. La forma en que el mediador compensará ese desequilibrio será a través de la fijación de las pautas de la dinámica del proceso de negociación, no permitiendo manifestaciones de una de las partes que muestren su prioridad respecto de la otra (por ejemplo, no permitir interrupciones en la reunión, o llamadas telefónicas).

Sin embargo, existen mediaciones en las que la elección de la sede de la empresa para llevar a cabo la mediación representa una ventaja. Así, en los supuestos de mediaciones en los que se requerirá una información muy específica sobre los temas en disputa, o datos técnicos que sólo se pueden obtener en la empresa, la elección de este lugar para efectuar la negociación representará una ventaja.

Las características de la sede de la mediación han de ser adecuadas a las necesidades específicas del proceso de negociación que se esté llevando a cabo. A continuación señalaremos unas condiciones generales que deben reunir los lugares donde se realice la mediación.

Salas disponibles Como norma general debe haber una sala de plenario o lugar que permita la reunión de la representación de los empleadores, trabajadores y mediador en condiciones adecuadas. La adecuación de la sala se refiere a la existencia de una mesa en torno a la cual se van a sentar en condiciones idénticas ambas representaciones, presididas por una tercera persona: el mediador.

Si bien no hay una norma para determinar la ubicación de cada representación, se puede dejar a las partes que de forma espontánea y libremente decidan dónde se sentarán, salvo que eso origine en sí mismo un conflicto o que existan en el país, sector, organismo o institución unas normas propias de ubicación de cada una de las representaciones.

La regla de oro es que ambas partes deben estar y sentirse en condiciones de igualdad respecto de la otra. Si no existe este equilibrio, la comunicación puede dificultarse más. Por ello, no se debe permitir que una de las representaciones se encuentre en situación de inferioridad respecto de la otra, bien sea porque tienen menos espacio disponible para sentarse en torno a la mesa, bien porque tienen sillas distintas o de altura distinta.

Puesto que durante el proceso de mediación se pueden llevar a cabo por el mediador reuniones separadas con cada parte y éstas a su vez pueden tener que reunirse entre ellas para tomar sus propias decisiones internas durante la mediación, es siempre aconsejable contar con una o dos salas anexas complementarias que permitan ese doble objetivo.

Si no se pudiera contar con esas salas el mediador utilizará su propio despacho, o si ello no fuera posible, hará que cada representación en forma alternativa salga de la sala del plenario para hablar de forma separada con cada representación. Esta solución si bien no es la ideal, siempre que se explique a las partes va a permitir que el mediador tenga las necesarias reuniones por separado con ambas.

El lugar de reunión para la mediación debe tener las dimensiones suficientes para que todas las personas que componen cada una de las representaciones puedan estar sentadas en torno a la mesa de negociación y en igualdad de condiciones. Así, la altura y condiciones de las sillas deben ser

iguales para las dos partes y para el mediador, quien a diferencia del juez se coloca a la misma altura que los negociadores.

En consecuencia, además de la sala, es esencial una mesa adecuada y las sillas necesarias. La forma de aquella puede ser rectangular, ovalada o incluso redonda para poder favorecer el proceso negociador. De otro lado, esta sala debe reunir unas condiciones mínimas de confort, temperatura, iluminación y audición adecuadas que permitan que la negociación y el proceso de mediación se lleven a cabo adecuadamente.

Un lugar oscuro, caluroso o frío, con mala sonoridad no permitirá una comunicación fluida entre las partes quienes sin duda no desearán seguir en torno a una mesa en la cual no existen unas condiciones mínimas de confort. La iluminación, artificial o natural, debe ser adecuada y no situar a una de las partes en situación de desventaja respecto de la otra. Por ejemplo, el deslumbramiento de la entrada de los rayos solares por una ventana a las personas de una de las representaciones las coloca en una posición desfavorable respecto a aquellas a las cuales los rayos solares no deslumbran.

Una elevada temperatura o un excesivo frío en el lugar donde se lleva a cabo la mediación, supondrá una sensación incómoda para la mayoría de las personas que conforman cada una de las representaciones, incluso para el mediador, quienes estarán pensando en abandonar la reunión lo antes posible en vez de estar concentrados en la propia negociación.

Las condiciones acústicas tienen su importancia, especialmente cuando las representaciones son numerosas y parte de los miembros de la representación no pueden escuchar las intervenciones de los portavoces o del mediador. Ello dificulta la comunicación y por tanto el normal desarrollo de la mediación.

La ventilación o condiciones ambientales es uno de los aspectos que van a determinar la norma, entre otras más generales, de permitir o prohibir fumar, así como la regulación de pausas y descansos en el proceso de mediación. En general, dado que habrá personas que no fumen, una de las pautas deberá ser el no permitir fumar durante las reuniones conjuntas, si bien el mediador

deberá evaluar esta prohibición a efecto de dosificar los descansos necesarios para las personas fumadoras, pues en caso contrario cuando existan personas fumadoras puede que la tensión suba innecesariamente. Cuando este extremo se perciba y tenga como causa la prohibición de fumar, el mediador deberá permitir un receso para los fumadores.

La persona que dirige la mediación se ha de ubicar en un punto equidistante entre ambas representaciones. Si la mesa es ovalada o rectangular se situará en la cabecera de la misma y, si es posible, colocado en un lugar que le permita ver la puerta de la sala de reuniones.

No es conveniente que los componentes de una de las representaciones se sitúen más cerca del mediador que los de la otra representación, pues puede provocar desconfianza de las personas que se encuentren más alejadas del mediador, sobre todo si se trata de las primeras reuniones.

Esta distancia más reducida puede suponer que el mediador en determinados momentos, de forma espontánea hable en voz baja o haga algún comentario con la persona que esté sentada más próxima, provocando, sin duda, el recelo de los miembros de la otra representación. Todos los consejos vistos con anterioridad han sido tomados del manual de negociación de la Organización Internacional del Trabajo.

3.9 Etapas de la mediación

“A continuación se estructuran las distintas etapas de la mediación.” (Oficina Internacional del Trabajo (OIT), 1998, p. 31) Sin embargo, no hay que olvidar que cada mediación es distinta, no hay dos mediaciones iguales. Tampoco las etapas son iguales en cuanto a su enfoque, duración y contenido. Probablemente se encuentren algunas de estas etapas solapadas entre ellas por causa del propio conflicto y de la forma que se presenta al proceso de mediación.

Esa falta de homogeneidad del papel del mediador no impide que podamos estructurar este proceso en distintas etapas que con toda seguridad serán capaces de distinguir en las mediaciones a que se

sometan. Para ello se dan unas pautas comunes de actuación del mediador en cada una de las fases de su intervención, con independencia de la variedad de situaciones que la realidad presenta.

Previamente al primer encuentro con las partes, es preciso un proceso de preparación de esa reunión, el cual sin duda aportará muchos elementos de apoyo a la labor de la mediación. Un exceso de confianza del mediador le puede llevar a eliminar esta primera fase de aproximación al conflicto que se le plantea, sin que ello suponga necesariamente el fracaso de su actividad, pero la experiencia demuestra que se puede obtener una mayor eficacia en la función mediadora si esta fase previa se acomete adecuadamente.

El objetivo de la misma es recabar toda una serie de elementos sobre el contexto, objeto y sujetos del conflicto que aportarán una mejor comprensión del mismo, así como de las posibles soluciones que se pueden aportar. Tanto en este primer acercamiento al conflicto, como en las demás etapas, el mediador no debe prejuzgar el conflicto, ni sus causas, ni tampoco las posiciones de cada parte.

Varios son los elementos sobre los que se debe preparar la mediación, sin que la ausencia de alguno de ellos suponga un fracaso de esta etapa. Probablemente, parte de estos extremos se averiguarán en el curso del proceso de mediación propiamente dicho, pero un gran número de ellos se puede considerar de esta primera

La segunda fase tiene una gran importancia, pues constituye el primer acercamiento del mediador a las partes y puede condicionar la percepción que las mismas tengan de aquel en todo el proceso.

Durante la presentación e inicio de la mediación se transmiten a las partes toda una serie de valores y elementos necesarios para el buen desarrollo de la actividad mediadora. El mediador se presenta y transmite a las partes las características más importantes del mismo en relación con el proceso de mediación: independencia, neutralidad, imparcialidad y profesionalidad. Ello le permitirá ganar la credibilidad de las partes. En esta presentación no tienen necesariamente que manifestarse de forma explícita estas cualidades o características sino que existen formas indirectas de transmisión. Además, el mediador debe transmitir a las partes la constatación de una situación de conflicto que ambas han de aceptar para poder acometer su solución.

Una vez aceptada la existencia de ese conflicto se debe transmitir que la misión del mediador es la de ayudar a las partes a que alcancen por medio de la negociación un acuerdo. Se insistirá a las partes que uno de los principios que ha de presidir todas las negociaciones es el de la buena fe. Como consecuencia de su presentación, el mediador debe dejar en las partes sensación de confianza y seguridad en sí mismo, que permitirá transmitir, a su vez, a las partes confianza en el mediador y en el proceso.

Una vez efectuada la presentación, es conveniente que le mediador señale las normas de procedimiento que se van a seguir durante el trámite de la mediación. Una excesiva formalidad o procedimentalización de la mediación nos puede llevar a que el proceso de negociación entre las partes quede encorsetado y, por lo tanto, dificulte la comunicación entre las mismas y el necesario acercamiento de las posturas.

El método opuesto, es decir, la ausencia total de reglas de juego, puede convertir las reuniones de mediación en un foro de incomunicación entre las partes. Se debe señalar que va a ser el mediador quien dé la palabra a las personas que la soliciten, así como la que fije los diversos recesos, si bien se permitirá a las partes la solicitud de interrupciones de las reuniones.

No debe transmitirse en ningún momento prisa por acabar las reuniones y el proceso de mediación: eso desanima a las partes a profundizar en el proceso negociador.

El mediador debe considerar en esta fase la posibilidad de transmitir a las partes la estrategia que va a seguir durante el proceso de mediación: si va a tener una actuación intervencionista o activa o, si por el contrario, durante la mediación su actuación va a ser pasiva o de aproximación de las posturas de las partes. Asimismo, puede transmitir que en una primera fase va a permitir, interviniendo lo menos posible, que ambas partes negocien en su presencia y que sólo cambiará la forma de su actuación cuando las negociaciones se encuentren en un punto muerto y no se avance en ese proceso.

Sin embargo, van a ser las propias características del conflicto y las actitudes de las partes las que van a indicar al mediador si debe comunicar o no a las partes la estrategia que va a seguir. Si se conocen los antecedentes del conflicto y de las partes del mismo, así como la etapa en que el conflicto se encuentra, podemos tener elementos suficientes para decidir si la primera reunión de mediación debe ser conjunta o, si por el contrario, conviene separar a ambas partes. En cualquier caso, siempre será necesaria una primera intervención de cada una de las partes, en la que ofrezcan su propia versión del conflicto planteado.

El objetivo primordial es la utilidad para el mediador de esta primera aproximación de las partes es doble: de un lado, conocer de boca de sus propios protagonistas la historia del proceso de negociación que han llevado a cabo antes de iniciarse la mediación, y de otro, conocer cómo percibe y cómo vive cada una de las partes el conflicto.

En esta primera reunión, conjunta o separada, vamos a conocer directamente de sus protagonistas la versión y percepción que cada uno de ellos tiene del conflicto y de las disputas existentes. Durante la preparación del conflicto se puede averiguar la visión de una de las partes o los antecedentes de conflictos anteriores, pero es en este primer contacto donde se va a obtener nuevos elementos que ayudarán en la función de mediador.

Una vez establecidas las normas de procedimiento, a continuación en la misma sesión o en una nueva reunión, se debe dar la oportunidad a las partes para que transmitan su propia visión del conflicto. Estas primeras intervenciones tienen como objetivo el que cada parte describa los antecedentes, la evolución de las negociaciones y la situación actual en la que se encuentran las materias que han sido objeto de negociación. La finalidad es doble: a) Que cada parte conozca la visión que del conflicto tiene la otra parte, cómo percibe las negociaciones que han llevado a cabo, así como los puntos de desacuerdo. b) Que el mediador conozca en ese momento la versión de ambas partes y puedan así unificarse las diferentes versiones.

También es conveniente fijarse en la reacción de la otra parte frente a las intervenciones que se van produciendo en cada una de las representaciones. Ello nos puede brindar pautas sobre liderazgo, credibilidad y nivel de representación. Además, en estas primeras intervenciones la observación de

la expresión corporal es muy importante para el mediador, le dará pautas sobre las distintas percepciones y reacciones que el conflicto plantea a las partes.

Entre estas manifestaciones de lenguaje no verbal podemos citar, por ejemplo: - la forma de sentarse, distancia a la cual se sientan; - los gestos de las manos, los movimientos repetitivos; - a quién miran las partes cuando intervienen (al mediador, o a la otra parte y a quién de la otra parte); - si toman notas o no sobre lo que se va diciendo (si la otra parte toma notas puede darnos un indicio de qué está escuchando y de que se están diciendo cosas nuevas o de que se está preparando para contradecir esa intervención con la cual no comparte determinados extremos). Estas percepciones variarán en función de patrones culturales, así como del grado de tensión que aporte el conflicto en esta fase.

No hay una regla única sobre el orden de intervención de las partes, el mediador es el que ha de fijar las pautas adaptándolo a las propias realidades del conflicto y de, en su caso, las normas legales que regulen el proceso de mediación. Así, es conveniente valorar distintos extremos a la hora de decidir quién interviene en primer lugar, como son: dar la palabra en primer lugar a aquella parte que ha solicitado la mediación.

En la introducción o presentación por el mediador de las normas a respetar en el transcurso de las reuniones se habrá insistido en unas pautas de conducta que rechazan cualquier ofensa o agresión verbal a la otra parte y la elevación del tono de voz. Sin embargo, en este primer encuentro entre las partes es posible que se produzca lo que se llama “descarga de tensiones”, proceso éste inevitable en determinados conflictos que tiene un elevado grado de enfrentamiento entre las partes. Si se diera, en determinadas circunstancias podría ser conveniente permitir esa descarga de tensiones que una vez superada permitirá un mejor acercamiento a la negociación.

Durante la primera intervención las partes no deben iniciar una discusión de los temas controvertidos, sino que en esta primera fase cada representación transmitirá su propia versión del conflicto, describiendo los antecedentes e historia de las negociaciones sobre los temas controvertidos y que les separan. Se dará la palabra a ambas representaciones en forma sucesiva,

procurando el mediador una administración equitativa de los tiempos de intervención de cada representación.

Una vez expuestas las versiones, es conveniente que el mediador vaya realizando a cada parte o ambas a la vez, solicitud de aclaraciones de temas concretos sobre los que se ha intervenido, si bien sería más adecuado no realizar en esta fase preguntas sobre los temas con mayor grado de enfrentamiento entre las partes.

Además, se puede comenzar a utilizar un conjunto de técnicas que van a servir para identificar las necesidades e intereses de cada una de las partes, así como para que cada parte se sienta importante y debidamente escuchada y para disminuir tensión: Parafrasear: Preguntar utilizando palabras con el mismo significado. Resumir: Tras una extensa intervención resumir el contenido de la misma y preguntar al expositor si esa ha sido la esencia de su intervención. Atenuar las emociones: Decir lo mismo que ha dicho una de las partes pero sin una carga emotiva y bajando la tensión. Aclaraciones: El mediador va pidiendo ciertas aclaraciones sobre algún tema que puede aportar mayor comprensión no sólo al mediador, sino también a las propias partes.

No existe una regla general sobre la duración de esta primera aproximación de las partes, dependerá de varios factores y, en especial, de los conocimientos e información que del conflicto tengan las partes o el propio mediador.

Determinados temas necesitarán mayor profundidad en su tratamiento a causa de las dificultades complementarias que aportan al conflicto y al proceso de mediación mismo, no todos los conflictos y por consiguiente las mediaciones son iguales. Frecuentemente estas distintas etapas las podemos encontrar solapadas entre ellas mismas.

Una vez que cada parte haya efectuado su exposición de los hechos concretos, con las aclaraciones e intervenciones del mediador, comienza una fase más compleja para el mediador.

Hasta ahora, se han señalado las reglas del juego, hemos averiguado directa o indirectamente los antecedentes, causas y objetivos del conflicto. Tenemos a las partes sentadas alrededor de una mesa y allí se debe retomar el auténtico proceso negociar entre ellas, y es el momento en que el mediador debe usar sus técnicas de promoción de la misma y remoción de los obstáculos.

El mediador comienza a tener una intervención activa en el proceso negociador, indicando las cuestiones conflictivas o aspectos parciales de las mismas que se van a tratar con mayor profundidad. Aquí no existe una norma común para elegir qué temas se deberían negociar en primer término, si los menos conflictivos o los que implican un menor grado de enfrentamiento entre los estudiantes.

Aparte de los casos en los cuales la mediación no puede continuar por la negativa de una de las partes a volver a la mesa de negociación, por lo general, la mediación finalizará cuando se haya obtenido la certeza de la imposibilidad del acuerdo o cuando éste se haya alcanzado.

Cuando el mediador ha desplegado toda su actividad y la búsqueda de soluciones al conflicto ha sido improductiva o cuando a pesar de haberse encontrado distintas propuestas de solución éstas no han sido aceptadas, se ha de asumir que la mediación ha de finalizar aunque sea sin acuerdo.

Por otro lado, después del proceso de búsqueda de soluciones las partes pueden alcanzar un acuerdo, siendo ésta la forma más satisfactoria de finalizar la mediación. El acuerdo debe cumplir una serie de requisitos básicos para que podamos entender que la negociación ha finalizado con éxito.

Capítulo 4

Propuesta

4.1 Nombre de la propuesta

Manual para el abordaje y solución de conflictos entre alumnos de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás del municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz.

4.2 Introducción

Los docentes como parte de su actividad diaria de trasladar conocimientos, también contribuyen de forma decisiva al desarrollo emocional y cognitivo de los niños, niñas y adolescentes, por eso desempeñan una función que tiene alto impacto social. A pesar de que algunos niños son víctimas de la violencia intrafamiliar, los docentes pueden crear estrategias para abordar estos conflictos de forma no violenta, fomentando la empatía y buenos valores para resolver problemas de forma pacífica.

Es necesario, para poder darle fin a la violencia, conocer los diferentes tipos de manifestaciones de las mismas, como se producen en la escuela y dar sugerencias prácticas sobre lo que los docentes pueden hacer para prevenirlas y si ya existen, abordarlas y solucionarlas. Para ello existen recursos destinados a poner fin a la violencia en la escuela. Dado que las causas de la violencia en la escuela presentan numerosas facetas, para eliminarlas hay que tomar medidas que abarquen múltiples aspectos e involucren a todos los miembros de la comunidad educativa de manera integral.

Los padres de familia, los trabajadores sociales, los líderes comunitarios y las instituciones deben trabajar mancomunadamente con los estudiantes y docentes. Las medidas que se establecen en este manual pretenden alcanzar su máxima eficacia cuando se adopten en un contexto holístico que prevea la participación de todos los miembros de la comunidad escolar. La aplicación de estrategias para abordar y aplicar estrategias para la solución de conflictos se fundamenta en un enfoque de la

educación basada en derechos humanos. En él se contempla el derecho de toda persona a una educación de calidad y el respeto de los derechos humanos.

Un enfoque basado en los derechos fomenta el acceso a la enseñanza y la participación en ella, pues favorece la integración, la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación. También mejora la práctica de la educación al proponer prácticas pedagógicas centradas en el estudiante y participativas, y al crear un entorno de aprendizaje seguro, dos elementos fundamentales para que tenga lugar el aprendizaje.

El respeto de los derechos humanos propicia el desarrollo social y emocional del niño garantizando su dignidad humana y sus libertades fundamentales, que son necesarias para que los estudiantes desarrollen todo su potencial. Además, sienta las bases para una cultura de paz al fomentar el respeto de las diferencias, que es vital para prevenir la violencia.

Al aplicar día a día un enfoque basado en los derechos humanos, se facilita la creación de una escuela fundamentada en derechos y de un entorno seguro y propicio para el aprendizaje de los maestros y los estudiantes disfrutan conjuntamente y se benefician del proceso educativo.

4.3 Justificación

La educación como un derecho inherente a la persona humana, contribuye al desarrollo integral del ser humano, con base en los principios constitucionales del respeto a la vida, derechos humanos, libertad, equidad, justicia, seguridad, paz y al carácter multiétnico, pluricultural y multilingüe del país.

Guatemala, al ser una nación que ha ratificado tratados internacionales en materia de derechos humanos, de los cuales se deriva el compromiso puntual de erradicar la violencia en todas sus manifestaciones contra las niñas, niños y adolescentes, jóvenes, hombres y mujeres.

La carta magna de Guatemala, determina que el Estado reconoce y garantiza el derecho a la integridad personal, prohibirá todo procedimiento inhumano, degradante o que implique violencia física, psicológica, sexual o coacción moral y que es obligación del Estado garantizar la vigencia de los derechos humanos. Las libertades fundamentales de las personas y la seguridad jurídica, adoptando además las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar cualquier tipo de violencia contra las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y mujeres.

Además, la convención sobre los derechos del niño establece que los Estados parte adoptaran todas las medidas necesarias apropiadas para promover la recuperación física y psicológica y la reintegración social de todos los niños. Sin olvidar que el Ministerio de Educación de conformidad con su competencia institucional tiene entre otras, la función de velar porque el sistema educativo del Estado contribuya al desarrollo integral de la persona, con base en los principios constitucionales.

El manual para el abordaje y solución de conflictos va dirigido hacia el maestro para que éste sea el encargado de llevarlo a cabo como una herramienta de orientación en el centro educativo, con el fin de que permita al claustro docente, identificar la violencia en sus diferentes manifestaciones y contar con una ruta tanto interna como externa para atender y referir el caso de manera inmediata, garantizando el abordaje integral.

El mismo fue elaborado en un lenguaje comprensible con el fin de facilitar la identificación de la violencia en sus diferentes manifestaciones y así también, la implementación de estrategias para la solución de los conflictos. Se incluye dentro del mismo los signos de alerta e indicadores para la detección de casos afectos a cualquier forma de violencia.

4.4 Planteamiento del problema de la propuesta

Los docentes de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás del municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz, carecen de una herramienta técnica que les permita dar solución de

forma integral a los diferentes conflictos que suceden en torno a la convivencia estudiantil de la escuela.

Es necesaria la existencia de un manual que permita identificar, atender y referir casos de violencia física, psicológica y sexual en contra de niñas, niños y adolescentes, así como casos en donde se detecte maltrato infantil por parte de los padres o personas encargadas de la guarda o custodia; la discriminación, el racismo, el acoso y hostigamiento es una manifestación de violencia en contra de niñas, niños y adolescentes.

La implementación del manual requerirá la formación del personal para la justa comprensión del problema en todas sus dimensiones así como de la apropiación del marco normativo legal y la aplicación de estrategias para el abordaje y solución de conflictos con el objeto de desarrollar acciones para la identificación y atención de casos de violencia en sus diferentes manifestaciones y se reconoce como una forma garante de la prevención de estos casos y sobre todo del respeto a los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes.

4.5 Objetivos

A continuación se presentan los objetivos que se pretenden alcanzar con este proyecto

4.5.1 Objetivo general

Dotar un manual que contenga las orientaciones acerca de los pasos que deben ser llevados por el docente para la aplicación de estrategias en el abordaje y solución de conflictos suscitados entre alumnos.

4.5.2 Específicos

- Diseñar un manual que contenga directrices específicas que permitan identificar la violencia entre alumnos en cualquier forma de manifestación.
- Establecer una guía de referencia que posibilite realizar un trabajo para la atención integral.
- Definir el procedimiento para el abordaje y aplicación de estrategias para la solución de conflictos.

4.6 Estrategia

El manual de abordaje y solución de conflictos constituye una guía que establece una serie de lineamientos para llevar a cabo la intervención del docente entre los conflictos de los alumnos en el momento que los detecte, dentro del mismo se encuentran los procedimientos, acciones y rutas que se deben de seguir en los casos que presenten violencia en cualquiera de sus manifestaciones.

La inducción del manual de estrategias para abordar y solucionar conflictos al claustro docente se realizará de forma práctica, tomando en consideración actividades como lluvia de ideas, presentación en la pizarra, lectura de diferentes técnicas para la solución de conflictos, aprendizaje basado en el planteamiento de problemas, entre otras.

4.7 Resultados esperados

- Docentes conocedores de directrices establecidas que permitan identificar la violencia entre alumnos en cualquiera de sus formas de manifestación.
- Utilización de un manual de referencia que posibilite realizar un trabajo de atención integral a niños y niñas en el marco de los derechos humanos.
- Abordaje técnico de las situaciones de conflicto por medio de la aplicación de estrategias para la solución de conflictos.

4.8 Actividades

La Inducción del manual para el abordaje y solución de conflictos se dio a conocer a todo el claustro docente de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás del municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz mediante una exposición explicativa de su contenido, el cual presenta los siguientes temas:

- Leyes nacionales e internacionales que apoyan la no violencia en cualquiera de sus manifestaciones.
- Pasos para identificar la violencia en cualquiera de sus diferentes manifestaciones dentro del centro educativo.
- Técnicas para abordar el conflicto y a los protagonistas del mismo.
- Dar a conocer las estrategias o actividades por las que pueden optar al momento de solucionar un problema ya identificado. Y,
- Medidas legales si llegaran a corresponder a un caso concreto.

4.9 Cronograma de actividades

La siguiente tabla presenta las estrategias, resultados esperados y actividades a realizar para alcanzar los objetivos propuestos

Tabla 1
Cronograma de actividades

Estrategia	Resultados Esperados	Actividades	Agosto 26 al 31	Septiembre				Observaciones
				1	2	3	4	
Fundamento nacional e internacional para la no violencia.	Que el docente conozca el marco legal en base al que actúa para prevenir y erradicar la violencia.	Presentación en la pizarra. Lluvia de ideas.			X			
Pasos para identificar cualquier tipo de violencia.	Que el docente conozca las directrices establecidas que permitan identificar la violencia entre alumnos en cualquier forma de manifestación.	Aprendizaje basado en el planteamiento de problemas			X			
Técnicas para abordar el conflicto.	Utilizar el manual de referencia que posibilite realizar un trabajo para la atención integral.	utilización de la técnica del caracol 43			X			
Estrategias para solucionar el conflicto.	Utilizar el manual de referencia que posibilite realizar un trabajo para la atención integral.	Lectura de las diferentes técnicas para la solución de conflictos.			X			
Medidas legales.	Que el docente sepa que acciones tomar en casos de violencia especiales que constituyan delito.	Presentación en la pizarra.			X			

Fuente: elaboración propia. 2018.

4.10 Metodología

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2011) aseguran “Que la metodología hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos” (p.145).

La metodología utilizada fue la aplicación del método inductivo. Como establece Wolfe, este permite analizar solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría. Se emplea la observación y la experimentación para llegar a las generalidades de hechos que se repiten una y otra vez.

4.11 Implementación y sostenibilidad de la propuesta

El manual para el abordaje y solución de conflictos es un documento oportuno, dado que los casos de violencia escolar han aumentado en los últimos años. Si se desea alcanzar una educación de calidad, es necesario prestar atención al problema de la violencia en los contextos del aprendizaje.

Esta guía representa un paso importante hacia la prevención y eliminación de la violencia escolar. Los profesores pueden utilizar esta guía para afrontar y prevenir la violencia por lo que es necesario que cada docente cuente con un manual dentro del aula para consulta y aplicación de las diferentes técnicas para el abordaje y solución de conflictos al momento de detectar una situación conflictiva que amerite intervención.

Al ser el manual una herramienta objetiva y de fácil consulta y aplicación, además de no necesitar de grandes esfuerzos mentales ni físicos; se prevé una sostenibilidad positiva y eficiente. Esta guía proporciona un punto de partida fundamental para que los docentes tomen medidas precautorias y reparadoras, el hecho de no hacerlo acarrea consecuencias negativas.

Ninguna forma de violencia se justifica y toda violencia se puede evitar, el objetivo es ayudar a las comunidades escolares a reaccionar ante la violencia y a aplicar medidas para prevenirlas.

4.12 Recursos

Para la implementación de la propuesta se utilizaron los siguientes recursos

4.12.1 Humanos

Para la elaboración del manual de estrategias para el abordaje y solución de conflictos, así como para la inducción del mismo se necesita contar con el recurso humano siguiente:

- a) Alumna Practicante Andrea Nicolle Mendizabal Gadea
- b) Claustro docente de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás

4.12.2 Materiales

Pizarra, marcadores de pizarra de diferente color, manuales (encuadernados) para el abordaje y solución de conflictos entre alumnos de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás del municipio de Salamá, departamento de Baja Verapaz, hojas papel bond tamaño oficio, lapiceros, tape, refrigerios, entre otros.

4.13 Presupuesto

La tabla 2 describe los materiales, cantidades y costos necesarios para la puesta en marcha de la propuesta

Tabla 2
Presupuesto

Unidad de Medida	Producto	Precio Unitario	Total
3	marcadores para pizarra diferente color marca bic	Q. 7.50	Q. 22.50
6	manuales de abordaje y solución de conflictos	Q. 50.00	Q. 300.00
36	afiches	Q. 0.50	Q. 18.00
14	hojas de papel bond oficio	Q. 0.15	Q. 2.10
7	lapiceros azules marca bic	Q. 2.00	Q. 14.00
7	refrigerios	Q. 10.00	Q. 70.00
	transporte	Q. 15.00	Q. 15.00
	TOTAL		Q. 441.70

Fuente: elaboración propia. 2018

Capítulo 5

Sistematización de la propuesta

5.1 Vivir la experiencia

Al iniciar con la identificación de la problemática, se antepusieron diversos puntos que posiblemente serían los principales, pero gracias al análisis hecho a través de la herramienta FODA, se detectaron las características internas del establecimiento y su situación externa a través de una matriz cuadrada que contiene sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Las entrevistas realizadas a los docentes del establecimiento fueron de mucha utilidad, ya que gracias a la información obtenida se pudieron determinar las áreas de intervención del conflicto, o sea, el contexto que tiene una situación conflictiva entre estudiantes. Algunos docentes la mayoría de veces, por ser conflictos leves, que a su criterio no ameritan mayor sanción y por suceder dentro de su aula, lo resuelve únicamente él, tratando de corregir o resarcir el mal hecho.

Sin embargo, otros docentes, sea falta grave o no, remiten el caso de conflicto a la dirección, para que sea la directora la encargada de imponer el castigo que a su criterio corresponda a los alumnos.

Al momento de definir la propuesta y de acuerdo al diagnóstico realizado, se concluyó que era necesario contar con un instrumento que sirviera a los docentes para que ante situaciones de conflicto que se generan constantemente dentro del aula, contaran con estrategias que les brindaran formas posibles de solucionar dichos conflictos.

5.2 Objeto de la sistematización de la propuesta

Contribuir al mejoramiento del abordaje y solución de conflictos entre alumnos dentro del centro educativo para el logro de una convivencia pacífica en las instalaciones educativas que aseguren a los niños y niñas una correcta resolución de los conflictos, además de promover en los estudiantes el desarrollo y fortalecimiento de habilidades para la resolución pacífica y creativa de los conflictos que sucedan dentro de la escuela, han sido algunas de las principales reacciones de los docentes de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás como parte de la implementación del manual para abordar y solucionar conflictos.

En la primera semana de octubre, al implementar con los docentes de nivel primario de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás, la propuesta referente al manual para abordar y solucionar conflictos, se obtuvo por parte del docente mucha colaboración y disposición para la utilización de las técnicas propuestas en la solución de los conflictos que se dieran en su aula dentro del centro educativo, con el fin de disminuir la violencia y crear conciencia sobre la necesidad de un ambiente de paz escolar.

5.3 Reconstrucción histórica

Como resultado a la problemática detectada se realizó la elaboración de un manual que inicio con la fase de diseño, la cual abarcó todos los aspectos importantes que debe contener un manual para brindar soluciones prontas y eficientes, se evaluó y analizó el contexto en que se desarrollan los conflictos dentro del centro educativo a través de las observaciones y entrevistas realizadas durante la práctica profesional dirigida; se le brindó al docente información específica sobre los conflictos entre pares dentro del centro educativo, también sobre cuáles son los tipo de conflictos que existen y qué no se trata de evitar la divergencia dentro del aula, sino más bien de abordar correctamente y brindar estrategias eficientes al conflicto.

La construcción del manual se realizó con información de informes e instrumentos legales del Ministerio de Educación, UNICEF, UNESCO y literatura relacionada con abordaje y solución de conflictos.

Para iniciar con la inducción del manual a cada docente del centro educativo, a modo de ejercicio, se le solicitó que diera su opinión general sobre los conflictos y como los solucionan, de esta forma todos los involucrados en la implementación del manual confrontaríamos nuestras creencias, percepciones y experiencias en relación a los conflictos y que posteriormente al dar a conocer el contenido del manual podrían ser verificados con la finalidad de que cada docente hiciera un autoexamen de las posturas que se tienen en relación a los conflictos.

Se dio a conocer y se analizó el concepto de conflicto, como lo definen varios autores, los aspectos y sujetos que intervienen, tipos de conflictos, la normativa nacional e internacional que respalda la no violencia en la escuela y la pacífica convivencia entre alumnos, pasos para identificar la violencia en cualquiera de sus manifestaciones, situaciones que con frecuencia son fuente de conflicto dentro del centro educativo, falta de valores y otros aspectos asociados al maltrato y desintegración familiar.

Se exteriorizó la importancia de conocer las técnicas que el mediador utiliza para abordar el conflicto y a los protagonistas del mismo, así poder aplicarlas de forma democrática en la resolución de los mismos y construir una cultura de convivencia pacífica. De igual manera se ofrecieron medios alternativos para la solución de conflictos como la negociación, mediación, consenso y actividades que permitan la comunicación asertiva entre alumnos.

Por último se informó de las medidas legales que podían corresponder a casos concretos al momento de suscitarse situaciones fuera del alcance docente dentro del centro educativo, a que instituciones gubernamentales podrían abocarse para remitir el caso y que se le dé el seguimiento correspondiente.

5.4 Ordenamiento de la información

A través de la aplicación de diferentes métodos y técnicas de recolección y análisis de información, se llegó a la conclusión que dentro de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás, el problema prioritario se centró en la falta de un manual para abordar y solucionar conflictos dentro del mismo.

La elaboración de dicho manual se realizó considerando todos los aspectos del entorno de los alumnos y del establecimiento, por tal razón la información, técnicas y estrategias en él contenidas son ideales para su aplicación en un centro escolar.

La dotación e inducción del manual en los docentes del establecimiento conllevó varias sesiones de estudio en donde se trasladó el contenido del mismo y de práctica simulada a través de ejercicios conflictivos, teniendo como fin que el docente hiciera uso y aplicara las técnicas y estrategias contenidas en el manual para resolver las divergencias de forma correcta.

5.5 Análisis e interpretación de la propuesta

La propuesta tiene como objetivo primordial dotar al docente de un instrumento que pueda consultar dentro de su aula en cualquier momento al surgir divergencias o conflictos entre sus alumnos. El profesor puede aplicar una o varias estrategias contenidas en el mismo para resolver e incluso evitar violencia entre pares dentro del establecimiento.

El contenido del material de la propuesta es idóneo para el ámbito educativo, ya que el mismo considera todos los factores del contexto estudiantil y su aplicación se centra en la resolución de conflictos y prevención de los mismos.

El manual otorga al docente guías y herramientas metodológicas, quienes asumen de primera mano la obligación de incidir con sus alumnos respecto a reflexión, escucha y poder entender los matices y causas de los conflictos para una resolución pacífica y democrática de los mismos.

5.6 Elaboración de conclusiones

Es indispensable que el docente en su preparación académica conozca y domine la aplicación de técnicas para abordar y solucionar conflictos, ya que el tener experiencia en este ámbito reduce significativamente los conflictos dentro del aula, debido a la forma en que solucionan las diferencias.

Los conflictos son resueltos eficientemente empleando la estrategia adecuada para cada situación conflictiva, es de gran importancia que los docentes dentro del establecimiento y de ser posible en su propia aula, cuenten con el manual para abordar y solucionar conflictos.

El índice de conflictos resueltos y no reincidentes es altamente significativo comparado con años anteriores, esto debido a la elaboración del manual para abordar y solucionar conflictos, dado que el material fue elaborado considerando todo el contexto educativo para que encajara y se utilizara de la mejor forma posible con los alumnos dentro del centro educativo.

Romper con el paradigma establecido sobre el abordaje y solución de conflictos dentro del establecimiento se tornó un tanto desafiante para los docentes, ya que los alumnos estaban acostumbrados a resolver conflictos de la forma tradicional y no a través del uso de estrategias acertadas contenidas en el manual que evitan la reincidencia. Los docentes al aplicar las estrategias para resolver conflictos enseñaban a los alumnos la forma correcta y pacífica de solucionarlos.

5.7 Lecciones aprendidas

La existencia de un manual de abordaje y solución de conflictos le otorga al docente el respaldo que necesita para actuar con seguridad y saber qué hacer en situaciones conflictivas presentadas por sus alumnos.

La aplicación de las técnicas contenidas en el manual, dieron al docente la posibilidad de emplear la solución correcta a un conflicto determinado, ya que en dicho manual se especifica la estrategia a ejercer que corresponde a la situación conflictiva.

La implementación de las estrategias para abordar y solucionar conflictos por parte de los docentes conlleva un gran desafío, dado que los alumnos no estaban acostumbrados a las nuevas formas de resolver conflictos.

Los alumnos al presenciar la forma en que se abordan y solucionan conflictos han creado una perspectiva diferente en cuanto a las situaciones problemáticas, ya que han constatado que existen formas adecuadas y correctas para solucionarlos, manteniendo un ambiente de paz dentro del establecimiento.

Conclusiones

En la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás surgen diversos tipos de conflictos por las desavenencias existentes entre alumnos de diferentes.

Los docentes de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás no resuelven de la misma forma los conflictos que se dan entre los alumnos del centro educativo.

Los docentes de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás no cuentan con una herramienta técnica que les permita resolver los conflictos y propiciar una cultura de convivencia pacificada dentro del establecimiento educativo.

Recomendaciones

Promover dentro de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás una cultura de convivencia pacífica y cultura de paz.

Proveer a los docentes de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás de una herramienta técnica que les permita resolver los conflictos por medio de la aplicación de estrategias para el abordaje y solución de este tipo de situaciones.

Que el personal administrativo y docentes de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás pongan en práctica el Manual para el Abordaje y Solución de Conflictos entre Alumnos.

Referencias

Aldana Mendoza, Carlos. (1995). *Desafíos pedagógicos De La Paz*. Guatemala: Editorial Universitaria de la Oficina De Derechos Humanos Del Arzobispado

Chico, Gonzales. (1978). *La Escuela Cristiana*. Madrid: Editorial Bruño.

Conferencia Episcopal De Guatemala Carta Pastoral. (1995). *Urge la verdadera paz*. Guatemala, (s.e.)

Congreso de la República de Guatemala. (1973). *Decreto 17-73. Código Penal*. Publicado en Diario de Centroamérica, No. 4561, del 27 de julio de 1973. Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*, salón de sesiones de la asamblea nacional constituyente, 14 de enero de 1986. Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. (1996). Decreto 7-96. *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar*, del 27 de marzo del 1996. Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. (1997). Decreto 135-96. *Ley de Atención a las personas con discapacidad*. Publicado en el Diario Oficial, No. 62, del 9 de enero de 1997. Guatemala

Congreso de la República de Guatemala. (1999). Decreto 7-99. *Ley de dignificación y promoción integral de la mujer*. Publicado en el Diario Oficial, del 18 de marzo de 1999. Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. (2001). Decreto 42-2001. *Ley de desarrollo social*. Publicado en el Diario Oficial, No. 72, del 16 de octubre de 2001. Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. (2003). Decreto 27-2003. ***Ley de protección integral de la niñez y la adolescencia.*** Publicado en el Diario Oficial, No. 13, del 18 de julio de 2003. Guatemala

Congreso de la República de Guatemala. (2008). Decreto 22-2008. ***Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer.*** Publicado en el Diario Oficial, No. 27, del 7 de mayo de 2008. Guatemala.

Del Barrio, Miguel Ángel. (2011). ***Artesano de la paz.*** España: (s.e.)

Francia, Alfonso. (2000). ***Educación en valores.*** España: (s.e.)

Galeando, Eduardo. (2003). ***Memoria del fuego y los nacimientos.*** México: (s.e.)

Gómez, Abreu Emilio. (2007). ***El Conflicto Educativo.*** México: (s.e.)

Gómez, Palacios José Joaquín. (2010). ***Buenos días.*** España: Editorial CCS.

Jarex, Jesus. (1992). ***El placer de jugar juntos.*** España: Editorial CCS.

Ministerio de Educación (2014). ***Estrategia Nacional para la convivencia pacífica y prevención de violencia escolar.*** Guatemala: MINEDUC.

Organización internacional del trabajo. (1998). ***Manual de mediación.*** Argentina: (s.e.)

Otero, Herminio. (2005). ***Tiempo de vivir.*** España: Editorial CCS.

Palala Martínez, Alan Homero. (2015). ***Modelo pedagógico para la prevención de la violencia y convivencia pacífica a nivel del aula y centro educativo.*** España: Editorial Serviprensa S.A

Paniego, José Ángel. (2011). *Educación para la solidaridad*. España: Editorial CCS.

Tuvilla, Rayo José. (1993). *Educación en Derechos Humanos*. España: (s.e.)

Warletta, J. (2012). *Educación para la paz, educar hoy*, 18, 11-12.

Anexos

Anexo 1 Cartas de las autoridades



Salamá, Baja Verapaz, 28 de mayo de 2018

Profa. Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa
E. O. R. M. San Nicolas
Directora
Salamá, Baja Verapaz

Respetable Profesora Leonardo

Reciba un cordial saludo deseándole éxitos en sus labores diarias, ante usted con todo respeto:

EXPONGO:

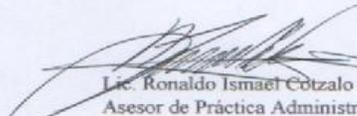
Yo: Andrea Nicolle Mendizabal Gadea, estudiante del Quinto Trimestre de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, de la Universidad Panamericana sede Salamá, Baja Verapaz; en el cual como parte del proceso de formación de la carrera se tiene contemplada la realización de la Práctica Administrativa, cuyo propósito es que el estudiante asuma el rol profesional, a través de su participación en una realidad o ambiente laboral que le posibilite la aplicación integrada, innovadora y eficiente de los conocimientos que ha adquirido a través de su formación académica, ante lo cual:

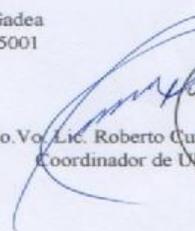
SOLICITO:

Me autorice la realización de la Práctica Administrativa en la Escuela Oficial Rural Mixta San Nicolas, que está a su cargo, se estaría realizando a partir del 28 de Mayo del 2018, con una duración de 200 horas, efectivas, de lunes a viernes de 07:30 a 12:30 hrs. Tomando en consideración la Ejecución de la propuesta que se extraiga de la Práctica y la sistematización de la misma.

Agradeciendo su atención y en espera de su apoyo y orientación, así como una respuesta positiva a mi solicitud, me suscribo de usted, atentamente.


Andrea Nicolle Mendizabal Gadea
Estudiante Carnet No. 201305001


Lic. Ronaldo Ismael Cetzalo Gómez
Asesor de Práctica Administrativa.


Bo. Vo. Lic. Roberto Cuxún González
Coordinador de Upana




Recibido
05-06-2018

Anexo 2 Ficha informativa del estudiante



UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Ficha informativa



1. Datos personales

- a. Nombre completo del/la estudiante practicante: _____
- b. Andrea Nicolle Mendizabal Gadea
- c. Dirección: Aldea San Nicolás, Salamá, Baja Verapaz
- d. Números de teléfonos: 4192-5823 móvil: _____
- e. Dirección electrónica: nyck_mb@hotmail.com

2. Datos del centro educativo en donde realizó la Práctica Administrativa

- a. Nombre del centro educativo: Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás
- b. Nivel: Primario Ciclo: 2018 Sector: Público Modalidad Presencial
- c. Nombre del Directo: Licda. Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa
- d. Dirección: Aldea San Nicolás, Salamá, Baja Verapaz
- e. Números de teléfonos: 4122-5830
- f. Dirección electrónica: _____

3. Fecha de Práctica Administrativa

- a. Práctica Administrativa efectivas del: 11 de junio al 07 de agosto del año 2018

4. Nombre del jefe inmediato:

- a. Por el centro educativo: Licda. Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa
- b. Por la Universidad Panamericana: Lic. Ronaldo Ismael Cotzalo Gómez

Anexo 3 Constancia indicando que se realizaron las 200 horas de práctica. Certificación de acta de inicio y fin

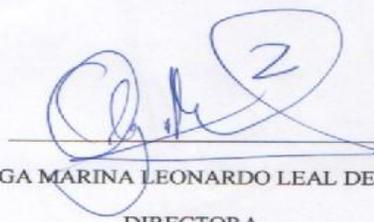
ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA ALDEA SAN NICOLAS

LA INFRAASCRITA DIRECTORA DE LA ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA
ALDEA SAN NICOLAS DE SALAMÁ, BAJA VERAPAZ

HACE CONSTAR:

QUE LA ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACION EDUCATIVA ANDREA NICOLLE MENDIZABAL GADEA, QUIEN SE IDENTIFICA CON SU NUMERO DE CARNET 2013 05 001 CULMINÓ SATISFACTORIAMENTE LAS 200 HORAS EFECTIVAS DEL PROCESO DE PRACTICA ADMINISTRATIVA.

A SOLICITUD DE LA INTERESADA EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA A LOS CINCO DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.



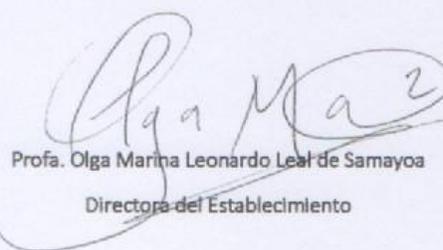

LICDA. OLGA MARINA LEONARDO LEAL DE SAMAYOA
DIRECTORA

LA INFRASCRITA DIRECTORA DE LA ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA, ALDEA SAN NICOLÁS, JORNADA MATUTINA, MUNICIPIO DE SALAMÁ, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ, CERTIFICA: HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 4 EN EL QUE A FOLIOS NUMEROS 173 Y 174 APARECE EL ACTA NUMERO 10-2018, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

Acta No. 10-2018

En Aldea Sn Nicolás, del municipio de Salamá del departamento de Baja Verapaz, siendo las siete horas con treinta minutos del día once de junio del año dos mil dieciocho, reunidos en el local que ocupa la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás Jornada Matutina, ante la directora Profesora Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa y la alumna practicante Andrea Nicolle Mendizábal Gadea de Universidad Panamericana quien suscribe la presente para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: La profesora Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa directora de la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás da la bienvenida a la alumna practicante Andrea Nicolle Mendizábal Gadea, manifestando su entusiasmo y comprometiéndose a apoyarla en todos los procesos administrativos que se desarrollen en el establecimiento. SEGUNDO: la Directora autoriza la practica eminentemente administrativa, según la nota de autorización de la práctica, quien queda como responsable inmediata de la practicante; dentro de la misma se establece el horario de siete horas con treinta minutos a doce horas con treinta minutos, acumulando para tal fin doscientas horas efectivas de práctica profesional dirigida. TERCERO: la alumna practicante agradece el apoyo brindado desde ya por la estadía y la práctica profesional dirigida en la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás. CUARTO: no habiendo más que hacer constar se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha de su inicio siendo las siete horas con cincuenta minutos, la que previa lectura de su conocimiento total se acepta ratifica y firma para constancia de quienes en la misma intervenimos.

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE, SE EXTIENDE, SELLA Y FIRMA LA PRESENTE CERTIFICACION EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN EL MUNICIPIO DE SALAMÁ, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ, A LOS CATORCE DIAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.

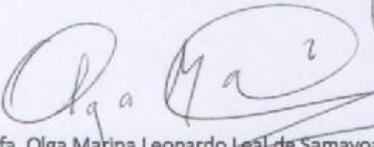

Profa. Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa
Directora del Establecimiento



LA INFRASCrita DIRECTORA DE LA ESCUELA OFICIAL RURAL MIXTA, ALDEA SAN NICOLÁS, JORNADA MATUTINA, MUNICIPIO DE SALAMÁ, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ, CERTIFICA: HABER TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS No. 4 EN EL QUE A FOLIOS NUMEROS 178 Y 179 APARECE EL ACTA NUMERO 12-2018, LA QUE COPIADA LITERALMENTE DICE:

En Aldea Sn Nicolás, del municipio de Salamá del departamento de Baja Verapaz, siendo las doce horas con treinta minutos del día siete de agosto del año dos mil dieciocho, reunidos en el local que ocupa la Escuela Oficial Rural Mixta Aldea San Nicolás Jornada Matutina, ante la directora Profesora Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa y la alumna practicante Andrea Nicolle Mendizábal Gadea de Universidad Panamericana quien suscribe la presente para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: la directora Profesora Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa verificando el tiempo estipulado de practica administrativa de la estudiante de Andrea Nicolle Mendizábal Gadea, da por finalizadas sus doscientas horas en el área administrativa con fecha siete de agosto del presente año. Agradeciendo su trabajo como practicante en el que se observó su responsabilidad y dedicación en las labores asignadas como en el cumplimiento del área. SEGUNDO: la alumna practicante Andrea Nicolle Mendizábal Gadea toma la palabra para agradecer a la directora el espacio y la atención brindada en todo los procesos administrativos que se llevaron a cabo por la realización de la práctica. TERCERO: no habiendo más que hacer constar se da por finalizada la presente en el mismo lugar y fecha de su inicio siendo las doce horas con cincuenta minutos, la que previa lectura de su conocimiento total se acepta ratifica y firma para constancia de quienes en la misma intervenimos.

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE, SE EXTIENDE, SELLA Y FIRMA LA PRESENTE CERTIFICACION EN UNA HOJA DE PAPEL BOND TAMAÑO CARTA, EN EL MUNICIPIO DE SALAMÁ, DEPARTAMENTO DE BAJA VERAPAZ, A LOS SIETE DIAS DEL MES DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL DIECIOCHO.


Profra. Olga Marina Leonardo Leal de Samayoa
Directora del Establecimiento



Anexo 4 Galería fotográfica



Realizando actividades de convivencia pacífica con alumnos de sexto grado de la E.O.R.M San Nicolás.



Entrega del manual para el abordaje y solución de conflictos.