

**EL PAPEL DEL MEDIADOR ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS
DIFERENTES ACTORES INVOLUCRADOS EN LAS AULAS DE CLASE**

JUAN GABRIEL TAPIAS CAUSIL

**UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MEDELLÍN
2018**

**EL PAPEL DEL MEDIADOR ESCOLAR DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS
DIFERENTES ACTORES INVOLUCRADOS EN LAS AULAS DE CLASE**

JUAN GABRIEL TAPIAS CAUSIL

Docente de Línea

DRA. SOLBEY MORILLO PUENTES

Asesor de tesis

MG. MARTÍN FELIPE URIBE ISAZA

**UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
MEDELLÍN
2018**

Dedicatoria

A mi madre quien desde su ejemplo y humildad me enseñó a luchar por mis sueños para alcanzar las metas que me he propuesto en la vida.

A los mediadores escolares que participaron del proceso y a los venideros que disfrutarán de una estrategia pacífica para la resolución de conflictos que se presentan en las aulas de clase.

Agradecimientos

Principalmente a Dios por permitirme vivir y experimentar su gracia al incluir en su Voluntad la formación y cualificación de mi vida profesional con la presente maestría.

Mis seres queridos, esposa y familia, quienes con su paciencia y palabras de apoyo recargaron la energía suficiente para continuar y concluir con este proceso formativo.

A mis profesores de universidad y compañeros de cohorte que aportaron al disfrute y enamoramiento por la investigación.

Mi comunidad educativa que dispuso y ofreció sus experiencias para aportar al presente trabajo de investigación: rector, docentes, mediadores escolares y estudiantes.

Resumen

El presente artículo indaga sobre el rol del mediador escolar; se busca conocer la forma como el mediador afronta las diferentes situaciones de convivencia en el salón de clase contrastada con la formación recibida desde el programa *Escuela Entorno Protector* y la manera como es percibido por los diferentes actores del aula de clase. Para ello se abordan grupos focales con los mediadores escolares, los representantes estudiantiles y los docentes directores de grupo; se diseña un cuestionario que permite dar una estructura a la entrevista grupal abierta, creando un ambiente agradable para la conversación y discusión, desde la experiencia personal y grupal, sobre el papel del mediador escolar. Aplicando la categoría de análisis para entrever los resultados de la investigación, se establece un plan de mejora que permita concientizar a la población estudiantil de la importancia y las funciones del mediador escolar, cualificando los procesos de mediación que permitan establecer protocolos y rutas de atención a situaciones de convivencia escolar.

Palabras claves: conflicto; aula; rol; mediación escolar.

Abstract

The present article inquires about the role of the school mediator; it seeks to know how the mediator deals with the different situations of coexistence in the classroom contrasted with the training received from the School Environment Protector Program and the way it is perceived by the different actors in the classroom. To this end, focus groups are addressed with school mediators, student representatives and teachers who are group directors; a questionnaire is

designed to give structure to the open group interview, creating a pleasant atmosphere for conversation and discussion, from personal and group experience, about the role of the school mediator. Applying the category of analysis to glimpse the results of the investigation, an improvement plan is established that allows the student population to become aware of the importance and functions of the school mediator, qualifying the mediation processes that allow to establish protocols and routes of attention to situations of school coexistence.

Keywords: Conflict, Classroom, Role, School mediator

Contenido

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Resumen.....	5
Contenido	7
Lista de Tablas	10
Lista de Figuras	11
Introducción	12
Título	13
1. El problema	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Justificación	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
2. Marco teórico	17
2.1. Estado del arte	17
2.2. Marco conceptual	20
2.2.1. Ambiente escolar y convivencia escolar.....	20
2.2.1.1. Definición de ambiente escolar.....	20
2.2.1.2. Diferencia entre ambiente escolar y clima escolar.	21
2.2.1.3. Definición de convivencia escolar.	22
2.2.2. Mediación y Mediación escolar.....	23
2.2.2.1. Definición de Mediación.....	24
2.2.2.2. Mediación escolar.....	25

2.2.2.2.1.	Antecedentes de la mediación escolar.....	26
2.2.2.2.2.	<i>Definición de mediación escolar.</i>	27
2.2.2.2.3.	<i>Aportes de la mediación escolar.</i>	27
2.2.2.2.4.	<i>Tipos de mediación escolar.</i>	28
3.	Marco metodológico	31
3.1.	Tipo de investigación	31
3.2.	Muestra	31
3.3.	Sistema de categorías	32
3.4.	Técnica de recolección de información	33
3.5.	Instrumento de recolección de información	33
3.6.	Técnicas de análisis de resultados	34
4.	Análisis de resultados	36
4.1.	Análisis de resultados	36
4.1.1.	Convivencia Escolar	36
4.1.2.	Mediación Escolar	39
4.1.3.	Programa Escuela Entorno Protector	41
4.1.4.	Actores que intervienen en el aula de clase	45
4.1.5.	Categorías emergentes	47
5.	Conclusiones y recomendaciones	48
5.1.	Conclusiones	48
5.2.	Recomendaciones	50
Capítulo VI	51
6.	Plan de divulgación y formación de mediadores escolares y laboratorio de mediación.	51
6.1.	Plan de divulgación y formación de mediadores.	51
6.2.	Laboratorio de Mediación escolar.	53
7.	Referencias	55

Apéndice A Matriz de Sistematización de los grupos focales: Estudiantes Representantes, Mediadores Escolares y Docentes Directores de Grupo:.....	59
--	----

Lista de Tablas

Tabla 1	Categorías	30
Tabla 2	Plan de divulgación y formación de mediadores escolares.....	50

Lista de Figuras

Figura 1	Relación de análisis mediante uso de Atlas.Ti	32
Figura 1	Relación mediante uso de matriz de análisis y colores	33

Introducción

En la actualidad algunos países le están apostando al trabajo de la convivencia escolar desde las políticas públicas, Hernández y Caso (2017). La mediación escolar se ha convertido en la estrategia referente para afrontar y resolver los diferentes conflictos que se presentan en los establecimientos educativos, ya no se piensa solamente en preparar educandos competentes en ciertas áreas del saber, sino en personas autónomas con capacidad de resolver sus propias dificultades en el aula de clase.

En los últimos años la institución educativa presenta dificultades relacionadas con situaciones de convivencia escolar, en este contexto es donde surge la necesidad de aportar a la misma enfocando la investigación en el papel del mediador escolar promovido por el programa “Escuela Entorno Protector” y su incidencia en el aula de clase. Es importante precisar que la convivencia escolar en la institución educativa no depende de la estrategia de mediación escolar, pero es oportuno poder conocer hasta donde la estrategia puede incidir en el mejoramiento de la misma.

Se busca conocer como los actores del aula de clase perciben el rol del mediador escolar. Se pretende responder la siguiente pregunta ¿Cuál es el papel del mediador escolar del programa “Escuelas Entorno Protector” desde la perspectiva de los diferentes actores involucrados en el aula de clase de la Institución Educativa José María Vélaz en el año 2017?

Título

El papel del mediador escolar desde la perspectiva de los diferentes actores involucrados en las aulas de clase.

Capítulo I

1. El problema

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad la mediación aplicada en el ámbito escolar está cobrando gran importancia en los procesos formativos de los estudiantes, ya no se piensa solamente en preparar educandos competentes en ciertas áreas del saber, sino en formar personas autónomas con capacidad de resolver sus propias dificultades en el aula de clase y que ayuden en la mediación de sus pares académicos.

La institución educativa presenta en los últimos años situaciones relacionadas con la convivencia escolar, las mayores dificultades radican en la falta de relaciones armónicas con sus pares, la falta de diálogo para resolver sus diferencias, poca tolerancia y aceptación de la diferencia. En este contexto es donde surge la necesidad de aportar a la convivencia escolar que se presenta en la Institución Educativa José María Vélaz, enfocando la investigación en el papel del mediador escolar del programa “Escuela Entorno Protector” y su incidencia en el aula de clase.

En virtud de la situación existente en la IEJMV, la presente investigación busca conocer como los actores del aula de clase perciben el rol del mediador escolar. Se pretende responder la siguiente pregunta: ¿Cuál es el papel del mediador escolar del programa “Escuelas Entorno Protector” desde la perspectiva de los diferentes actores involucrados en el aula de clase de la Institución Educativa José María Vélaz en el año 2017?

1.2. Justificación

Investigar las interacciones sociales en el ser humano es un tema que no perderá vigencia, año tras año se alimenta el deseo e interés de comprender y aportar a las relaciones que se presentan entre las personas que forman parte de una comunidad; convivir con otros es un reto permanente al que se enfrenta el ser humano.

La escuela es el lugar propicio donde se ponen en práctica las diferentes teorías sobre la interacción humana. Es la cuna donde, muchos seres en crecimiento, decodifican diferentes símbolos que le permiten vivir con otros; donde la convivencia es bautizada al ser sumergida en las aguas del respeto por el otro, por lo diferente, en la construcción y aceptación de acuerdos.

Es en este contexto donde surge la necesidad de investigar el papel del mediador escolar del programa “Escuela Entorno Protector” y su incidencia en el aula de clase. Se busca identificar las características y funciones del mediador escolar y cómo interviene en la solución de conflictos al interior de las aulas.

La convivencia escolar en la institución se ha visto afectada por situaciones que se han presentado, como al matoneo y las relaciones de conflicto entre estudiantes, un aspecto que hace necesaria esta investigación debido a que es importante conocer que estrategias se implementan en el establecimiento educativo para contrarrestar dichas problemáticas. La mediación escolar se presenta como una estrategia que puede fortalecer la sana convivencia y las relaciones de respeto entre estudiantes que ayuden en la continuidad y permanencia de estos.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Comprender el papel del mediador escolar desde la perspectiva de los diferentes actores involucrados en las aulas de clase de la Institución Educativa José María Vélaz en el año 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Examinar la percepción de los estudiantes respecto al rol del mediador escolar.
- Explorar el papel del mediador escolar desde la percepción de los docentes.
- Indagar cómo los mediadores asumen su rol como mediador.
- Contrastar el papel del mediador escolar en el aula con el rol establecido en el programa “Escuela Entorno Protector”.
- Diseñar acciones de mejora al rol del mediador escolar.

Capítulo II

2. Marco teórico

2.1. Estado del arte

Ayala Márquez y Córdoba Valencia (2015) Realizaron una investigación etnográfica cuyo objetivo fue el de fomentar en el estudiantado, una sana convivencia a través de la lúdica y de la mediación escolar, contribuyendo a la solución pacífica de los conflictos escolares. Para ello implementaron la Investigación Acción Participativa (IAP), como herramienta metodológica de investigación, además se le dio un papel importante a la comunidad al hacerlas partícipes del proceso. Al abordar algunos juegos tradicionales como estrategias pedagógicas, permitieron concluir que se logró disminuir las tensiones y los niveles de agresividad observados antes de haber llevado a cabo los mencionados juegos, facilitando de esta manera llegar a acuerdos entre los estudiantes. Al utilizar la figura del mediador escolar para intervenir en los conflictos escolares de manera formativa (lúdica), y no sancionatoria, ha permitido que los educandos tomen una actitud positiva, asequible y conciliatoria, para solucionar sus diferencias o inconvenientes de convivencia que tengan con sus compañeros.

Esta investigación es de gran utilidad pues retoma la estrategia pedagógica de los mediadores escolares y posibilita darle a la comunidad investigada la participación en la ejecución de las diferentes estrategias para la resolución de conflictos.

Vázquez Gutiérrez (2012) Presenta una propuesta doctoral que busca justificar, cuestionar y explicar la mediación escolar como herramienta de educación para la paz, para ello se formula como objetivo general de la investigación:

Comprobar la eficacia de la mediación escolar como programa en los institutos de educación secundaria, en relación con inculcar en los educandos herramientas de comunicación, respeto, convivencia, tolerancia y colaboración, en común con los principios de una educación para la paz, así como la prevención y disminución de los conflictos escolares. (Vázquez Gutiérrez, 2012, p. 19)

Este trabajo de investigación realiza un análisis del contexto general sobre la educación y la convivencia escolar en México y España, dando una visión de la misma herramienta, la mediación escolar, desde otros contextos educativos. De igual manera abordan conceptos básicos como el estudio del conflicto, la cultura de paz, educación para la paz, y por último, la mediación escolar y sus características.

Para este trabajo se empleó las características de un modelo mixto de investigación en el que se aplicaron por tanto el estudio de tipo cualitativo como el de tipo cuantitativo. La recopilación de datos fue dirigida a profesores, educandos y coordinadores de los programas de convivencia. La investigación concluye que la utilización de la Mediación Escolar en los centros de educación secundaria, tiene como efecto un cambio positivo en las formas de afrontar el conflicto en los educandos, así como una mejora en la participación de los profesores.

Esta investigación permite visualizar el horizonte a donde deberá dirigirse la misma, rescatando los aspectos positivos que dieron resultados exitosos en las hipótesis planteadas. Se debe considerar que ambas investigaciones son muy similares y tienen como característica central la misma: la mediación escolar. Mientras que ella quiere ver cómo influye en la resolución de conflictos y en la búsqueda de la paz; la presente investigación pretende ver como el mediador aporta a la convivencia escolar.

La investigación de Camacho Meléndez (2011) analizó el proceso de la mediación escolar junto a diversas estrategias, técnicas y programas en los cuales este método es muy confiable para la resolución de conflictos en los entornos escolares. Para ello se propuso: “analizar los procesos, las contribuciones, beneficios y los pasos para realizar una mediación escolar productiva así como actividades que beneficien a los educadores a realizarla en sus salones de clase y las comunidades escolares.” (Camacho Meléndez, 2011, p. 23). Este trabajo investigativo lo componen los documentos pertinentes y veraces que en la literatura utilizada por la investigadora resultan sustanciales para comprender la mediación como alternativa para la resolución de conflictos en los entornos escolares. Concluye que:

La mayoría de los expertos coinciden en que la mediación es un método de solución de conflictos beneficioso. La mediación de conflictos es una manera de democratizar las escuelas. La mediación escolar promueve la comunicación efectiva y la búsqueda de consenso para la solución de los conflictos. La integración de toda la comunidad escolar es importante para un ambiente de paz en las escuelas. (Camacho Meléndez, 2011, pp. 55-56)

Considero que este trabajo de investigación permitirá que pueda documentar todo lo relacionado con la mediación escolar, coincidir en algunos autores, encontrar nuevos y diferentes corrientes que permitan ver la mediación escolar desde diferentes enfoques.

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Ambiente escolar y convivencia escolar.

Muchos gobiernos establecen dentro de sus políticas educativas trabajar la convivencia escolar, en palabras de Jiménez, citado por Hernández y Caso (2017) “La convivencia escolar es un tema de interés internacional que está presente en diversos documentos normativos de políticas públicas” (p. 132). Colombia no es ajena a esta dinámica actual, dentro de sus políticas educativas ha establecido la ley 1620 de 2013 que regula y establece el sistema nacional de convivencia escolar, obligando a todos los establecimientos educativos a ajustar sus manuales de convivencia escolar. Antes de hablar sobre convivencia escolar es indispensable abordar el concepto de ambiente escolar.

2.2.1.1. Definición de ambiente escolar.

Para el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2015)

Se entiende como ambientes escolares positivos: aquellos entornos y dinámicas de las relaciones entre los diversos actores que propician la comunicación y el trabajo colaborativo, los conflictos se resuelven de manera pacífica, existen canales adecuados de comunicación y el nivel de motivación y compromiso de todos los actores de la institución educativa, para el trabajo escolar es alto. (p. 9)

El clima escolar, por su lado, “se relaciona con las acciones de los docentes y los directivos dirigidas a promover ambiente amable y respetuoso para los y las estudiantes en la institución educativa, entendiendo que éste es necesario para el aprendizaje.” (MEN, 2016, p. 6).

2.2.1.2. Diferencia entre ambiente escolar y clima escolar.

Al indagar por la convivencia escolar, lo primero que se debía especificar era si ésta se iba a incluir en ambiente escolar o de clima escolar, dos conceptos que en ocasiones se tienden a confundir, de ahí la importancia de hacer una breve diferencia entre ambos:

Ambiente Escolar: Incorpora además de los elementos asociados a las dinámicas y relaciones existentes entre los miembros de la comunidad educativa, factores relacionados con el ambiente físico y de infraestructura en la escuela, con su forma de organización y con el entorno social y cultural que rodea a la institución educativa. (MEN, 2016, p 4)

El concepto de ambiente escolar es mucho más amplio, abarca una gran variedad de elementos que se interrelacionan. Por otra parte, clima escolar, según Gohen, Guffey, Higgins - D'Alessandro, y Thapa, citado por MEN (2016):

Se suscribe solamente al conjunto de patrones de conducta que las personas desarrollan fruto de la experiencia acumulada en la escuela y refleja las normas, metas, valores, las relaciones interpersonales, las prácticas de enseñanza y aprendizaje y las estructuras organizacionales. (p. 4)

Se puede decir entonces que el concepto de clima escolar está inmerso en el de ambientes escolares, pero esto no descarta que se pueda hacer uso de ambos términos a la hora de hablar de convivencia escolar.

Para el año 2016 el MEN planteó El Foro Educativo Nacional, el cual busca consolidarse como el mayor escenario de reflexión y reconocimiento de buenas prácticas en lo referido a la

educación. En este documento se encuentran ideas claras a la hora de elegir uno de ambos conceptos:

En este Foro Educativo Nacional 2016, se tendrán en cuenta como ejes temáticos del ambiente escolar, aunque no son los únicos, los siguientes: i) Enseñanza – aprendizaje, ii) Escuelas seguras e inclusivas y iii) Escuelas que promueven la convivencia. Estos tres ejes temáticos se encuentran interrelacionados, es decir, la promoción de un ambiente escolar positivo puede generarse desde la seguridad e inclusión, la convivencia, así como desde el desarrollo curricular y didáctico para la construcción de la paz, la democracia y la ciudadanía. (MEN, 2016, pp. 7-8)

En la presente investigación se usará el término ambiente escolar, específicamente lo que tiene que ver con el eje temático de convivencia. Es necesario recalcar que no es el único que incide en el ambiente escolar, que existe una variedad de elementos que la componen de ahí que se elija un eje temático donde se pueda enfocar la investigación para evitar dispersión de la misma.

2.2.1.3. Definición de convivencia escolar.

Para la presente investigación se tomará la definición de convivencia escolar desde la guía 49 del ministerio de educación nacional, MEN, (2014).

La convivencia escolar se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la

comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral. (p. 25)

En esta misma línea encontramos una referencia de Mockus, quien es citado por MEN, (2014)

La convivencia escolar resume el ideal de la vida en común entre las personas que forman parte de la comunidad educativa, partiendo del deseo de vivir juntos de manera viable y deseable a pesar de la diversidad de orígenes (Mockus, 2002). Así mismo, esta se relaciona con construir y acatar normas; contar con mecanismos de autorregulación social y sistemas que velen por su cumplimiento; respetar las diferencias; aprender a celebrar, cumplir y reparar acuerdos, y construir relaciones de confianza entre las personas de la comunidad educativa (Mockus, 2003, p. 25)

2.2.2. Mediación y Mediación escolar.

La presente propuesta de trabajo se centra en la mediación escolar, como la estrategia metodológica a emplear para intervenir el ambiente escolar. Para hablar de mediación escolar primero se debe definir el concepto de mediación y luego ubicarlo en el ámbito escolar. Es importante tener en cuenta que:

La mediación en conflictos no es un invento actual; en todas las culturas ha habido hombres y mujeres que utilizaban la mediación para solucionar los problemas que existían entre las personas. Esta estrategia no violenta se está imponiendo como un buen instrumento para solucionar algunos conflictos en

campos relacionados con el derecho, el consumo, la educación, las separaciones matrimoniales, las disputas vecinales, los conflictos internacionales, etc. (de Prado de Prado y López Gil, 2008, p. 101)

De ahí el gran interés de la presente propuesta ya que la mediación es un tema siempre presente en las relaciones humanas, es inherente a la convivencia humana.

2.2.2.1. Definición de Mediación.

Frente al concepto de mediación existen tantas definiciones como se puedan imaginar, para el presente trabajo se tendrá en cuenta la siguiente:

La mediación en conflictos se constituye como un proceso ordenado que se inicia por la pérdida de la capacidad negociadora de las personas en conflicto. Las partes están «encerradas» en sus posiciones y gracias a la ayuda un tercero, que no se implica en la solución, se genera un nuevo espacio de comunicación, y a la vez de aprendizaje, para ambas. Esta característica de aprendizaje, y por lo tanto de transformación de la persona, es una de las claves para incorporar esta estrategia al espacio educativo.” (de Prado de Prado y López Gil 2008, p. 101)

Otra definición que nos puede aportar al tema es considerar la mediación como

el proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace

hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas (Folberg, y Taylor, 1992, p. 27)

2.2.2.2. Mediación escolar.

Ubicando el concepto de mediación desde el ámbito escolar, se ve la necesidad de dotar a los estudiantes de elementos que les permitan enfrentar las nuevas dinámicas y retos de las relaciones humanas:

Los procesos de mediación como sistemas de resolución de conflictos pueden verse como la consecuencia lógica de una realidad compleja en la que las relaciones de convivencia a nivel social, familiar, laboral, escolar, etc, han sufrido variaciones muy profundas y rápidas en las últimas décadas. Las formas clásicas de regulación de la convivencia no parecen ser suficientes ante la diversidad de visiones en una situación de conflicto. Parece lógico por lo tanto, que, desde el ámbito educativo, los profesionales de la educación intentemos dotar a nuestros alumnos y alumnas, de formas de gestión de conflictos del siglo XXI. Adaptadas a las nuevas dinámicas de convivencia actuales que exigen, no sólo obtener los objetivos deseados, sino también mantener las relaciones interpersonales como base de una convivencia pacífica, no violenta y respetuosa con los demás. (Prada de Prado y López Gil 2008, pp. 101-102)

La educación en la escuela debe estar al ritmo de las nuevas problemáticas sociales y responder a cada una de ellas, en especial si concierne a la población estudiantil, de ahí que la mediación se convierta en una opción real que responda a estos nuevos retos:

La mediación es una técnica que intenta ayudar a que personas enfrentadas puedan entender su conflicto de una forma más constructiva, intentando buscar formas colaborativas de solucionarlo. Para ello, se basa en la ayuda de una tercera persona, llamada mediador o mediadora, que facilita el análisis de lo ocurrido, así como las posibles soluciones de cara al futuro. (R. Pulido et al. 2013, p 385)

2.2.2.2.1. Antecedentes de la mediación escolar.

Es importante poder visualizar los orígenes del concepto de mediación escolar y su aparición en el ámbito educativo, los autores de Prada de Prado y López Gil (2008) rastrearon esos inicios:

La mediación en el ámbito educativo se inicia en Estados Unidos en los años sesenta a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, que se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta. Hoy en día, en este país, existen más de 5000 programas de mediación y resolución pacífica de conflictos en el espacio escolar. En España fue el Centro de Resolución de Conflictos Gernika Gogoratz el que inició la incorporación de esta estrategia a los centros escolares, partiendo de su experiencia en otros campos de actuación. Posteriormente autores como Xesus Jares, Ramón Alzate o Juan Carlos Torrego han realizado experiencias en este campo en diferentes Comunidades Autónomas de España. (p. 101)

2.2.2.2.2. *Definición de mediación escolar.*

Existen muchas definiciones de mediación escolar. Una que puede clarificar este concepto sería:

La Mediación Escolar es una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una tercera parte neutral (algún miembro del Equipo Mediador), hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa. (de Prada de Prado y López Gil 2008, p. 104)

2.2.2.2.3. *Aportes de la mediación escolar.*

Los autores de Prada de Prado y López Gil (2008) proponen una serie de características que benefician los centros educativos cuando aplican la mediación escolar:

Siguiendo a Mireia Uranga (1998), una de las pioneras en este campo en nuestro país desde el centro de Gernika Gogoratuz, la introducción de un programa de Mediación Escolar en un centro educativo de cara a la mejora de la convivencia, se manifiesta en una serie de consecuencias y hechos de carácter objetivo:

- Facilita un ambiente más distendido en el centro educativo.
- Favorece la preocupación por los demás.
- Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.
- Mejora de las habilidades sociales.
- Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Los conflictos tienen a disminuir.

- Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.
- Ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.
- Favorece que haya una mayor responsabilidad en el alumnado (se implican en el funcionamiento del centro).
- Disminuye el número de expedientes disciplinarios.” (de Prada de Prado y López Gil, 2008. p. 105)

2.2.2.2.4. *Tipos de mediación escolar.*

Existen muchas variedades y tipos de mediación escolar, a continuación citaremos algunas para más adelante optar por una que se acople a la investigación y al contexto de la institución educativa:

La incorporación de un sistema de Mediación en un centro educativo deberá adaptarse a las posibilidades contextuales de cada realidad escolar. El sistema descrito en este artículo no es el único, ni el mejor, es una de las formas de incorporación de esta estrategia de resolución pacífica. Veamos otras posibles formas de mediación en los centros educativos.

Mediación Espontánea: Una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.

Mediación Externa: Cuando existe un conflicto en el Centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna persona experta, de fuera del Centro, para intentar solucionarlo.

Mediación Institucionalizada: Las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al Servicio de Mediación que tiene el Centro. Eligen a los mediadores-as, e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.

Mediación Realizada por los Adultos: Las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en Mediación Escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar.

Mediación Realizada por los Iguales: Una parte del alumnado del Centro se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.

Comediación: Contiene aspectos de la mediación institucionalizada. Son dos personas de diferentes colectivos (puestas por el sistema) las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un padre y un profesor, etc.)”.

(De Prada, De Prado y López Gil, 2003)

Existen muchas definiciones de mediación, lo que permite resaltar características afines entre ellas:

- 1) se trata de una intervención que pretende alcanzar un acuerdo mutuo entre las personas enfrentadas;
- 2) siempre cuenta con la participación voluntaria de las partes (tanto en la asistencia como en el acuerdo al que se llega);
- 3) siempre es necesaria la intervención de una tercera persona neutral (el mediador o

mediadora); y 4) es un procedimiento alternativo a la dinámica tradicional de confrontación (ganado-res/perdedores), ya que su finalidad primordial es transformar el conflicto en una situación más positiva para todos los implicados, cuidando la relación entre ellos. (R. Pulido et al., 2013, p. 386)

Capítulo III

3. Marco metodológico

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo se puede ubicar en el tipo de investigación cualitativa bajo un enfoque hermenéutico interpretativo; porque se pretende interpretar que está pasando con el programa de mediación escolar y como se desarrolla al interior de las aulas; porque existen múltiples realidades de comprender el fenómeno de la mediación escolar a partir de la experiencia de los actores escolares, objetos de investigación.

3.2. Muestra

La investigación tomará como muestra tres grupos focales de la institución educativa José María Vélaz, en sus niveles de secundaria y media, distribuido de la siguiente manera:

Un grupo focal con mediadores escolares de los grados de sexto a once, es importante precisar que existe un mediador por cada grupo y son 12 grupos en el total de grados, por lo tanto el número de mediadores escolares en este grupo focal será de doce estudiantes.

El siguiente grupo focal es de docentes, el total de docentes en los niveles de secundaria y media es de dieciséis, pero teniendo en cuenta que de ese total hay tres docentes que llegaron nuevos en la institución, siendo dos meses el más reciente y cinco meses el más antiguo de los nuevos, se tomará como característica común entre los integrantes de este grupo focal que sean directores de grupo y antigüedad en el colegio, lo que nos da un número de doce docentes para este trabajo.

Finalmente se hará un grupo focal con estudiantes representantes de grupo, como ya se ha mencionado son doce grupos en los niveles de secundaria y media, por lo tanto el número de integrantes de este grupo focal será de doce.

3.3. Sistema de categorías

Para la presente investigación se determinaron las siguientes categorías primarias y secundarias:

Tabla 1

Categorías

Categorías primarias	Categorías secundarias
1. Convivencia escolar	1.1 Conflicto y conflictividad. 1.2. Relaciones e interacciones. 1.3. Normatividad. 1.4 Programas
2. Mediación escolar.	2.1 Mediador escolar. 2.2 Mediación: protocolos y seguimiento.
3 Programas	3.1 Escuela Entorno Protector
4. Actores educativos	4.1 Directivos docentes 4.2. Docentes. 4.3. Estudiantes. 4.4 Padres de familia 4.5 Otros.

3.4. Técnica de recolección de información

Para el presente trabajo se utilizó la técnica del grupo focal para recolectar información frente al rol de los mediadores escolares. Dicha estrategia es acorde y permite el alcance de los objetivos propuestos en el proyecto de investigación. La técnica de grupo focal puede definirse:

Algunos autores los consideran como una especie de entrevistas grupales, las cuales consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), en las cuales los participantes conversan a profundidad en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales. (Hernández, 2014, pp. 408-409)

3.5. Instrumento de recolección de información

Para la recolección de la información del presente trabajo se hizo uso de las categorías de análisis, se plantearon categorías primarias y secundarias teniendo como referentes, la formulación del problema y los objetivos de la investigación, se elaboraron preguntas que respondan a cada objetivo usando una matriz de categorización y se diseñó un cuestionario de cinco interrogantes que facilita la conducción y orienta el desarrollo de los grupos focales. Dichos cuestionamientos fueron validados por expertos antes de la realización de los diferentes grupos focales, de tal forma que se ajustaran a las características del contexto y los estudiantes, estuvieran en sintonía con el Programa Escuela Entorno Protector, mantuviera el horizonte de la investigación y dinamizaran los conversatorios de los mismos.

3.6. Técnicas de análisis de resultados

Se sistematizaron los audios de los diferentes grupos focales (apéndice A), registrando la información de forma fidedigna en la matriz de sistematización que fue diseñada y aplicada de acuerdo a los objetivos de la investigación. Para el análisis de datos se diseñó y aplicó una categoría de análisis, delimitando unas categorías primarias, secundarias y emergentes, donde se organizó la información de acuerdo a las mismas y a las metas de la investigación. De igual manera se empleó el atlas.ti para organizar, combinar, relacionar, agrupar toda la información creando una red de categorías que faciliten el análisis.

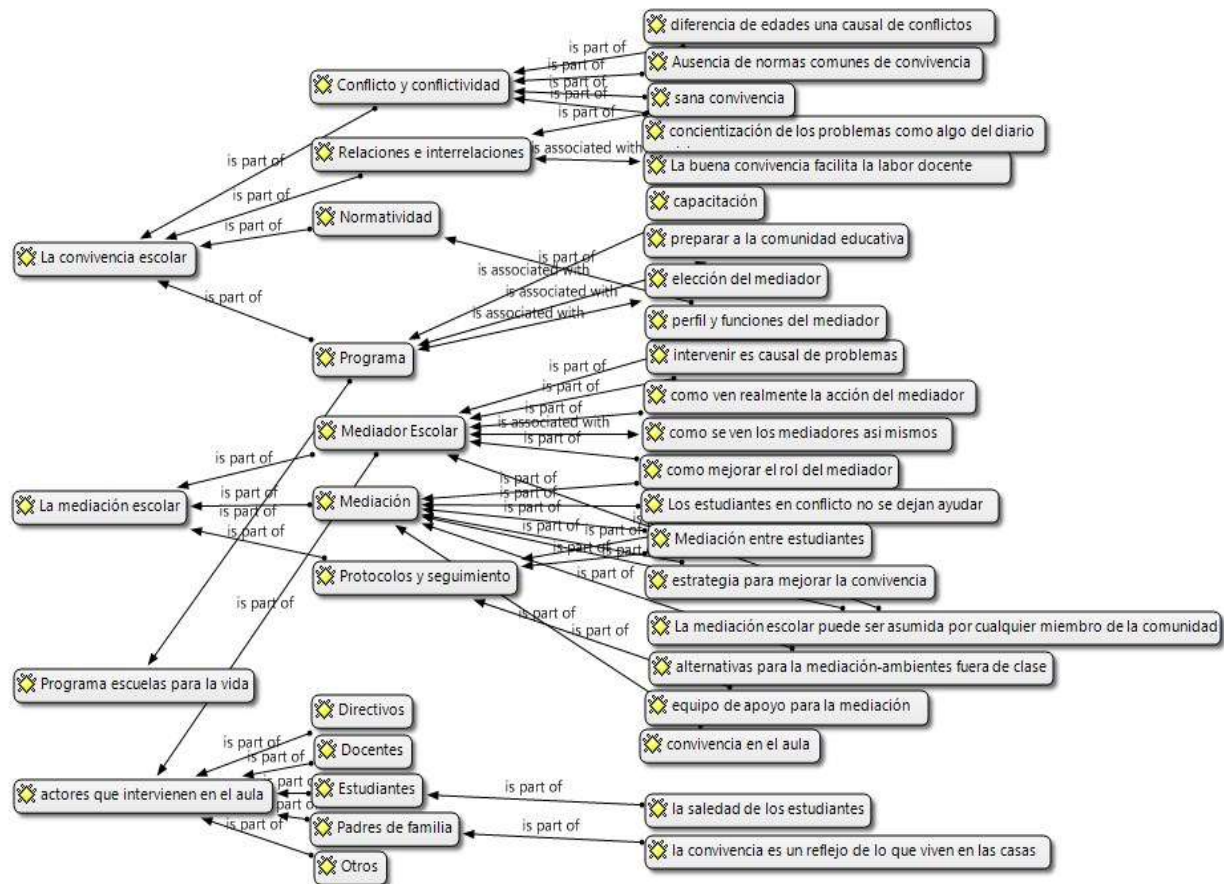


Figura 1. Relación de análisis mediante uso de Atlas.Ti

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

GRUPO FOCAL CON REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Observación: A la reunión fueron citados todos los representantes estudiantiles de secundaria y media, doce en total, pero sólo se presentaron diez estudiantes representantes, los otros no asistieron a clases.

Preguntas	Categorías primarias	Categorías secundarias	Sistematización
1. ¿Cómo describe la convivencia en el aula de clase?	1 2. Convivencia escolar	1-3 3. Conflicto y conflictividad.	<p>GFO1RE 15:10 P10 Son muy desorganizadas, hablan mucho, no respetan al otro cuando hablan, se pierden las cosas, no dialogan.</p> <p>GFO1RE 15:55 P8 Yo creo que en todo salón hay problemas. Cierzo, pero ya cuando uno está a punto de graduarse como estamos nosotros, creo que la convivencia se hace más fuerte y es que tiene que ser más fuerte porque ya vamos a salir y tenemos que dar el ejemplo. Entonces los problemas pequeños que se hacen en el salón, pues siempre tenemos la oportunidad de arreglarlos sin que intervengan siempre los profesores, ya cuando intervienen los profesores o ya las mayores fuerzas es porque ya sale de las manos completamente, entonces es bueno que sepan que ya nosotros que estamos para ellos que tengamos una convivencia más fuerte.</p> <p>GFO1RE 17:33 P6 La convivencia en mi salón es mala, porque todos llegan a un punto donde quieren pelear, quieren buscar problemas y no se puede así, yo como representante trato de ayudarlos pero no se dejan, los mediadores también tratan, como usted conoce a los de allá, son muy carosones, tratan de llamar la atención.</p>
		4. Relaciones e interacciones.	<p>GFO1RE 15:30 P9 La convivencia en mi salón es buena. Pues independientemente de lo que hagan como encuentros entre algunas personas, pero es bueno. Siempre nos escuchamos. Si yo necesito del otro, estamos ahí.</p>

Figura 2. Relación mediante uso de matriz de análisis y colores

Capítulo IV

4. Análisis de resultados

4.1. Análisis de resultados

Obedeciendo al tipo de investigación se hará un análisis cualitativo de la información y de esa manera poder generar categorías las cuales se desprenden de los objetivos de la investigación, lo que permite poder responder al planteamiento de cada uno de ellos. En el ejercicio investigativo se destacan los siguientes análisis:

4.1.1. Convivencia Escolar.

Esta categoría nos permite un acercamiento a la percepción que tienen algunos miembros de la institución educativa sobre la convivencia escolar y de alguna manera ver si existe o no alguna relación con la mediación escolar y los mediadores escolares.

Iniciemos por reflexionar algunos elementos que son de interés para la investigación como las relaciones de conflicto que se dan entre los estudiantes debido a las múltiples *diferencias*, siendo la más relevante la edad, algunos docentes manifestaron que ciertas dificultades de convivencia entre estudiantes de los grados sextos y séptimos pueden fundarse en este aspecto. Otro aspecto importante que se analiza es la *ausencia de normas comunes o mínimas para la convivencia*. Es importante resaltar que en los tres grupos focales hicieron referencia a la falta de normas básicas en las relaciones entre estudiantes y de estudiantes hacia los docentes.

Al hacer un análisis de las normas, existentes en el manual de convivencia, que más se demandan por parte de los participantes de los grupos focales, se encontraron las siguientes:

- Respetar a todos los integrantes llamándolos por su nombre.
- Responder de forma adecuada a las situaciones que se presenten.
- Usar un vocabulario adecuado.
- Respetar todas las clases permitiendo que se desarrollen todas las actividades propuestas por los docentes.
- Evitar los juegos bruscos.
- Evitar solucionar las dificultades con la agresión física o verbal, seguir el conducto regular.
- Ser tolerantes con el otro, diferente a mí.
- Respetar al que habla.
- Respetar los objetos ajenos, evitando tomarlos sin autorización.
- Buscar el diálogo como herramienta fundamental para la solución de dificultades.
- Hablar siempre con la verdad evitando hacer prejuicios de los demás.
- Ponerse en la situación del otro para entenderlo.
- Contestar de manera respetuosa cuando se le llame.
- Contribuir en la solución de las dificultades evitando agravar las que ya están presentes.
- Manejar un tono de voz adecuado evitando gritar o hacer ruidos excesivos.
- Respetar el orden del salón y de la clase.
- Contribuir con el silencio para el desarrollo de las clases.

Aparece las relaciones/interrelaciones como una subcategoría de donde se puede inferir que a partir de su existencia de una u otra manera emergerá el conflicto y las conflictividades; el encuentro entre dos o más personas implica el encuentro entre diferentes edades, personalidades,

intereses, necesidades, culturas, entre otros aspectos, así como la capacidad de afrontar y resolver las dificultades que se presenten. Tanto para docentes como estudiantes es claro que los problemas o las dificultades relacionadas con la convivencia hacen parte del diario vivir. Y aparece la normatividad como un aspecto que en la investigación da claridad sobre muchos puntos del manual de convivencia y la forma como éste llega al aula; es también claro que la ley 1620 del 2013 y su decreto reglamentario 1965 de 2013, tocan aspectos relacionados con el mejoramiento de la convivencia desde su implementación al contexto institucional; se observa como algunos estudiantes y maestros tienen claro dicha implementación a la hora de atender situaciones de convivencia, pero es también claro que entre todos los mediadores escolares existen algunos que no conocen de ella.

En la institución educativa desde el ámbito de la convivencia escolar existen programas que aportan a la misma, unos internos, como los proyectos institucionales transversales: ética y valores, democracia, tiempo libre, entre otros; y otros externos como el programa Escuela Entorno Protector, el cual es orientado desde la Secretaría de Educación de Medellín, enviando un psicólogo para apoyar todos los procesos institucionales relacionados con Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar planteado desde la Ley 1620 de 2013. Lo llamativo en este punto es que ningún participante de los tres diferentes grupos focales, ya sea estudiante representante de grupo, mediador escolar o docente director de grupo, hizo referencia a los programas internos o externos que apoyan los procesos relacionados con la convivencia escolar. No se sabría si por el bajo impacto de los mismos, el poco empoderamiento de la comunidad o las múltiples acciones realizadas en el colegio.

4.1.2. Mediación Escolar.

Esta categoría dentro de la investigación permite responder a varios de los objetivos específicos ya que buscan examinar, explorar e indagar sobre el rol del mediador escolar en el aula de clase, se intentó responder a cada uno de ellos de acuerdo a la información recolectada en los grupos focales. En el primer grupo focal se abordó el primer objetivo específico, para ello se indagó con el cuestionario diseñado, a lo cual, en términos generales, la percepción de los estudiantes representantes de grupo con relación al rol del mediador es poco favorable, debido a que la gran mayoría coincide en que el mediador escolar de su grupo no hace nada, no interviene, no se hace notar, por otra parte sólo un representante estudiantil reconoce la buena labor de su mediador escolar resaltando su habilidad para intervenir y aportar a la solución de los conflictos.

El segundo objetivo específico se intentó desarrollar desde los docentes directores de grupo, quienes al responder a las preguntas del grupo focal, en términos generales, observan el rol de los mediadores escolares como una labor poco visible, no porque no tengan mucho para hacer, sino por el contrario, frente a muchas situaciones por intervenir, en las que está, no se nota; de igual manera la gran mayoría considera que no sobresalen tanto e incluso algunos manifiestan que no hacen nada. Algunos docentes directores de grupo reconocen el buen desempeño de sus mediadores estudiantiles, que puede ser mejor y que se les debe brindar más respaldo en este proceso.

El tercer objetivo específico se intentó abordar desde el grupo focal de los estudiantes mediadores escolares y al indagar por su desempeño, de forma general, la percepción que tienen sobre su labor en el aula de clase está entre favorable y no tan favorable, los que lo consideran favorable aluden a su participación en la convivencia del grupo, se esfuerzan por mejorar de

forma grupal, buscan a las partes en conflicto para dialogar, etc; por otro lado quienes consideran que no es tan favorable manifiestan que en algunas ocasiones evitan intervenir en los conflictos, a veces toman parte de los mismos y no son tomados en cuenta por algunos compañeros a la hora de intervenir. Por otro lado es importante resaltar que los mediadores escolares reconocen sus falencias y que en ocasiones no intervienen en procesos de mediación, lo que confirmaría la percepción que tienen los estudiantes representantes sobre los que desempeñan el rol de mediación, pero en el grupo focal de estos últimos, se pudo evidenciar que en muchas de las ocasiones en las que no intervienen en conflictos es porque los estudiantes en general no reconocen su labor y reciben maltratos y hasta insultos al querer brindar un apoyo:

En las aulas de clase no es tan fácil intervenir en x o y problema entonces uno a veces prefiere evitarlos y no aportar a la solución de un conflicto o algo así, porque las personas son muy hirientes o simplemente no lo toman en serio, pero en otro aspecto yo si trato de estar ahí de escuchar en ocasiones dar la opinión.

GF02ME 28:15 P11

Esta versión de la misma situación donde se manifiesta que los mediadores no intervienen y que en parte se debe a las problemáticas que le trae la no aceptación y el maltrato de parte de muchos estudiantes, es respaldada por el grupo focal de docentes directores de grupo, quienes manifiestan que se debe hacer un trabajo de sensibilización e intervención con la comunidad estudiantil ya que en muchas ocasiones no respetan, ni valoran, ni aceptan la figura del mediador para intervenir en situaciones de conflicto:

también hay que preparar al grupo porque los chicos de acá como tienen un ambiente tan violento, yo he visto en otros grupos cuando el mediador

tímidamente intenta le dicen no sea metido, cálese, no se meta que el problema no es con usted... GF03DD 55:15 P9

Al tratar el tema de la mediación en forma general, se nota que los participantes resaltan su importancia y aceptación, considerando que es un proceso que requiere tiempo y dedicación. La institución educativa se esfuerza por fortalecer la elección y capacitación de estos actores escolares, pero se requiere un proceso de exploración, implementación y asimilación del programa de mediación escolar.

En el manual de convivencia de la institución educativa están determinados los protocolos de atención a las situaciones tipo 1, 2 y 3 y el seguimiento que se le deben hacer a cada una de ellas, según lo exige la ley 1620 del 2013. Pero dentro del proceso de mediación escolar aún no se han construido estos protocolos para atender las situaciones de convivencia que se pueden resolver con los mediadores escolares. Tanto los estudiantes como los docentes manifiestan seguir el conducto regular de la institución, pero no conocen un procedimiento, paso a paso de cómo realizar una mediación escolar, se podría decir que las mediaciones escolares realizadas por los mediadores han sido más desde lo empírico y algunas charlas y capacitaciones recibidas.

4.1.3. Programa Escuela Entorno Protector

En esta categoría primaria se encuentra un programa orientado desde la Secretaría de Educación de Medellín el cual inicio en el año 2015 con el nombre de Escuelas para la vida. Para el año 2016 su nombre cambio a Escuela Entorno Protector. En la institución educativa el

programa lleva 3 años. Un aspecto del plan de trabajo de este programa es dedicado a la conformación y formación de mediadores escolares.

Es cierto que ninguna de las cinco preguntas que ambientaron los tres diferentes conversatorios grupales de los mediadores escolares, estudiantes representantes y directores de grupo hacía una relación directa frente al programa, si queda la inquietud que ninguno de ellos hiciera referencia a las capacitaciones a mediadores escolares y al trabajo que se ha realizado con ellos. Esta omisión fue intencional pues se quería mirar que tan empoderado estaba el mismo en la comunidad educativa.

Respondiendo al objetivo específico relacionado con el contraste del papel de mediador escolar en el aula con lo establecido en el programa “Escuela Entorno Protector”, se pueden destacar los siguientes aspectos:

En lo relacionado con el *perfil del mediador*, en los documentos del programa encontramos las siguientes características: “Orientación hacia el futuro, imparcialidad, relaciones armónicas, manejo adecuado de la comunicación, postura estratégica, ser proactivo, creatividad.” (Programa Escuelas para la Vida, anexo #1 p. 4). Indagando en los grupos focales sobre el mismo aspecto, encontramos que varios participantes coinciden en que no hay un perfil claro ni definido, que en ocasiones se elige al estudiante más callado y juicioso pero que no tiene liderazgo a la hora de intervenir en procesos de solución de conflictos.

En lo referente a las *funciones del mediador* escolar, se hace necesario articular lo contemplado en el programa con lo vivido en las aulas, ya que los participantes de los grupos focales no identifican unas funciones determinadas y no se han institucionalizado las mismas, para que sirvan como referentes a la hora de abordar la estrategia de mediación escolar; por otro lado el programa contempla:

¿Cuáles son las funciones del mediador?

Clarificar a los mediadores acerca del proceso y el propósito de mediación, y dar a conocer unas reglas básicas para la comunicación y el entendimiento. Buscar un **equilibrio de poder** que conduzca a ajustes. Ayudar a las partes a examinar sus **necesidades e intereses** y a reconciliarlos. Identificar el rango completo de los **problemas**, detallarlos y enfocar los más relevantes. Identificar los **recursos disponibles** para la solución del conflicto. Como tercero, ajeno al problema mismo, analizar ambas posiciones imparcialmente y **facilitar un camino** que resulte apropiado para todos. Comunicarse con las partes y ayudarlas a comunicarse entre sí, al promover una **comunicación abierta y honesta**. Mantener el **control del proceso**, de manera que las partes no sientan irregularidades, que sientan que han sido escuchadas y entendidas. Balancear el poder entre las partes, reducir la tensión y la cólera. **Manejar las emociones**. Si es posible (no es un requisito) lograr el compromiso de mediación, asegurarse de que las partes se sienten responsables del acuerdo tomado y están listas para aceptarlo. En caso de no haber cambio comportamental y actitudinal, referir las partes al comité de convivencia escolar. Vincularse a los procesos de la comisión de promoción y prevención de la institución educativa. (Programa Escuelas para la Vida, anexo #1 p. 5).

Otro aspecto para analizar como contraste es *la capacitación* a mediadores escolares. Aunque en la institución educativa la psicóloga del programa se reúne con los estudiantes en mención para capacitarlos, no hay una articulación entre la formación y la puesta en práctica de lo recibido. El programa propone las siguientes temáticas de formación:

La fase de capacitación desarrolla los siguientes temas: 1. Conflicto y violencia. 2. Emociones y mediación. 3. Comunicación. 4. Toma de perspectiva. 5. Mediación escolar. 6. Eje Integrador de las diferentes competencias para la mediación. Se incluyen temáticas tales como la Ley 1620 de 2013, la operativización de la comisión de mediación y otros temas relacionados. (Programa Escuelas para la Vida, anexo #2 p. 3)

Un aspecto que no presenta mayores diferencias al hacer el contraste son las *situaciones de atención* por parte de los mediadores escolares. Tanto en el establecimiento educativo como en el programa se considera que las situaciones que deben ser atendidas son las de tipo I y II; el comité de convivencia institucional determinó que los estudiantes podrán atender este tipo de situaciones y de requerirlo recibirán apoyo de los docentes, docentes directores de grupo y directivos docentes. El programa considera que pueden atender las siguientes situaciones: “Situaciones tipo I y II: Intereses, necesidades, valores, creencias, rumores, insultos, quejas, malentendidos, disputas, peleas, amistades deterioradas, amenazas voluntarias e involuntarias (percibidas), injusticia, relaciones de poder, confusión, transgresión a las normas de convivencia.” (Programa Escuelas para la Vida, anexo #7 p. 2)

Finalmente frente al impacto esperado la institución queda en deuda puesto que el resultado que da a la fecha de la implementación del programa está muy lejos de lo esperado, se hace énfasis en la institución, y no en los mediadores, ya que es el establecimiento educativo quien debe articular muchos elementos necesarios para obtener mejores resultados. Por parte del programa se espera el siguiente impacto:

Al final de este programa formativo, se tendrá un grupo de mediadores con sentido práctico, independencia, imparcialidad y neutralidad, capacidad creativa y

de improvisación. Dispuesto a escuchar, intervenir, facilitar información, dar explicaciones, a convencer, promover los recursos personales, encontrar un compromiso y a sugerir soluciones que puedan satisfacer a todos los implicados. (Programa Escuelas para la Vida, anexo #2 p. 3)

4.1.4. Actores que intervienen en el aula de clase

Durante el encuentro pedagógico se dan una serie de relaciones e interrelaciones de los diferentes actores escolares: directivos docentes, docentes, estudiantes, padres de familia, entre otros; cada uno con participaciones diferentes y que logran en el aula favorecer al interior la convivencia; pero no siempre, algunos factores pueden hacer que ésta se deteriore; por eso frente a la solución de estas dificultades asumen un papel protagónico los docentes, y se espera que los mediadores asuman en su justa proporción esta función, pero se carece de un empoderamiento para que esto suceda.

La labor del directivo docente es reconocida en los diferentes grupos focales a la hora de intervenir en situaciones de convivencia, desde un encuentro cercano en el manejo de la relación con los otros y desde lo establecido en la reglamentación escolar, al igual que el momento en que debe ser llamado aplicando el conducto regular:

Como lo dije anteriormente depende del problema de convivencia escolar, porque si son problemas que se pueden solucionar en grupo lo hacemos nosotros mismos, pero ya cuando son problemas que se nos salen de las manos definitivamente hay que hablar con el director de grupo y ya casos extremos con el coordinador.

GF01RE 31:35 P8

Los docentes reciben el reconocimiento de los demás actores que más intervienen en el aula de clase, por la participación en el manejo de la convivencia y la resolución de conflictos, cuando el estudiante representante y/o el mediador de grupo no logran resultados satisfactorios, los nombran como el siguiente paso dentro del conducto regular.

En el grupo de estudiantes que intervienen en el aula de clase hay que hacer una diferencia entre los que buscan aportar a la solución de conflictos y los que quieren incrementar el conflicto o agudizarlo.

En lo relacionado con el grupo de padres de familia que intervienen en el aula de clase hay que enunciar que casi ningún participante de los diferentes grupos focales hizo mención a ellos, al menos no como un actor que intervenga directamente en el aula de clase; si fue mencionado como participantes que pueden intervenir en la convivencia desde fuera del aula de clase:

Yo creo que las partes que están en conflicto, los docentes que somos observadores del conflicto, los otros estudiantes que son observadores del conflicto y si el conflicto viene desde afuera como a veces ha pasado, las familias también intervienen. GF03DD 56:49 P9

Con respecto a otros actores diferentes a los ya mencionados que intervienen en el aula de clase frente a los conflictos, casi ningún participante de los diferentes grupos focales hizo mención a nadie más, sólo de forma muy superficial una estudiante mediadora escolar recordó la labor de la psicóloga del Programa Escuela Entorno Protector:

Ah y otra persona que faltó fue la psicóloga, ella también ha aportado mucho.
GF02ME 43:09 P9

Es importante analizar que la psicóloga del programa realiza un acompañamiento a los mediadores escolares más desde su conocimiento desde la formación profesional, pero que a la fecha no se les ha capacitado en mediación escolar.

4.1.5. Categorías emergentes.

La investigación permitió conocer otras categorías de análisis que se describirán a continuación. En el trabajo de investigación se observó que el aspecto académico está relacionado con la convivencia y viceversa, desde la Gestión académica se puede aportar en la construcción de una sana convivencia, a través de las áreas, programas y proyectos, desde la misma planeación de clase del maestro. Otra categoría de emergente que surge en la investigación es la promoción del programa de mediadores escolares, necesidad manifestada por parte de los diferentes integrantes de los grupos focales, porque consideran que siendo una propuesta tan importante no se haga una difusión de la misma y un reconocimiento al papel que desempeñan; promoción requerida también para los proyectos que de una u otra manera aportan a la convivencia escolar, el manual de convivencia y los protocolos de atención. Otro elemento para tener en cuenta dentro del análisis es la necesidad de crear un equipo mediador, muchos estudiantes de los grupos focales manifestaban la necesidad de tener un apoyo a la hora de hacer una intervención en mediación escolar, consideran que es importante contar con el apoyo o el respaldo de un par mediador que les permita atender de la mejor manera las situaciones que se presenten.

Capítulo V

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

- Entre las múltiples diferencias que causan las relaciones de conflicto que se dan entre los estudiantes la más relevante es la edad, algunos docentes manifestaron que ciertas dificultades de convivencia entre estudiantes de los grados sextos y séptimos se fundamentan en este aspecto.
- La institución educativa, dentro del proceso de mediación escolar, no tiene instaurado un protocolo para atender las situaciones de convivencia que se puedan resolver con los mediadores escolares, diferentes a los protocolos establecidos en el manual de convivencia institucional para atención de situaciones tipo I, II y III desde el aspecto disciplinar.
- Los programas internos, como los proyectos institucionales transversales: ética y valores, democracia, tiempo libre, entre otros; y otros externos como el programa Escuela Entorno Protector, que apoyan los procesos relacionados con la convivencia escolar no tienen el impacto que se espera dentro del accionar institucional, no hay claridad si obedece al poco empoderamiento de comunidad educativa frente a los mismos, una deficiente estrategia de divulgación o la multiplicidad de acciones realizadas.
- La mediación escolar al interior de la institución no cuenta con el empoderamiento deseado, que se evidencia en la falta de reconocimiento de la labor del mediador, que es poco reconocida, y en la dificultad de intervenir las conflictividades, siendo muchas veces agraviados con malos tratos e insultos por parte de sus pares.

- Los mediadores escolares no han recibido la formación necesaria para atender las situaciones de convivencia desde el aspecto de la mediación escolar que les permita mejorar su desempeño en el aula.
- La comunidad educativa desconoce el rol de los mediadores escolares y subvalora su aporte en la intervención de los procesos de convivencia escolar.
- Si bien es cierto el programa escuela entorno protector plantea la implementación de mesas de mediación escolar, a la fecha no se han creado al interior de la institución educativa, siendo una necesidad en el proceso de implementación de la estrategia.
- Dentro del proceso de mediación escolar se debe fortalecer la implementación del programa y la rigurosidad al proceso de formación que se lleva con los estudiantes; hay que destacar la organización, proyección y estructura del programa que a la hora de contrastarla con lo llevado a la institución no arroja los resultados esperados sino por el contrario se queda corto en muchos aspectos.
- En el proceso de mediación escolar se debe dar continuidad al estilo de mediación optado por el programa y la institución educativa: la mediación entre pares. Desde la estrategia este estilo de mediación permitirá aportar elementos a la formación de estudiantes autónomos con capacidad de resolver los conflictos que se le presentan, no solo en el aula de clase, sino en la vida diaria.
- El establecimiento educativo debe extender las campañas de sensibilización sobre normas básicas contempladas en el manual de convivencia y hacerlas de forma continua durante todo el año escolar, ya que la población participante de la investigación lo ve como una necesidad frente a la vulneración realizada por parte de los estudiantes.

5.2. Recomendaciones

- Frente a las dificultades presentadas por las diferencias de edades, se recomienda organizar los grupos de los grados de sexto y séptimos teniendo en cuenta la homogenización frente a los rangos de edades, facilitando afinidad, interés y necesidades poblacionales.
- Elaborar unos protocolos de atención, desde la mediación escolar, que orienten a los mediadores escolares a la hora de intervenir situaciones de convivencia.
- Crear una estrategia de divulgación e integración de las diferentes acciones que se realizan en la institución educativa de los programas internos o externos que apoyan los procesos relacionados con la convivencia escolar.
- Se requiere diseñar e implementar un programa de formación para mediadores escolares que le permitan mejorar el empoderamiento en el aula de clase y el reconocimiento ante sus compañeros que les hace falta.
- La implementación in situ del Programa Escuela Entorno Protector requiere una revisión por parte de la Secretaría de Educación de Medellín, de tal manera que les permita realizar un mayor acompañamiento a los colegios para que lo contemplado en el mismo sea coherente con lo que se vive en las instituciones, especialmente que permita que los mediadores se sientan acompañados durante la intervención a la comunidad.
- La institución educativa requiere de la instauración de mesas de mediación escolar que permitan espacios para la reflexión, la consolidación del trabajo en equipo de los diferentes actores escolares.

Capítulo VI

6. Plan de divulgación y formación de mediadores escolares y laboratorio de mediación.

La investigación lleva a describir una propuesta de plan de divulgación y formación de mediadores escolares y empezar una puesta especial del escenario Laboratorio de mediación, que incluyen no solo trabajar con los mediadores escolares, sino intervenir los diferentes actores que se encuentran en el aula de clase y poner en escena la posibilidad de vivir una mediación escolar desde el laboratorio. Se retoman algunas conclusiones y recomendaciones para elaborar un plan que responda a las características propias de la institución educativa y las necesidades encontradas en la implementación de los mediadores escolares del programa Escuela Entorno Protector, descritas en el análisis de la investigación.

6.1. Plan de divulgación y formación de mediadores.

El plan incluye cuatro módulos donde se desarrollan temáticas específicas para cada uno, dirigidas a una población en particular de comunidad educativa y con un nivel de intervención:

Nivel de sensibilización: Cuando se hace una promoción desde lo básico de cada uno de los módulos a todos los miembros de la comunidad educativa de manera diferenciada como padres, estudiantes, docentes, directivos y apoyo administrativo.

Nivel de formación: Intervención organizada a los diferentes actores de la comunidad educativa, estudiantes por grupos y grado, docentes, directivos, apoyo administrativo, candidatos a mediador y mediadores escolares.

Nivel de acompañamiento: Intervención focalizada a mediadores escolares y docentes en el aula de clase.

Tabla 3

Plan de divulgación y formación de mediadores escolares

Módulo	Temática	Población	Nivel
Programa Escuela Entorno Protector	Programa Escuela Entorno Protector. Papel en el programa del psicólogo, grupo, maestro y mediador. Conformación del equipo de mediación escolar. Instalación de mesas de mediación escolar Promoción institucional del programa	Estudiantes, docentes y directivos. Estudiantes, docentes y directivos. Estudiantes Estudiantes, docentes y directivos. Estudiantes, docentes y directivos.	Sensibilización Sensibilización Sensibilización Sensibilización Sensibilización
Convivencia escolar	Las personas (hombres y mujeres) y la comunidad. Convivencia escolar Manual de convivencia: procesos disciplinarios, situaciones tipo I, II, III, rutas de atención. Justicia restaurativa y consensual Articulación de programas y proyectos institucionales enfocados al aporte de la convivencia escolar.	Mediadores escolares Mediadores escolares Mediadores escolares Mediadores escolares Mediadores escolares	Formación Formación Formación Formación Formación

Conflictividades	El conflicto y las conflictividades.	Mediadores escolares	Formación
	Métodos de resolución de conflictos.	Mediadores escolares	Formación
	Estudio y análisis de casos en el aula: afrontar y resolver conflictos.	Mediadores escolares	Formación
	El conducto regular	Mediadores escolares	Formación
	Protocolos de atención del mediador escolar y del manual de convivencia.	Mediadores escolares	Formación
	Rutas de atención.	Mediadores escolares	Formación
Mediación escolar	Rol del mediador escolar, perfil, habilidades y funciones.	Mediadores escolares	Formación
	Mediación y mediación escolar	Mediadores escolares	Formación
	Tipos de mediación escolar	Mediadores escolares	Formación
	Mesas de mediación	Mediadores escolares, docentes y directivos.	Formación
	Diagnóstico de convivencia por grupos y plan de atención de mediadores escolares.	Mediadores y grupos escolares.	Acompañamiento
	Difusión de la mediación escolar	Mediadores escolares, estudiantes, docentes y directivos.	Acompañamiento

6.2. Laboratorio de Mediación escolar.

Al llevar a la práctica el trabajo de investigación, en lo referente a la propuesta de plan de formación de mediadores escolares, con dicha población en lo corrido del año 2018, se resalta una experiencia significativa al desarrollar el laboratorio de mediación escolar.

Cabe precisar que dicha propuesta surge del grupo focal de docentes directores de grupo, al plantear cualificar los procesos de formación que reciben los estudiantes mediadores, se busca crear un espacio que les permita poner en práctica todos los conocimientos y herramientas recibidas para la resolución de conflictos por medio de la mediación escolar. Una especie de laboratorio donde se los estudiantes puedan ensayar, experimentar, analizar, exponer, afrontar conflictos cotidianos presentados en el aula de clase.

En las sesiones de trabajo donde se realizó el laboratorio de mediación escolar, después de motivarlos con la puesta en común del imaginario que cada uno se hizo del tema de la sesión, se le pidió a los mediadores redactar de forma general, sin dar nombres específicos, un caso real y frecuente que se haya presentado en su salón de clase. Todos los casos fueron metidos en una bolsa que luego fueron sacadas una a una para ser dramatizadas y resueltas por los integrantes; voluntariamente cada pareja de mediadores se retiraba del lugar mientras otros integrantes sacaban un papel al azar de lo redactado, posteriormente ingresan los estudiantes que estaban fuera para observar la dramatización del caso e iniciar con la posible mediación. Se observó una gran disposición y compromiso de los estudiantes al experimentar y disfrutar de la puesta en práctica de la resolución a los conflictos que se vivencian en su diario acontecer.

7. Referencias

- Ayala Márquez, H. y Córdoba Valencia, J. (2015). La lúdica como estrategia pedagógica para la mediación y la solución de conflictos escolares. (Tesis de especialización). Santiago de Cali: Fundación Universitaria Los Libertadores. Recuperado de: <http://repository.libertadores.edu.co/bitstream/11371/435/1/AyalaM%C3%A1rquezHaroldFernando.pdf>
- Camacho Meléndez, B. (2011). La mediación escolar: método alternativo para la resolución de conflictos en el entorno escolar. (Tesis de grado). Bogotá. Universidad Metropolitana.
- Congreso de Colombia. (2013). Sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. [Ley 1620 de 2013]. Recuperado de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1620_2013.html
- de Prada de Prado Jorge y López Gil José Aurelio. (2003). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Tomado de <http://convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos/LA%20MEDIACION%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCION%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20AMBITO%20ESCOLAR.pdf>
- Folberg, J., & Taylor, A. (1992). Mediación. Resolución de conflictos sin litigio. México: Limusa. Tomado de <https://es.scribd.com/doc/6701861/Folberg-y-Taylor-Mediacion-Resolucion-de-Conflictos-Sin-Litigio>

Fonseca Duque Gloria Helena. (2010). Tesis de grado Maestría en Educación - Línea Comunicación y Educación. Formas de escucha y ambientes de aprendizaje en el aula del grado primero de una institución de educación básica y media. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS BOGOTÁ, D.C. JUNIO, 2010.

Hernández De la Toba Cristina Vanessa, Caso Niebla Joaquín (2017). Adaptación de un Instrumento para la Medición de la Convivencia Escolar en Escuelas de Educación Secundaria de México, México, Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, 2017, 10(1), 131-152.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernandez Collado Carlos, Baptista Lucio María Del Pilar (2014). Metodología de la investigación. México DF, México. Interamericana editores, s.a. de c.v. Páginas 408ss

Ibarrola Garcia, S. e Iriarte Redin, C. (2013) La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. Profesorado. Revista de Curriculum y Formación del profesorado. VOL. 17, N° 1, pp. 367-384. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56726350022>

Jiménez, J. F. (2000). *Derechos de los niños. Colección nuestros derechos*. Ciudad de México: Instituto de Investigaciones Jurídicas. Tomado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/69/tc.pdf>

Ministerio de Educación Nacional. (2016). Documento orientador. Foro educativo nacional 2016. Orientaciones generales y metodológicas. Recuperado de:

<http://aprende.colombiaaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/Documento%20Orientador%20Foro%20Educativo%202016.pdf>

Ministerio de Educación Nacional. (2015). Documento orientador. Ambiente Escolar y el Mejoramiento de los Aprendizajes 2015. Recuperado de: <http://aprende.colombiaaprende.edu.co/ckfinder/userfiles/files/R%C3%BAbrica-%20ambiente%20escolar.pdf>

Ministerio de Educación Nacional. (2015). Guía pedagógica. ¿Qué puedo hacer para fortalecer la Convivencia Escolar? 2015. Recuperado de: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-342060_archivo_pdf.pdf

MEN, (2014) Serie Guía N° 49, Guías pedagógicas para la convivencia escolar Bogotá: MEN. Recuperado de <https://es.slideshare.net/claudiadocente2/gua-n34-ministerio-de-educacion-nacional>

Muñoz, M. T., Lucero, B. A., Cornejo, C. A., Muñoz, P. A. y Araya, N. E. (2014). Convivencia y clima escolar en una comunidad educativa inclusiva de la Provincia de Talca, Chile. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(2), 16-32. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol16no2/contenido-munozluceroetal.html>

Programa Escuelas para la Vida, Alcaldía de Medellín, línea convivencia y mediación escolar, estrategia 3 mediación escolar, anexo #1

Programa Escuelas para la Vida, Alcaldía de Medellín, línea convivencia y mediación escolar, estrategia 3 mediación escolar, anexo #2

Programa Escuelas para la Vida, Alcaldía de Medellín, línea convivencia y mediación escolar, estrategia 3 mediación escolar, anexo #7

Pulido, R, Martín-Seoane, G y Lucas-Molina, B (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. Anales de psicología, vol. 29, pp. 385-392 Murcia, España. Tomado de: <http://revistas.um.es/analesps>

Quintero Romero, N y Rentería Ramírez, L. (2009). Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el colegio Rafael Uribe Uribe. (Tesis de maestría). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/educacion/tesis30.pdf>

Vázquez Gutiérrez. (2012). La mediación escolar como herramienta de educación para la paz. (Tesis doctoral). Murcia. Recuperado de: <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/85718/TRLVG.pdf?sequence=1>

Apéndice A Matriz de Sistematización de los grupos focales: Estudiantes Representantes, Mediadores Escolares y Docentes Directores de Grupo:

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

GRUPO FOCAL CON REPRESENTANTES ESTUDIANTILES (GF01RE)

Observación: A la reunión fueron citados todos los representantes estudiantiles de secundaria y media, doce en total, pero sólo se presentaron diez estudiantes representantes, los otros no asistieron a clases.

Preguntas	Categorías primarias	Categorías secundarias	Sistematización
1. ¿Cómo describe la convivencia en el aula de clase?	2. Convivencia escolar	2.1 Conflicto y conflictividad.	<p>GF01RE 15:10 P10 Son muy desorganizados, hablan mucho, no respetan al otro cuando hablan, se pierden las cosas, no dialogan.</p> <p>GF01RE 15:55 P8 Yo creo que en todo salón hay problemas, cierto, pero ya cuando uno está a punto de graduarse como estamos nosotros, creo que la convivencia se hace más fuerte, y es que tiene que ser más fuerte porque ya vamos a salir y tenemos que dar el ejemplo. Entonces los problemas pequeños que se hacen en el salón, pues siempre tenemos la oportunidad de arreglarlos sin que intervengan siempre los profesores, ya cuando intervienen los profesores o ya las mayores fuerzas es porque ya sale de las manos completamente, entonces es bueno que sepan que ya nosotros que estamos para irnos que tengamos una convivencia más fuerte.</p> <p>GF01RE 17:33 P6 La convivencia en mi salón es mala, porque todos llegan a un punto donde quieren pelear, quieren buscar problemas y no se puede así, yo como representante trato de ayudarlos pero no se dejan, los mediadores también tratan, como usted conoce a los de allá, son muy cansones, tratan de llamar la atención.</p>
		2.2. Relaciones e interacciones.	<p>GF01RE 15:30 P9 La convivencia en mi salón es buena. Pues independientemente de lo que haigan como encuentros entre algunas personas, pero es</p>

			<p>bueno. Siempre nos escuchamos. Si yo necesito del otro, estamos ahí. GF01RE 17:15 P7 En mi salón es más que todo como la bulla y el irrespeto, como se trata el uno al otro. Diciendo como groserías. GF01RE 18:05 P5 En mi salón la convivencia es un poco regular, son muy altaneros, por nada contestan y más que todo a los profesores, no entre nosotros mismos, más que todo a los profesores, cuando ven a un profesor menos, que ven que no es así como con cara de bravo, empiezan a recochar, a insultarlo, etc y también yo trato y el mediador de tratar de solucionar las cosas y no, no hacen caso, es como le entra por aquí y le sale por el otro oído, muy regular la convivencia en mi salón. GF01RE 18:40 P4 En mi salón la convivencia es mala, se roban las cosas, siempre alegan mucho, no dejan dar clase, siempre diciendo groserías, gritando, todos los insultan. GF01RE 19:00 P3 En mi salón la convivencia es muy mala, porque no dejan dar clase y le responden a todos los profesores, y se tratan mal. GF01RE 19:30 P2 Bueno la convivencia en mi salón pues como hay distintas personalidades, entonces se chocan entre ellos, muchas veces son muy groseros, dicen muchas vulgaridades, y a uno les incomoda pero para ellos es normal, también le responden a profesores de una manera muy fea. GF01RE 19:50 P1 La convivencia en mi salón es ahí más o menos pero es como más regular porque se irrespetan mucho, ya pues uno trata de hacer cosas, que se pidan perdón, pero ya al ratico cuando uno no está, ya al ratico por allá ya están haciendo cosas indebidas, se mantienen diciendo groserías, irrespetan mucho al profesor Andrés porque el casi no los regaña, y a la profesora juliette.</p>
		2.3.	

		Normatividad.	
		2.4 Programas	<p>GF01RE 40:28 P8 Yo creo que capacitándola más, y pues también como dicen las compañeras que ella tome su rol muy en serio. Y las capacitaciones lo digo por experiencia propia porque a mí me han servido mucho unas capacitaciones que me hacen de ser líderes vos, y pues la verdad me han servido demasiado y entonces yo creo que algunas capacitaciones similares a esas se las pueden cualquier agente acá en la institución y le puede servir para que ella ejerza ese rol mejor.</p>
2. ¿Qué entiende por mediación escolar?	1. Mediación escolar.	1.1 Mediador escolar.	<p>GF01RE 21:0 P1 Yo entiendo, pues como yo soy mediadora escolar, también entiendo que es como el que maneja la convivencia, el que tiene que arreglar problemas, el que tiene mantener bien el salón, nuestros compañeros ya que se entiendan sobre todo.</p> <p>GF01RE 21:48 P3 Yo entiendo por mediación escolar que es el que resuelve los problemas.</p> <p>GF01RE 21:52 P4 Mediación escolar es una persona que interviene dentro de un problema, siempre buscando la solución por medio del diálogo.</p> <p>GF01RE 22:45 P8 Yo entiendo que mediación escolar es ser un tercero el cual intervenga en diferentes situaciones o problemáticas que se presenten.</p> <p>GF01RE 22:50 P9 Yo entiendo que es como alguien que interviene en problemas y dificultades, ósea que sea capaz como de darles esa ayuda que ellos necesitan.</p> <p>GF01RE 23:00 P10 Alguien que soluciona los conflictos.</p> <p>GF01RE 24:00 P9 En mi salón, pues creo que la mediadora de mi salón es como un poco relajada, es como así entonces como yo soy la representante, yo me meto, ósea si yo me meto y yo trato de que todo esté bien y como darle esa colaboración a ella.</p> <p>GF01RE 24:20 P8 Pues la verdad es que yo apenas me vine a</p>

			<p>acordar que teníamos mediadora porque nunca interviene pues, la verdad es que me acuerdo que la escogimos y no me acordaba que era ella, siempre que hay un problema o algo, en el salón creo que yo no soy el único líder porque también hay unos compañeros que ejercen un liderazgo en el salón entonces entre varios tratamos de solucionar eso, los problemas que hayan pero pues la mediadora no se hace notar mucho.</p> <p>GF01RE 24:55 P7</p> <p>En el salón pues el mediador escolar yo no lo he visto mucho, en realidad no hay como mucho conflicto entre nosotros.</p> <p>GF01RE 25:05 P6</p> <p>En mi salón no acatan los mediadores, como que no quieren hacer nada, hay un problema y ellos no les da la gana de ir, entonces me toca resolver a mí, como ellos no quieren.</p> <p>GF01RE 25:20 P5</p> <p>El mediador de mi salón es responsable, muy activo, ve algún problema o que ya están empezando a chocar las personas, de una interviene, las separa, las saca a todas dos del salón y dialoga con ellas, cual es el problema ellos solos para buscar una solución ya sea con la profesora o conmigo.</p> <p>GF01RE 25:50 P4</p> <p>En el salón pues como ellos hablan muy duro, no se dejan, no dejan escuchar a nadie, no dejan hablar a nadie, pues casi no, si se insultan mucho pero peleas casi no hay, pero cuando hay siempre se cogen a puños, patadas, se agreden cierto, entonces pues yo siempre les digo muchachos portensen bien, no peleen y ellos nunca paran bolas a lo que uno les dice, cuando ellos pelean pues así yo siempre los cojo a todos dos y ya, yo les digo, si ellos se siguen tirando porque a veces uno los coge y ellos se siguen pegando entonces yo ya intervengo con la profesora.</p> <p>GF01RE 27:00 P3</p> <p>Pues el mediador de mi salón, yo no sé, es como si no hubiera, cuando hay un problema, él nunca hace nada.</p> <p>GF01RE 27:15 P2</p> <p>El mediador de mis salón, al igual que el de mis</p>
--	--	--	---

			<p>otros compañeros, no interviene pues así como en nada, siempre que hay como conflictos buscan es al director de grupo, que es como el que más fácil se entiende con todos, la mediadora no es como muy activa cierto, es como tímida.</p> <p>GF01RE 27:35 P1 Pues yo soy la mediadora y a mi me da mucha dificultad, porque yo, ellos es mas como por el lenguaje, se dicen groserías, se dan puños, uno piensa que hacer y dice pídanse perdón, ellos se dicen asi pero al ratico ya se empiezan a mirar feo y empiezan otra vez, yo ya le digo al profesor, y ellos lo vuelven a hacer.</p> <p>GF01RE 33:55 P9 Pues en mi salón no ella no se hace notar, ósea no se hace notar, ya si hay un problema yo le digo está pasando esto, pero ella no. Ósea en mi salón no se presentan conflictos donde a toda hora ella intervenga y eso y que lo otro, pero cuando en realidad pasa ella no, no opina entonces no se hace notar.</p> <p>GF01RE 34:26 P8 Pues en mi salón como dije ahora es muy transparente ella porque no se hace notar para nada, pues no es que quiera hablar mal de ella ni nada porque es muy buena amiga mía y todo pero hay que decir las verdades, ella no se hace notar en el salón.</p> <p>GF01RE 34:50 P7 El mediador como casi no han habido peleas pero él si se hace notar cuando hay un problema grave,</p> <p>GF01RE 35:05 P6 Nuestro mediador en nuestra aula de clase se duerme, hay un problema y no, no quiere, no le da la gana de hacer nada.</p> <p>GF01RE 36:10 P3 En mi salón el mediador no hace nada.</p> <p>GF01RE 36:18 P2 Sino que así como muchos tampoco hace nada, es así como pasivo. Ella no se da mucho de cuenta cuando hay conflictos.</p> <p>GF01RE 39:50 P9 GF01RE 41:40 P5 De hecho en mi salón el mediador que tenemos ahorita es muy sobresaliente porque el anterior</p>
--	--	--	---

			<p>no se notaba, él había un problema interveníamos era la directora de grupo y yo, no él no se notaba, antes el a veces ocasionaba los conflictos, entonces decidimos cambiarlo y ya ahora el nuevo mediador se hace notar mas, y se hace tener un poquito de respeto porque tampoco lo que el hace es en forma de juego sino que el interviene de una soluciona los problemas.</p>
<p>3. ¿Cómo es el desempeño del mediador escolar?</p>		<p>1.2 Mediación: protocolos y seguimiento.</p>	<p>GF01RE 21:25 P2 Yo entiendo que la mediación escolar es como alguien que interviene en algún problema, y buscar como una solución equilibraba para las dos personas que están peleando.</p> <p>GF01RE 22:05 P5 Por mediación escolar entiendo que es aquella persona que ayuda sin importar el conflicto que sea grave o tampoco grave a solucionarlo, sin ningún tipo de golpes o gritos sino dialogando.</p> <p>GF01RE 22:20 P6 Yo lo que entiendo por mediación escolar es que ellos tratan de buscar como una salida que este entre ellos para solucionar el problema.</p> <p>GF01RE 22:34 P7 Yo entiendo por mediación escolar es una persona que soluciona el conflicto sin mirar que persona es, si es un amigo o otra persona.</p> <p>GF01RE 33:22 P10 Pues ella toma la palabra y ella habla, pero no dejan hablar. Pues en ocasiones es que en ese salón no respetan cuando las personas van a hablar, en algunas ocasiones; pero lo que ella dice es como si no les importara, porque ellos solo les importa lo de ellos y ya.</p> <p>GF01RE 35:15 P5 El mediador de mi salón es muy activo a la hora de los problemas, de una interviene, ve que están chocando así con palabras feas y él está pendiente, procura estar cerca de las personas y ya cuando ve que se levantan como para golpearse de una interviene, las para, salen y habla con ellas.</p> <p>GF01RE 35:45 P4 En el salón siempre es más que todo como con las palabras, pero cuando ellos se van yo</p>

			<p>siempre cuando hay problemas yo les digo no muchachas, pero ellos no se dejan, ellos irrespetan mucho, no dejan hablar y si uno interviene le dicen hay sapo que esto, entonces no.</p> <p>GF01RE 36:34 P1</p> <p>Yo pues si es así con las palabras pues ya uno dice, pues así como siempre yo les digo que se pidan perdón, que dialoguen sobre eso, y yo les pregunto que como pasó esto y ya ellos, pero cuando es muy grave ya el profesor, es el que hace eso o usted también, el coordinador.</p>
5. ¿Qué hace el mediador escolar ante los conflictos presentados en el aula de clase?		1.3 Programa Escuelas Para la Vida.	
		<p>Categoría emergente</p> <p>Los estudiantes son reacios a la mediación</p>	<p>GF01RE 23:37 P10</p> <p>La de mi salón ella da ideas, pues ella trata de solucionar cosas pero los que están en el problema no le prestan atención, no dejan que ella hable, son irrespetuosos y no se soluciona nada.</p> <p>GF01RE 33:22 P10</p> <p>GF01RE 35:45 P4</p> <p>GF01RE 38:25 P10</p> <p>Yo pienso que ella (la mediadora) si se hace notar pero son los alumnos los que no aceptan las condiciones que ella pone. El problema no es ella el problema es de los otros que no quieren. Es la actitud de los otros que no permiten.</p> <p>GF01RE 42:44 P4</p> <p>Es que yo no sé pero es que en el salón, también así como dijo ella, son los otros que no se dejan.</p>
4. ¿Qué actores intervienen en las situaciones de convivencia escolar?	3. Actores educativos	3.1 Directivos docentes	<p>GF01RE 31:05 P6</p> <p>GF01RE 31:35 P8</p> <p>GF01RE 32:20 P10</p> <p>GF01RE 36:34 P1</p>
		3.2. Docentes.	<p>GF01RE 29:30 P1</p> <p>Pues hay muchas personas, también hay alumnos que cuando ya uno hace algo ellos como que hay, y ya algunos profesores también</p>

			<p>como que ya no se enfocan tanto en eso, pues yo, si yo, y algunas personas también como intervienen mucho en eso porque en mi salón no quieren manejar mucho la convivencia. GF01RE 30:20 P4 GF01RE 32:00 P9 GF01RE 36:34 P1</p>
		Directores de grupo	<p>GF01RE 29:50 P2 Pienso que la persona que más interfiere en los conflictos del salón es nuestro director de grupo cierto, siempre tratando de solucionar todo lo que se presente y de igual manera yo, una vez que no son así como tan grandes. GF01RE 30:10 P3 En mi salón el director de grupo. GF01RE 30:20 P4 En mi salón pues solo cuando pelean el director y yo, y las otras personas algunos intervienen para que sigan peleando, y otros si tratan de pararlo, pero si ya es que se pierde algo o algo más grave siempre interviene un profesor. GF01RE 30:50 P5 En mi salón interviene la directora de grupo, el mediador y yo, y ya cuando el problema es más grave intervienen otros compañeros de clase. GF01RE 31:05 P6 En mi salón intervienen la directora de grupo y el coordinador, cuando el conflicto es muy grande y no pueden solucionarlo requieren al coordinador. GF01RE 31:20 P7 En mi salón es más que todo el director de grupo y cuando es muy grande el conflicto los compañeros que son como amigos de los que están peleando, unos los paran, otros dicen que sigan, y yo. GF01RE 31:35 P8 Como lo dije anteriormente depende del problema de convivencia escolar, porque si son problemas que se pueden solucionar en grupo lo hacemos nosotros mismos, pero ya cuando son problemas que se nos salen de las manos definitivamente hay que hablar con el director de grupo y ya casos extremos con el coordinador. GF01RE 32:00 P9</p>

			GF01RE 32:20 P10
		3.3. Estudiantes.	GF01RE 29:30 P1 GF01RE 30:20 P4 GF01RE 30:50 P5 GF01RE 31:20 P7 GF01RE 31:35 P8
		Estudiantes agravar	GF01RE 29:30 P1 GF01RE 30:20 P4 GF01RE 31:20 P7
		Estudiantes representantes	GF01RE 29:50 P2 GF01RE 30:50 P5 GF01RE 31:20 P7 GF01RE 31:35 P8 GF01RE 32:00 P9 En mi salón más que todo pues yo (representante de grupo) yo trato como eso para que no se pongan de algo más con la profesora, obviamente yo miro los casos y hablo con la directora de grupo y hay profesores que les extraña la actitud de nosotros y la convivencia entonces ya se meten ellos, pero más que todo somos como nosotros como grupo que le damos solución a eso. GF01RE 32:20 P10 Pues yo intervengo pero de nada sirve lo que yo digo porque no me prestan atención, entonces llaman al coordinador, el director de grupo a veces también.
		3.4 Padres de familia	
		Mediadores escolares	GF01RE 29:30 P1 GF01RE 30:20 P4 GF01RE 30:50 P5
		3.5. Otros.	
		4.1 Procesos	
6. ¿De qué forma se puede mejorar el rol del mediador escolar en el aula de clase?	4. Aula de Clase	4.2. Actores	GF01RE 39:50 P9 Yo sigo que sí que se haga notar, ósea si ella tomó esa decisión de que quería ser el mediador ósea tener como ese mando, en ese caso ella es la que manda, ósea ella es la que tiene que hacer todo eso, ósea yo dándole como ese mejoramiento hablando con ella, no soy solo yo, somos ella, la profesora y yo para

			<p>darle ese lugar al salón, si me hago entender, y si que se haga notar. GF01RE 41:08 P7</p> <p>Pues si decidió tomar el cargo de mediador que fuera más activo y que fuera transparente a los problemas que no solo solucionar los que son como amigos sino los conflictos que aigan. GF01RE 41:25 P6</p> <p>A mí me gustaría que fuera que fuera buscar un punto de vista en ambas partes, que cuando tenga un problema tratar de solucionarlo de la forma que sea. GF01RE 42:55 P3</p> <p>Que se haga notar más porque él no hace nada. GF01RE 43:08 P2</p> <p>Bueno pienso que la mediadora de pronto no se hace notar porque está como incomoda en ese cargo entonces yo creo que la mejor opción sería si ella quiere como cambiar como dice el compañero darle como unas charlas o capacitación para que lo pueda ejercer mejor. GF01RE 43:20 P1</p> <p>Yo decidí ser mediadora es porque ya, yo tenía que tener, porque yo veía que en mi salón no era muy estable en convivencia, entonces yo quería como mejorar eso pero es que yo soy un poco tímida entonces me da como muy difícil, me gustaría que a nosotros también nos dieran un espacio, o para que ellos dialoguen también, o que sí que los profesores sepan como más intervenir en eso.</p>
		4.3. Comportamientos	GF01RE 38:25 P10
		4.4 Mediaciones	
		Categoría emergente Capacitaciones al mediador	GF01RE 40:28 P8

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

GRUPO FOCAL CON MEDIADORES ESCOLARES (GF02ME)

Observación: A la reunión fueron citados todos los mediadores escolares estudiantiles de secundaria y media, doce en total, pero sólo se presentaron once estudiantes, los otros no asistieron a clases.

Preguntas	Categorías primarias	Categorías secundarias	Sistematización
1 ¿Cómo describe la convivencia en el aula de clase?	2 Convivencia escolar	2.1 Conflicto y conflictividad.	<p>GF02ME 16:18 P10 Bueno yo pienso que en mi grupo hay una convivencia pero no es muy estable porque hay veces compañeros se ponen a pelear, pues no pelear se ponen a discutir con otros y eso se vuelve un problema, pero que entre ellos mismos resuelven el problema en sí, y hay mucha individualidad porque cuando hay grupos uno ya sabe quién se va a hacer con quien, porque confían más en uno que en el otro, y esa es la convivencia del salón.</p> <p>GF02ME 16:50 P09 La convivencia en mi salón es muy pesada, por el simple hecho de que por ejemplo uno este pelear con el otro entonces todos se meten por el uno y los otros por el otro, entonces así empieza como el pleito y todo, entonces al otro día todos vuelven con la misma cosa, y empiezan a pelear, hay veces como dice valentina, son separados en distintos como grupitos, pero cuando nos necesitamos estamos ahí tratando de unirnos, es muy difícil.</p> <p>GF02ME 17:19 P8 Yo pienso que eso no es solo de mi grupo sino también en todos, siempre hay un grupo el mas recochero, el más juicioso y los que están en el intermedio, entonces básicamente la convivencia de mi grupo es buena, no son tan individuales pero si siempre y cuando usted se haga respetar por ejemplo, a usted lo respetan, siempre somos, pues no siempre pero a manera global si somos unidos, pero aunque siempre se van en discusiones, somos activos, mucho ósea hiperactivos más que todo porque hay veces que hasta los profesores dejan respetar la clase, es por eso que ellos pasan del tema a lo que estamos estudiando al día, pasan a recochar entonces eso más que todo. También a pesar que unos se ofenden pero no de forma molesta, o como para hacerlo sentir mal simplemente es una</p>

		<p>manera alegre. GF02ME 19:55 P5 La convivencia en mi salón es demasiado pesada, a pesar de que somos un grupo tan pequeño hay mucha individualidad, se maneja mucho lo que son las charlas muy hirientes, entonces cuando uno no está de ánimo para charlar entonces esas charlas lo ofenden y es donde empiezan los conflictos, y solo somos 23 pero todos peleamos con todos y no hay convivencia. GF02ME 20:52 P3 La convivencia en mi salón es como malita, porque es que la profesora hay veces cuando no nos deja escoger los grupos ella los escoge, pero empiezan los niños no yo no me quiero hacer con este, no este no, y la pelea y la pelea. GF02ME 21:12 P2 La convivencia en el salón es como mala porque hay veces que suelen como pelear así hablándose, diciéndose apodos y ayer es diciéndose cosas, hoy también y no falta el día que se digan cosas. Y a veces la convivencia es buena.</p>	
		<p>2.2 Relaciones e interacciones.</p>	<p>GF02ME 15:50 P11 Convivencia perfecta no hay, pero en mi grupo siempre ha habido esa disolución, esa separación, pero sin embargo en ocasiones cuando nos conviene o cuando vemos que es importante si hay mucha unión y mucho respeto. GF02ME 18:48 P7 La convivencia en nuestro salón es como regular por ejemplo hay días que por ejemplo se ponen a discutir y son hasta capaces de agarrarse y otros días que ni se hablan pues es tranquilo el salón. GF02ME 19:40 P6 La convivencia en mi salón yo digo que es buena ya que todos nos respetamos y nos sentamos a ayudarnos, lo que puede dañar la convivencia es que a veces hay juegos bruscos. GF02ME 20:27 P4 La convivencia en mi salón tampoco es como la mejor pero nos respetamos mucho entre los profesores, los compañeros tienen juegos muy</p>

			<p>bruscos, hacen mucha recocha, alguien si se equivoca pues es como el acabose.</p> <p>GF02ME 21:31 P1</p> <p>La convivencia en mi salón es por días buena y a veces mala, es buena cuando nos ayudamos entre todos y así pero es mala cuando son insoportables.</p>
		2.3 Normatividad.	
2 ¿Qué entiende por mediación escolar?	1 Mediación escolar.	1.1 Mediador escolar.	<p>GF02ME 22:22 P1</p> <p>Es la persona que ayuda a solucionar los problemas del grupo.</p> <p>GF02ME 22:29 P2</p> <p>Ayudar a separar problemas, a solucionarlo</p> <p>GF02ME 22:35 P3</p> <p>Es como la persona que ayuda a separar o a entenderse mejor con los estudiantes y ayuda a que ellos confíen en la mediadora.</p> <p>GF02ME 22:52 P4</p> <p>Para mí la mediación escolar es como apoyar a dos personas que están peleando y darle lo mejores consejos</p> <p>GF02ME 28:15 P11</p> <p>Bueno mi desempeño, ósea todo tiene un lado bueno y malo, por decir yo trato de desarrollarme, desenvolverme lo más posible en el entorno educativo porque por decir en las aulas de clase no es tan fácil intervenir en x o y problema entonces uno a veces prefiere evitarlos y no aportar a la solución de un conflicto o algo así, porque las personas son muy hirientes o simplemente no lo toman en serio, pero en otro aspecto yo si trato de estar ahí de escuchar en ocasiones dar la opinión.</p> <p>GF02ME 29:05 P10</p> <p>Bueno mi desempeño sería bueno porque yo he tratado de que el grupo sea mejor y el problema del grupo es que a veces hay apodosos y hay recocha, y los hombres juegan muy bruscos y son dándose puños y entonces pues juegos, entonces lo toman mal y yo he tratado de solucionar cosas y que ellos mismos se den cuenta de que eso no es bueno para el grupo en si porque estar molestando a cada rato eso no es bueno, y yo diría que mi desempeño también es malo en algunos sentidos porque hay veces si he apoyado a algunas personas, y</p>

		<p>no es tanto en malo porque el grupo en si soluciona los problemas y como que todos son mediadores, se podría tomar una persona y todos resuelven el problema.</p> <p>GF02ME 30:09 P9</p> <p>Pues yo creo que mi desempeño a veces es regular y a veces es bueno porque por ejemplo en el salón a mí no me toman como una persona como amiga a veces, porque cuando empiezan a pelear y uno trata de ayudar, pero no se quieren dejar ayudar, uno ahí no puede hacer nada, entonces a veces cuando una persona esta triste, tiene algún problema, está llorando o se siente mal yo no busco a las personas cuando están acompañadas o algo para que digan que yo si estoy haciendo algo sino que yo espero a que estén solas las llamo y les pregunto que les pasó y trato de aconsejarlas lo más que pueda.</p> <p>GF02ME 31:50 P8</p> <p>Bueno a nivel pues de este año considero que mi grupo no ha sido digámoslo así muy problemático, más que todo eso es entre nosotros y es porque nos gusta recochar así, pero si han pasado ocasiones en las que hay problemas pero la verdad es que yo no soy de las personas que hay mismo me meto ahí en el problema de ellos dos, porque eso también es muy maluco, si ellos no están a gusto con que uno les ayude entonces ni modo de ayudarles, pero si trato de estar ahí de ayudarles de darles ejemplo más que todo, también de aconsejarlos mucho, tratando de llevar más que todo no en la disciplina en sí, en general pero si a los que están haciendo más ruido que son los que más están afectando tratar como de apaciguarlos mas no metiéndome en la vida de ellos, pues entonces yo considero que es bueno.</p> <p>GF02ME 32:14 P7</p> <p>El desempeño mío y el de mi compañero sería bueno porque es que ya hace un par de semanas o meses hubo un problema pues muy maluco en el salón porque unos compañeros empezaron empujándose como juego y ya resultó como pelea, ya después de eso en el salón tenían como que ganas de agarrarse</p>
--	--	---

		<p>entonces el profesor los sacó y nos tuvieron que llamar a nosotros, y hasta afuera tuvieron que llamar al rector, ya después de eso hubieron algunos problemas pero los pudimos resolver bien, en calma sin insultos ni nada de eso.</p> <p>GF02ME 33:00 P6</p> <p>Yo digo que en el cargo mío yo me siento bien ya que cuando hay un juego demasiado brusco yo intento meter para resolver los problemas que haya, no intento que dejen de jugar pero tampoco que jueguen tan bruscos.</p> <p>GF02ME 33:25 P5</p> <p>Yo considero que mi desempeño como mediadora ha sido bueno, no digo excelente sino bueno porque no he logrado mi cometido, he tratado de mejorar la convivencia en mi grupo, aunque sea muy complicado porque todos tienen temperamentos muy difíciles de manejar pero he tratado de hablar con ellos en las situaciones difíciles, poniendo el respeto como la base de todo, para que todos nos podamos entender y que no haya conflictos.</p> <p>GF02ME 33:57 P4</p> <p>Mi desempeño tampoco es el mejor ni el peor pero yo hago como todo lo posible para aconsejar a las demás personas y como que respeten a los profesores o compañeros, porque en verdad hay muchos apodos, pues no se respetan entre todos, sino empiezan a gritarse súper feo y eso es lo peor, yo intento aconsejarlos.</p> <p>GF02ME 34:26 P3</p> <p>Mi desempeño yo considero que es bueno porque es que en mi salón hay muchos apodos como dice ella, no los respetan porque no lo respetan, pues no se dejan ayudar entonces uno como que se va a meter entonces que metida, entonces toca coordinación, profesores, entonces uno como que no lo puede resolver, porque ya es tratándolo mal, insultándolo, entonces muy maluco.</p> <p>GF02ME 34:55 P2</p> <p>Bueno mi desempeño es bueno y malo, lo bueno es que casi no suelen haber peleas que hay que intervenir, lo malo es que allá suelen jugar mucho así pegándose, diciéndose</p>
--	--	--

			<p>apodos, entonces yo intervengo diciéndole a los profesores para que le llamen la atención sino que no es peleando sino así charlando, pegándose patadas. GF02ME 35:12 P1</p> <p>Bueno mi desempeño es bueno y entre malo, porque no falta el típico gracioso que quiere en plena clase hacer burla a los otros entonces yo intervengo, y le digo hágalas pero no se pase, cuando ya se pasa yo le digo hey cálmate pues que ya, y va y le pide perdón, que vaya. GF02ME 44:35 P11</p> <p>GF02ME 45:42 P10</p> <p>Pues yo pienso que lo esencial es las dos partes, y yo trato de no ponerme en ningún lado porque eso es lo que se debe hacer, pero hay veces que una persona si tiene la razón, una de las dos, entonces yo primero miro el problema y después actúo de diferentes maneras, porque como digo los juegos bruscos también tiene que intervenir un profesor, lo primero es separar a las dos personas, yo no me voy a meter porque yo soy muy chiquita y los hombres son, pero si trato como de separarlos porque en ese sentido yo no puedo hacer nada, separarlos y después mirar porque pasó eso y ya resolver el conflicto. GF02ME 46:33 P9</p>
<p>3 ¿Cómo es el desempeño del mediador escolar?</p>		<p>1.2 Mediación: protocolos y seguimiento.</p>	<p>GF02ME 23:01 P5</p> <p>Para mí la mediación escolar es como el método de resolver los problemas de una forma pacífica y cordial, evitando la violencia y los conflictos. GF02ME 23:15 P6</p> <p>Para mí la mediación escolar es intervenir en problemas donde dos personas están peleando. GF02ME 23:25 P7</p> <p>Para mí la mediación escolar es el poder solucionar un conflicto que hay entre dos o más personas que estén dañando la convivencia en el grupo. GF02ME 23:48 P8</p> <p>Para mí la mediación escolar no es solo intervenir en un problema que se presente en el salón de clase sino también por ejemplo</p>

		<p>poner los distintos puntos de vista que se tienen, ayudar a que se reconcilien pacíficamente y también que además de esa reconciliación del problema que tal vez puedan llegar a ser amigos o tratar de que ellos miren de un punto de vista distinto, porque esta persona toma esa reacción contra mí y porque yo tome esa reacción contra esa persona que me agredió, porque yo lo agredí, que pasó conmigo, también es desde ese punto de vista. GF02ME 24:35 P9</p> <p>Para mí la mediación escolar es ayudar a otra persona a solucionar sus problemas no tanto pues, en peleas también, pero también personalmente, familiarmente, que cuando tengan un problema, los mediadores lo que hacemos es ayudarlo, aconsejarlo, o decirle que se podrían hacer en esos casos. GF02ME 24:58 P10</p> <p>Para mí la mediación escolar es como solucionar un conflicto dialogando, mediando entre las dos partes y se supone que uno no puede estar al lado de ninguno de los dos porque se volvería otro problema, por si las dos personas van peleando yo como me voy a poner de la parte de uno solo, tengo que ponerme de las dos partes, escuchar las dos y solucionar el conflicto que tengan, y también como dice la compañera solucionar los conflictos sobre la casa, uno ve personas tristes, y si uno las puede ayudar, ayudarle con esas cosas. GF02ME 25:40 P11</p> <p>La mediación es como el intervenir de esa persona en medio de un conflicto o un problema para llegar a un punto donde podamos mejorar la calidad del entorno educativo o individual de la persona porque no solo se trata de que mejoro el problema y listo, no, uno se tiene que poner digamos que a investigar y ponernos en ese punto de vista de cada uno para mejorar su estado, ayudar para contribuir a esa persona a mejorar su personalidad o algo así. GF02ME 44:35 P11 GF02ME 45:42 P10 GF02ME 46:33 P9</p>
--	--	---

			<p>Yo normalmente trato como de profundizar el tema por el que pasó el conflicto o lo que está pasando yo trato de profundizarlo a ver cuál es la causa que comenzó eso y de ahí tratar como de dar el consejo o tratar de ayudarlo a mejorar poco a poco.</p> <p>GF02ME 46:58 P8</p> <p>Bueno parte de lo que yo haría ya lo había dicho antes, que es tratar de mirar ciertos puntos de vista, de otras partes del problema, más que todo trataría de ponerme en el medio, sin irme más para un lado que del otro, o sea estar en medio de equilibrio, poner el punto de vista del otro, tener las dos versiones de porque causaron el problema y tratar de reflexionar acerca de eso para así poder resolverlo y que no se vuelva a repetir.</p> <p>GF02ME 47:47 P7</p> <p>Pues cuando ocurre una situación de esas nosotros dos tratamos de clamarlos o de calmar la situación, pues si ellos no quieren no intervenimos en nada y ya que lo solucione el profesor con el que estamos o la directora de grupo, pero si ellos necesitan ayuda nosotros tratamos de calmarlos sin ninguna agresión.</p> <p>GF02ME 48:34 P6</p> <p>Yo cada vez que ocurre un problema siempre le digo a las personas que hablemos, al hablar con ellas siempre intento profundizar las dos versiones que ellos me dan, intento siempre llegar a una equidad para que nunca haya algún problema, de nuevo o al final salgan golpeados.</p> <p>GF02ME 49:04 P5</p> <p>Bueno yo trato de ser muy neutral, escucharlos es lo más importante, que ellos sientan que se pueden estresar, de pronto no en el momento de la pelea, pero con la cabeza más fría porque con la cabeza caliente hay cosas que de pronto no se quieren decir, entonces yo espero que el problema se disuelva un poco y empezamos a hablar, hablar es lo más importante, el respeto, no hablo solo con uno sino que hablo con los dos para que no se digan cosas mal dichas y que todo quede claro y que el conflicto no se vuelva a repetir.</p> <p>GF02ME 49:48 P4</p>
--	--	--	--

			<p>Bueno pues yo intento buscar el mejor momento posiblemente problema, intento buscar el lugar y meterme más como en la investigación pues lo que pasó en ese problema, trato de darles el mejor consejo y que se respeten en ese momento.</p> <p>GF02ME 50:12 P3</p> <p>GF02ME 50:42 P2</p> <p>Bueno hablar con las dos personas y preguntarles porque se generó el conflicto, y ayudarlos a solucionar el problema.</p> <p>GF02ME 50:50 P1</p> <p>Intentar solucionarlo rápido antes de que llegue a dirección de grupo por suerte no son peleas sino vocabulario y discusiones, entonces intento solucionarlo lo más rápido posible</p>
5 ¿Qué hace el mediador escolar ante los conflictos presentados en el aula de clase?		1.3 Programa Escuelas Para la Vida.	
4 ¿Qué actores intervienen en las situaciones de convivencia escolar?	3 Actores educativos	3.1 Directivos docentes	<p>GF02ME 37:21 P1</p> <p>GF02ME 37:41 P2</p> <p>GF02ME 37:53 P3</p> <p>El coordinador, la directora de grupo, profesoras y compañeros: porque siempre se meten todos, como la mitad del grupo se dividen, estos contra estos y así.</p> <p>GF02ME 38:11 P4</p> <p>Pues obviamente el coordinador, los profesores, el director de grupo.</p> <p>GF02ME 38:25 P5</p> <p>GF02ME 38:52 P6</p> <p>GF02ME 39:05 P7</p> <p>GF02ME 39:34 P8</p> <p>GF02ME 40:25 P9</p> <p>GF02ME 41:15 P10</p> <p>GF02ME 42:43 P11</p>
		3.2 Docentes/ Directores de grupo.	<p>GF02ME 37:21 P1</p> <p>Depende del problema también, si es en grupo y ya lo solucionamos todos, porque yo pido la opinión de todos, y ya si es así mayor contra un profesor ya toca es llamar al director de grupo, coordinador y para ver que paso.</p>

			<p>GF02ME 37:41 P2 Quien interviene, el profesor, en algunas ocasiones llaman al coordi, a lisaned la directora de grupo y hay veces el representante.</p> <p>GF02ME 37:53 P3 GF02ME 38:11 P4 GF02ME 38:25 P5 GF02ME 38:52 P6 GF02ME 39:05 P7 GF02ME 39:34 P8 GF02ME 40:25 P9 GF02ME 41:15 P10 GF02ME 42:43 P11</p> <p>Bueno principalmente el docente que esté presente, cierto, después x o y problema que esté presente si mi compañera representante de grupo y yo podemos acceder lo hacemos, o si no el director de grupo, o el coordinador o el rector, eso ya serían mayores cosas.</p>
		<p>3.3 Estudiantes - Estudiantes representantes.</p>	<p>GF02ME 37:41 P2 GF02ME 37:53 P3 GF02ME 38:25 P5</p> <p>Pues en los conflictos de mi grupo no intervienen como muchas personas, nosotros tratamos de resolver los problemas entre el mismo grupo, pues que no sean muy difíciles, la representante y yo tratamos de resolver los conflictos de la mejor manera sin meter mucha gente ahí, pero pues si el conflicto está más grande obviamente hay que llamar al coordinador, al director de grupo.</p> <p>GF02ME 38:52 P6 En mi grupo las personas, los actores que intervienen serían la representante, yo, la directora de grupo y el coordinador.</p> <p>GF02ME 39:05 P7 Pues digamos que cuando hay un conflicto en mi salón, lo principal es que mi compañero y yo, lo tratamos de resolver ahí mismo, pero si el conflicto no se soluciona ahí si vamos con la profesora de la clase donde estemos, y si no se soluciona vamos con la directora de grupo, después con el coordinador o hasta rectoría.</p> <p>GF02ME 39:34 P8 Los problemas que se solucionarían, como se solucionarían los problemas, sería muy</p>

			<p>dependiendo de ellos, si es entre alumnos, disgustos o algo así se solucionan entre ellos dos mismos, si llega a otro nivel, ahí si llega la representante, entran los otros compañeros y entro yo, si ahí no se soluciona, todos están cerrados y no quieren hacerlo, pues darle una solución, si el profesor se mete, ya después si el profesor ve que está muy atorado ya se mete el coordinador y después el rector, pero si es muy horrible el problema.</p> <p>GF02ME 40:25 P9</p> <p>Pues en mi grupo cuando las peleas son pequeñas, pues no son tan grandes, ellos mismos lo pueden solucionar o a veces llaman a otro, y tratan como de ayudarse entre sí; hay veces en que las peleas si se vuelven muy grandes y llegan hasta el punto de decirle al director de grupo, y cuando ya nos toca clase con él nos pregunta que está pasando, como podemos solucionar esos problemas, como podemos ayudarnos entre sí a cambiar esos defectos que nosotros tenemos y ya cuando el problema ya es grande que es de profesor contra alumno o de alumno contra profesor, ya a veces va a donde el coordinador o se habla con el rector.</p> <p>GF02ME 41:15 P10</p> <p>Yo pienso que los actores que más deberíamos intervenir somos nosotros los mediadores, pues el grupo en sí también tiene que ver un rol ahí específico porque desde ahí se solucionan los problemas, porque si un alumno que está haciendo problema no quiere que nosotros los mediadores intervengamos es muy difícil solucionar el problema, porque ya uno no puede solucionar el problema que él cometió; y los otros actores deberían los coordinadores, los profesores también, y en mi salón es mucho problema con un profesor, la profesora de artística, todos ya hemos peleado con ella, nosotros no nos entendemos con ella y ella no nos entiende a nosotros, ahí hay un problema que está muy seguido. Ya hablamos con la directora de grupo y la profesora y desde ahí no ha habido más problemas.</p> <p>GF02ME 42:43 P11</p>
		3.4 Padres de	

		familia	
		3.5 Otros.	GF02ME 43:09 P9 Ah y otra persona que faltó fue la psicóloga, ella también ha aportado mucho.
6 ¿De qué forma se puede mejorar el rol del mediador escolar en el aula de clase?	4 Aula de Clase	4.1 Procesos	
		4.2 Comportamientos	GF02ME 52:05 P1 No ponerme a favor de nadie. GF02ME 52:18 P2 Tomar nota del hecho. GF02ME 52:25 P3 Pues si no ponerme a favor de alguno. GF02ME 52:31 P4 Mantener el respeto presente entre los grupos. GF02ME 52:36 P5 GF02ME 53:05 P6 Haciendo que de por sí todos tenemos respeto por todos, así todos tendríamos la oportunidad de tomar muy en serio cada rol. GF02ME 53:30 P7 GF02ME 53:50 P8 GF02ME 54:54 P9 GF02ME 55:40 P10 Se debe mejorar es el respeto porque hay veces que uno se siente mal y pues uno quiere desquitarse con otra persona, entonces ahí comienzan todos los conflictos y yo creo que lo que se debe mejorar es la escucha y el respeto de todos los alumnos porque de ahí comienza el conflicto. GF02ME 56:05 P11
		4.3 Mediaciones	
		4.4 Categoría Emergente Preparación de la comunidad ante la mediación Galthun	GF02ME 41:15 P10 GF02ME 44:35 P11 Lo ideal es intervenir, cierto, pero como no estamos en un mundo ideal sino real, uno trata de intervenir cierto, pero hay personas que ponen una barrera o simplemente este me cae mal no permite que uno intervenga y les ayude en los conflictos, entonces uno también crea también esa barrera yo a este prefiero evitarlo y por otro medio le ayudo, pero eso no es en todos los casos sino en ciertos; ya por otro lado sería el intervenir, aconsejar. Por otro medio, es por decir por el lado de la psicóloga o de Gustavo, pues con personas que si puedan acceder a cada una de las personas.

			<p>GF02ME 50:12 P3 Pues yo siempre intento meterme de la mejor manera porque como son sale uno insultado ahí, entonces trato de meterme cuando ya pasaron un poquito las cosas para que no estén insultándolo a uno y hablo con ellos, entonces trato de que haya respeto entre los dos, porque pelearon.</p> <p>GF02ME 52:36 P5 Pues yo pienso que ni el mejor proceso de mediación va a funcionar si los mismos alumnos no se lo toman en serio, entonces eso es lo que faltaría para que la mediación fuera completamente efectiva, que los que tienen el conflicto sean mas respetuosos con los mediadores que tratamos de resolver y que se tomen muy en serio lo que estamos haciendo porque si, es algo serio.</p> <p>GF02ME 53:30 P7 Exigiendo más respeto por parte de los que están en el conflicto por que digamos que uno va con buena manera a solucionarlo y ellos lo tratan a uno de metido, como que sapo, que ellos están jugando algo así, entonces no respetan.</p> <p>GF02ME 53:50 P8 Bueno personalmente creo que es una pregunta muy difícil porque es que eso no depende de nosotros sino que depende de los mismos alumnos en el momento en que se tuvo el problema, si por ejemplo las dos personas no quieren que un mediador este y están súper alterados y se siguen y se siguen insultando hasta la hora de la salida entonces ni modo de uno entrar en ese momento de furor del problema porque ahí uno mismo va a salir más afectado que los otros, ósea no va a hacer la buena solución, entonces es dependiendo del problema, dependiendo de la persona, si quiere que uno esté o no, como lo dijo la compañera ni hasta el más buen proyecto de esto va a resultar si ellos mismos no quieren aceptar la colaboración de nosotros.</p> <p>GF02ME 54:54 P9 Bueno yo creo que principalmente seria como la confidencialidad porque de nada sirve uno</p>
--	--	--	---

			<p>tratar de hablar con alguien que después vaya y le cuente las cosas a otra persona y las cosas como que se vuelvan más grandes de lo que ya eran o de pasar de algo pequeño se vuelva grande; también otra cosa que sería tratar como decirles que paso, enseñarles a ellos que no solo depende de nosotros ayudarlos sino que también depende de ellos, porque de ellos también está el cambio, no solo de nosotros.</p> <p>GF02ME 56:05 P11</p> <p>Bueno principalmente el de saber intervenir y no pues por parte de cada uno tener la madurez correcta para afrontar lo que hizo o de la forma en que uno lo quiere mediar, porque sí, es como lo decían, si no quieren aceptar mejorar las condiciones nada se hace.</p>
--	--	--	--

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

GRUPO FOCAL CON DOCENTES DIRECTORES DE GRUPO (GF03DD)

Observación: A la reunión fueron citados todos los docentes directores de grupo de secundaria y media, doce en total.

Preguntas	Categorías primarias	Categorías secundarias	Sistematización
1 ¿Cómo describe la convivencia en el aula de clase?	2 Convivencia escolar	2.1 Conflicto y conflictividad.	<p>GF03DD 15:25 P12</p> <p>Bueno para mí la convivencia, voy a hablar como en general, yo doy clase en los grupos séptimos, novenos y un sexto; en general en los grupos inferiores la convivencia es un poco más difícil, a los niños ahí por diferencias de edades les cuesta más que haya una sana convivencia, cuando digo una sana convivencia es porque siempre van a haber problemas en el día a día, pero yo creo que esos problemas muchas veces, o al menos el análisis que he hecho, principalmente en los séptimos, es por la diferencia de edades, los niños empiezan a chocar cuando hay tantas diferencias de edades, entonces eso hace que no se entiendan y que la convivencia no sea la mejor. Ya en los grupos superiores, con los grados novenos, la convivencia es mucho mejor, se han presentado problemas en ambos, pero</p>

			<p>problemas que han tenido solución y problemas dirigidos, con ciertas personas no es en general el grupo, de pronto en una ocasión el grupo se vio afectado pero se solucionó pues y el grupo ha crecido mucho, me refiero a 9 A y con 9B también ha habido foquitos de cositas, de que se hacen bullying, de que se lo gozan, de que no se tratan bien, también se ha tratado como de intervenir entre ellos mismos, pues también intervienen, pero en general siento que con esos grupos es mucho mejor la convivencia, que cuando uno está con ellos todo es más fácil, dictar la clase es más fácil porque la convivencia está ligada a eso, a la labor de nosotros como docentes, cuando un grupo no tiene una buena convivencia se nos puede dificultar hacer el proceso de clase.</p> <p>GF03DD 19:14 P10</p> <p>Bueno yo doy clase a los grandes noveno décimo y once pero algunas horas extras en sexto y comparto lo que dice la compañera en sexto el niño está entorno al juego, que ponen queja porque me cogió el lápiz, que porque me miró, que porque me halo la trenza pero eso uno lo puede manejar, pero con lo grandes, hablo por ejemplo de once que es mi grupo, once es un grupo muy cerrado, muy burletero, incluso hubo una niña que se quejó de ellos por el problema del bullying, la lleve a la psicóloga y ya se gozaron a la niña el resto de la vida porque si le hacen algo le dicen llame a la directora de grupo para que la lleve a la psicóloga, son súper fastidiosos, son muy cansones, se gozan a todo el que llega, no todo el que llega ellos le abren las puertas, son como muy cerrados y hay un grupito de hombres que son muy cansones. Por ejemplo noveno y décimo también, ellos son muy susceptibles de que este me cae mal, entonces dice alguna cosa entonces ya la otra hace caras, le volea el pelo y hay que estar como conteniendo todo eso; y la convivencia entre los muchachos a mí no me parece buena, me parece mala, mala, no se quieren sino entre los amigos cercanos, pero para decir que todo el grupo la va bien, que son buenos amigos, manejan como mucha cizaña, que el fin de</p>
--	--	--	--

			<p>semana, que el novio de esta, que el que tiene moto, que el que no.</p> <p>GF03DD 21:03 P9</p> <p>Bueno yo doy clases en sextos y octavos, yo noto que la convivencia de los pelaos es un reflejo de lo que ellos viven en sus casas, yo he notado que los chicos que son más conflictivos y que son los que de alguna manera entorpecen las dinámicas de clase, son los chicos que tienen las familias más violentas, son los chicos que tienen la menor cantidad de acompañamiento familiar, entonces yo a veces creo que es un reflejo que ellos están reflejando lo que viven diariamente en sus casas. Con respecto a los sextos son muy particulares porque es que en sexto si los niños juegan, ponen queja por el lapicero, hay un conflicto muy marcado entre los que son ya de 16, 15 años versus los niños que vienen de procesos regulares o sea que vienen con sus once añitos en quinto y que todavía están en un mundo muy infantil y chocan mucho por esos cuatro o cinco compañeros que a pesar de estar en sexto tienen un mundo de un estudiante de octavo y es muy notorio, en actividades tan sencillas como un trabajo en grupo siempre son con los chiquitos y los grandes con los grandes, entonces chocan mucho y eso evita que en el grupo haya unión. Con respecto a los octavos a mí me pasa algo muy particular y es que yo los tengo desde sexto, entonces desde que empecé el proceso con ellos les dije que aquí pasa algo y el problema es de todos porque todos son un grupo, entonces con octavo A que es mi grupo ellos cuando hacen una embarrada saben que el castigo o el regaño que yo les voy a imponer es para todos no para casos individuales, y la falta es de todos porque todos son un grupo y tienen que convivir las 30 horas semanales; a pesar de que son muy cansones, hablan mucho y he notado que hablan tanto porque son muy solos y en las casas como no tienen quien los escuche, quien los acompañe ellos tienen que desahogarse todas esas historias, todas esas experiencias de vida en algún lugar y escogen las aulas de clase.</p>
--	--	--	--

			<p>GF03DD 23:35 P8 Bueno yo doy clases en sextos y séptimos pero voy a centrarme en los sextos porque pienso que la convivencia entre ellos o la mala convivencia no se centra solamente en juegos, ellos se tratan mal, se insultan, se agreden físicamente, así no sea un golpe duro, las niñas le tiran a los niños y los niños a las niñas, y no es simplemente un juego, ellos no respetan, la convivencia es malísima, yo misma le digo a ellos que si son el futuro de esta sociedad estamos perdidos, es la verdad porque si desde niños no aprenden a respetarse a saber convivir que se espera de ellos por fuera, y si acá no se les enseña eso en la calle que vamos a hacer.</p> <p>GF03DD 24:34 P7 GF03DD 26:49 P6 GF03DD 27:44 P5 GF03DD 29:55 P4</p> <p>Bueno yo creo que todos de alguna forma han descrito de una manera muy clara todo lo que es el ambiente escolar aquí en la institución desde el punto de vista de la convivencia, yo creo que de los que estamos aquí presente soy el más nuevo en la institución, me corrigen si me equivoco, y en este caso hablaré de la convivencia en general no especificar de ningún grupo como tal, primero que nada, con mucho respeto a la opinión de la compañera, no la comparto desde el punto de vista de llegar a desmembrar o quitarle a los estudiantes esa posibilidad de que soy niño, soy adolescente, y todo es un proceso y de alguna forma nosotros estamos aquí es para eso apoyar en lo posible en el proceso de transformación de estos individuos, entonces yo creo que si desde ya le creamos la idea de que si ellos son el futuro de la región o del país entonces el país está fregado entonces yo creo que eso es lo que ellos de alguna forma van a terminar construyendo, para algunos de esos estudiantes nosotros los profesores somos lo más cercano a una figura paterna, nosotros no podemos esperar a que ellos sean figuras de paz y amor cuando el contexto en el que ellos crecen es un contexto de violencia, entonces si</p>
--	--	--	---

			<p>nosotros de alguna forma no podemos contribuir en ese proceso de transformación entonces es verdad y los jóvenes están perdidos y lo digo también partiendo de que yo soy el mas nuevo y he llegado a experimentar cosas que no he experimentado en otros sitios y es que un estudiante llega a abrirseme y a contarme cosas muy personales de su vida, de las problemáticas con la madre, desde el consumo de drogas, entre otras cosas, entonces eso de alguna forma es positivo y que compromiso queda en nosotros para contribuir a la transformación de ellos porque de lo contrario la situación de convivencia en el colegio no va a mejorar, no considero que sea mala, en términos generales a mi me parece la convivencia muy buena en la institución por lo que ya mencionan, el contexto social, se presentan los casos de que las niñas de todos los grupos están con la situación de que yo soy la mas bonita, tu eres la mas fea, el estudiante de que yo ando en moto, yo soy el que mas niñas manejo, y cosas como esas pero para si nos ponemos a hacer alguna comparación en otras instituciones nosotros aquí en este momento a nivel de convivencia estamos en el paraíso porque a pesar de que hay problemáticas son todas problemáticas que se pueden llegar a manejar o que han logrado resolverse sin ningún tipo de situación que lamentar.</p> <p>GF03DD 32:50 P3</p> <p>Bueno yo recojo ideas, ni buena ni mala, es una convivencia totalmente normal como dijeron anteriormente teniendo presente que tenemos factores de contexto, de drogadicción, de desintegración familiar y de muchos otros factores, entre ellos la adolescencia y la niñez, retomo algo, siento que hemos dado aportes muy valiosos a los muchachos en proceso de construcción, no es lo mismo los problemas de sexto y séptimo a los problemas de noveno en adelante, es un proceso que hemos construido, los problemas son menores, que los niños más pequeños entonces siento que es un trabajo de construcción y que ya van recogiendo frutos de noveno a once, los problemas se van</p>
--	--	--	--

			<p>solucionando y son menos que los de los grupos inferiores que tenemos que trabajar más; y desde el punto de vista del área ética y valores converso tanto con los muchachos, los muchachos de sexto tienen una visión frente a todo muy negativa, frente a la tolerancia, al respeto, todo eso hay que trabajarle mucho más para ir avanzando en eso.</p> <p>GF03DD 33:55 P2</p> <p>Pues la compañera me quito las palabras a mí, porque yo iba a decir que la convivencia ni es mala ni es buena, normal para la edad de los muchachos y hay que saber comprender a cada uno de ellos, una abuelita acudiente me solicito ayuda para conseguir un internado, yo le dije que esa no es la solución, esos muchachos lo que necesitan más que todo es cariño, mas dialogo, mas comprensión, para mí es lo normal para la edad que están viviendo.</p> <p>GF03DD 35:02 P1</p> <p>Bueno para mí la convivencia en esta institución es normal, de acuerdo a las edades generales, donde veo yo la dificultad o lo complicado o delicado, en revolver estudiantes de diferentes edades, ahí si pensaría yo que es el meollo del problema, aparte del medio, aparte de los padres, aparte de todo lo que comúnmente se maneja en cualquier situación, al combinar usted esto está combinando diferentes experiencias y diferentes interés, eso va a complicar la situación tanto grupal como institucional, del resto yo diría que este colegio, para mí, un paraíso.</p> <p>GF03DD 48:43 P11</p> <p>Bueno yo en este punto me considero un poquito negativa y me incluyo, ahora decía un compañero que nosotros no los asumimos, nosotros esto o aquello, en este caso digo yo, y de hecho siempre he considerado que es una de mis falencias como profe, los procesos de convivencia, la mediación eso a mí como que me saca como de mi onda y yo siempre me evaluó esa parte mal porque soy consciente de ello y no hago nada por mejorarlo y lo evado, todo es negativo desde mi punto de vista y como profe, entonces por igual razón veo que</p>
--	--	--	--

			<p>los muchachos aquí no les interesa eso, eso es un chiste, ellos se van profe tengo reunión de mediadores, se van por perder clase y sale volado, pero cuando pasa una situación real de atención a un conflicto ellos están escondidos, nunca aparecen, nunca intervienen porque les da miedo o porque el poder que general los muchachos del conflicto, que muchas veces los identificamos es grande y nos da miedo, estamos invadidos del temor, de asumir un compromiso real, incluso yo como profe, están peleando, miro para otro lado, así sinceramente para no meterme, he visto como salimos golpeados los profes porque nos metemos en la pelea, y yo salgo corriendo y grito están peleando, frente a ese proceso soy muy miedosa.</p>
		<p>2.2 Relaciones e interacciones.</p>	<p>GF03DD 17:10 P11 Bueno con relación a lo que dice la compañera, tengo la ventaja o desventaja, ya ni sé, que doy en todos los grupos de sexto a once, cierto entonces como que estoy alerta en todo lo que pasa en todos los grupos todos los años todo el tiempo y ahí difiero con mi compañera porque yo siento que la convivencia es muy mala con relación a cada momento, ósea lo sextos en su mundo del juego y de la broma y de estar saltando, los séptimos que viven unas cosas tan contradictorias, y ya con los más mayores ya no es que este brincando y jugando pero hay unos conflictos muy fuertes entre ellos, entonces cuando uno los ve tan callados es como más angustiante porque uno piensa que en cualquier momento va a explotar y yo he vivido situaciones muy tesas que no sé ni cómo enfrentar que es de una agresión muy fuerte, entonces uno va como llevando como pasitico, tranquilo cielo respire, tome agüita, vaya de una veltica mientras que se calma, cierto pero son pañitos de agua tibia porque son conflictos muy fuertes para ellos en ese instante, ósea para ellos en ese momento si están diciendo algo de mí es una cosa horrible, se va a acabar el mundo y como tal hay que asumirlo porque a partir de eso se genera conflictos muy tesos incluso afuera después de que salen del colegio, entonces yo lo único que trato de</p>

			<p>hacer y hasta ahora me da resultado es bueno vinimos aquí a hacer esto y cómo enfocarlos en eso que yo traigo generalmente me da resultado por eso al preparar las clases trato de que sean muy dinámicas, de que estén entretenidos, de que cada dos o tres minutos cambiemos de cosas para que ellos como que se salgan de esa situación, al menos por dos horas en mis clases pero a mi si me preocupa eso de la situación que ellos manejan porque son muy susceptibles a cualquier comentario a una mirada, entonces una cosita muy pequeña la ponen grandísima, entonces a mi si me angustia eso.</p> <p>GF03DD 24:34 P7</p> <p>Yo considero que la convivencia no es mala, es normal, porque es normal, es que estamos tratando con seres humanos no con extraterrestres ni androides, y donde hay seres humanos, valga una anécdota, yo fui seminarista y cuando estaba en primero de teología, había cumplido 2 meses de estar en el seminario y me llama el director de grupo y me pregunta como me ha parecido la experiencia del seminario, yo le dije padre traumático, porque aquí hay mentira, engaño, problemas, peleas, lo que uno encuentra aquí en el colegio, y yo antes de entrar al seminario pensaba que eso era una aproximación al cielo, uno tan tonto en la vida a veces, uno va creciendo y va madurando, la iglesia es una institución divina, dirigida por hombres, donde haya seres humanos en la iglesia, en la empresa, en la escuela van a haber todo lo que hemos mencionado aquí peleas, envidias, intrigas, chismes, que es lo que tenemos que hacer con la convivencia, tratar de manejarla, pero la convivencia es normal, ahora si vamos a entender el ideal de convivencia como que aquí no pasa nada vamos para otra parte, segundo es el sector donde estamos trabajando, cual es la característica principal: la violencia, aquí todo lo arreglan por las malas, si no es con la amenaza es con la presión o con el golpe, y lo que dice la compañera, estoy totalmente de acuerdo, ellos traen acá lo que aprendieron en la casa, pero yo no considero</p>
--	--	--	--

			<p>que sea tan mala porque por ejemplo no hemos tenido muertos y no quiera Dios que los haya, ha habido peleas pero es normal, realmente las peleas son detalles pequeños, como lo decían anteriormente, son problemas que vienen de la casa, o por un muchacho, entre ellos mismos, entonces uno recibe aquí el resultado de lo que ellos viven en el contexto familiar y barrial.</p> <p>GF03DD 26:49 P6</p> <p>Bueno yo doy en todos los grupos pero me voy a enfocar en los sextos que son los niños que tienen problemas de adaptación, entendemos que son unos niños que están en unos cambios hormonales, las niñas que quieren marcar territorio, que quieren pues mandar a los niños, quieren abusar de ellos como se dice vulgarmente, son muy escueleritos, escondiéndoles los cuadernos a los compañeros, perjudicándolos, cuando ven que los compañeritos juiciositos hacen la tarea, le echan los cuadernos a la basura, y son quejas tras quejas, que se me perdió el lapicero, que no puedo trabajar, que los problemas de ellos, como lo dijeron anteriormente, eso viene de la convivencia familiar también porque si en la casa no los forman como tal ellos vienen y hacen lo que hacen en las familias.</p> <p>GF03DD 27:44 P5</p> <p>Hablar de la convivencia, yo la comparo con lo que hemos vivido en épocas pasadas y para este año veo mejor la convivencia, de alguna manera hemos obtenido muy buen manejo en la experiencia en ella; respecto a los sextos, indudablemente los niños mayores, que son los que mas entran en conflicto con los menores, les falta como ese afecto de familia y se cree que están consumiendo droga, eso también dispara la personalidad de cualquier adolescente, yo aplique una estrategia, yo era muy academista, era boliando lápiz y lápiz, eso aburre mucho, también taller y taller, eso los aburre, yo les he aplicado la estrategia de contarles historias, alguna historia con moraleja que los divierta y curiosamente se sienten como agradecidos y trabajan, a pesar de que hay dos o tres conflictivos que no han</p>
--	--	--	--

			querido pues engranar en el grupo y siempre son diciendo aquí estoy yo y tengo un problema y hemos indagado por esos problemas y son muy graves, hasta problemas de sexualidad, hay problemas de droga y hay problemas de niños que son abusados por sus padrastros emocionalmente no sexualmente, entonces ellos llegan acá y este es el paraíso donde pueden expresar un poquitico ese dolor o liberarse de ese dolor. Con respecto a los grados superiores hemos tenido correcciones pedagógicas con ellos, pero en sí la convivencia no me parece difícil con ellos y reitero si comparamos con lo que hemos vivido en otros años, la convivencia este año ha sido mejor, más controlada.
		2.3 Normatividad.	
2 ¿Qué entiende por mediación escolar?	1 Mediación escolar.	1.1 Mediador escolar.	<p>GF03DD 36:22 P5 Es un conciliador</p> <p>GF03DD 36:33 P4 Pues como su nombre lo indica mediador escolar, partiendo del contexto en el que estamos y mediar es una persona que de una forma muy imparcial trata de buscar la resolución de un conflicto que satisfaga a ambas partes.</p> <p>GF03DD 38:08 P12 GF03DD 40:27 P3 GF03DD 41:08 P1</p> <p>La apreciación que tengo es que eso tiene varios elementos que toca analizar, eso depende de la persona que esté en ese momento de la situación a resolver, como maneja esa situación; depende también del problema porque los líderes no pueden meterse en todos los problemas, para ellos está totalmente prohibido meterse en faltas de tipo III, no pueden tener conocimiento de ese tipo de cosas, y hay una cosa que se dio dentro de las elecciones de ese tipo de líderes o representantes y es que no siempre tiene carisma, puede ser muy popular pero no el que es popular tiene carisma o la habilidad de ser líder mediador en ese aspecto, que notamos nosotros dentro de la elección de este personal, notamos que los grupos</p>

			<p>escogieron personas que eran como chabacanas, conversadoras pero a la hora de cumplir esa función no eran muy confiables para solucionar el problema, ósea bueno para parrandear y compartir, pero ya cuando hay una situación delicada donde él debe intervenir el estudiantado no ha confiado o no confía mucho en eso, es cierto que hay que hacer un proceso, es cierto que hay que trabajar más, pero pues bueno es el primer año y esperamos mejorar el proceso.</p> <p>GF03DD 43:00 P4 GF03DD 44:25 P7 GF03DD 46:19 P10 GF03DD 48:43 P11 GF03DD 53:38 P6</p> <p>Bueno yo creo que a los mediadores hay que darle mucha seguridad, teniendo en cuenta que a algunos nos pasaron el papelito, escoja los mediadores entonces uno decía este no porque grita mucho, este pelea, entonces uno busca lo mejorcito, en caso de mi grupo el mediador es un niño muy serio pero a la hora de enfrentar esas niñas que la una grita y la otra también, cuando él iba a mediar con ella lo sentaron de un grito y se quedó pasmado, entonces creo que deben darle mucha seguridad a ellos y capacitarlos porque a ellos les da miedo.</p> <p>GF03DD 54:23 P5</p> <p>El sexto mío es el mas manejable, indiscutiblemente la mediadora es muy buena, académicamente es buena, tiene una personalidad fuerte y el grupo la respeta por la actitud de ella; entonces ella misma como estrategia recibe indicaciones de donde puede haber un conflicto y ella misma ha hecho los pactos y eso ha funcionado, y la niña ha tenido ese respaldo del grupo.</p> <p>GF03DD 55:15 P9 GF03DD 59:02 P12</p> <p>En mi grupo la mediadora escolar es muy invisible pero la representante de grupo si es una persona que a pesar de ser muy temperamental pero a veces, y es muy frentera a la hora de decir las cosas las dice, sin pelos en la lengua pero con respeto, entonces ella yo</p>
--	--	--	--

			<p>creo que es la que mas ha tomado ese liderazgo en el grupo, frente a lo que pasa en el conflicto entre ellos, me los comunican a mi algunos, yo en algunos les doy estrategias, les digo son ustedes lo que tienen que solucionarlo, por ejemplo en cuales en conflictos con docentes, que tal cosa de una tarea, no nos recibió esto, nos puso esto, entonces ahí lo que hago es vamos a seguir el conducto regular, ustedes mismos tienen un representante de grupo, empodérense ustedes, uno solo va a hablar, le va a pedir la palabra, mejor dicho los guio, les he dado como guías de como hacerlo pero mas no me meto nunca en el conflicto como tal pero si esto pasa a un segundo plano donde ven ustedes que no hay solución entonces ya si entro como directora de grupo y les digo nos tocará ya con coordinación, lo que es un conducto regular.</p> <p>GF03DD 01:00:34 P10</p> <p>La de mi grupo no hace nada.</p> <p>GF03DD 01:00:40 P5</p> <p>En mi caso si pasa algo de invisibilidad porque es como lo que decía ahora sobre el manejo de la conciliación y siempre le he dicho que lo manejara la mediadora y ha funcionado.</p> <p>GF03DD 01:01:09 P1</p> <p>En el mío afortunadamente tengo dos niñas excelentes en ese aspecto tanto la representante de grupo como la mediadora casi la mayor parte diría yo que me siento como contento con ellas, normalmente los conflictos ellas dos los manejan, no llegan a subir, a escalar, a mí me a funcionado.</p> <p>GF03DD 01:01:51 P9</p> <p>A mí me ha servido como para informarme yo del conflicto y en algunos casos soy yo la que hace la mediación, me ha tocado a mí mediar y yo tuve un conflicto muy grande entre cuatro niñas de mi grupo versus otras cuatro niñas del mismo grupo, no llego a mayores fue porque yo fui la que tuve que mediar un bando, el otro bando y hablar con la psicóloga para hacer todo el proceso de mediación, pero el mediador me informó porque me dijo profe esto es un lío entre niñas yo no me siento</p>
--	--	--	---

			<p>capaz de meterme ahí entonces pasa esto y esto.</p> <p>GF03DD 01:02:58 P4 El de octavo B nada.</p> <p>GF03DD 01:03:02 P6 En el caso de mi grupo el mediador si me cuenta todo, porque él si me cuenta a mí, entonces tengo yo que parar la clase y hablar con ellos porque si él no cuenta es un grupo que no tapa nada entonces ahí me toca a mí trabajar la mediación porque como le digo él es muy tímido, como temeroso.</p> <p>GF03DD 01:03:30 P8 En siete B el grupo tiene una particularidad que se llevan bien, se llevan tan bien que se unen para hacer sus maldades, y ellos llevan buenas relaciones y todo, y la mediadora es de las que más falta.</p>
3 ¿Cómo es el desempeño del mediador escolar?		1.2 Mediación: protocolos y seguimiento.	<p>GF03DD 36:05 P7 Es la forma de intervenir frente a un problema, la forma como uno se pone entre los dos extremos de una situación, la forma como uno puede, valga la redundancia, mediar, aportar algo para la solución de un problema.</p> <p>GF03DD 58:00 P12 No, es lo mismo que han dicho todos, siguiendo el conducto regular en la institución hay unos entes que se encargan y escalan el proceso dependiendo como dijeron los compañeros de que tan grave es la situación, tenemos una clasificación de las faltas tipo I y tipo II, dependiendo de eso y de las fichas que manejamos hay conflictos que se solucionan en el aula, incluso sin necesidad de ficha, otros que se solucionan con ficha y con un seguimiento, y otros que se hace necesario enviarlos al comité de convivencia y al consejo directivo, es como el conducto regular.</p>
5 ¿Qué hace el mediador escolar ante los conflictos presentados en el aula de clase?		1.3 Programa Escuelas Para la Vida.	
4 ¿Qué actores	3 Actores educativos	3.1 Directivos docentes	<p>GF03DD 57:09 P1 GF03DD 57:45 P7</p>

intervienen en las situaciones de convivencia escolar?			
		3.2 Docentes/ Directores de grupo.	GF03DD 56:49 P9 GF03DD 57:09 P1 Pues en términos generales lo poquito que yo sé es docente, alumno, padres de familia, personal de mediación, dependiendo de la situación que se presente eso serían los actores; cosa grave sería comité de convivencia y el consejo directivo, serían los actores de acuerdo a la temática. GF03DD 57:45 P7 Yo creo que los protagonistas de un problema o actores de un conflicto son el profesor que está en el momento, coordinador de convivencia, padres de familia, el mismo rector, comité de convivencia y consejo directivo.
		3.3 Estudiantes - Estudiantes representantes.	GF03DD 56:49 P9 Yo creo que las partes que están en conflicto, los docentes que somos observadores del conflicto, los otros estudiantes que son observadores del conflicto y si el conflicto viene desde afuera como a veces ha pasado, las familias también intervienen. GF03DD 57:09 P1 GF03DD 57:45 P7
		3.4 Padres de familia	GF03DD 56:49 P9 GF03DD 57:09 P1 GF03DD 57:45 P7
		3.5 Otros.	GF03DD 57:09 P1 GF03DD 57:45 P7
6 ¿De qué forma se puede mejorar el rol del mediador escolar en el aula de clase?	4 Aula de Clase	4.1 Procesos	
		4.2 Comportamientos	
		4.3 Mediaciones	GF03DD 58:00 P12
		4.4 Categoría Emergente Preparación de la comunidad ante la mediación Galthun	GF03DD 38:08 P12 Bueno el desempeño del mediador escolar en mi grupo que es 9B, la persona encargada de la mediación escolar no sobresale tanto, pienso que sobresalen otras personas que no tienen ese título de como de mediadores escolares, entre ellas la representante de grupo y otras niñas que uno que se empoderan y que cuando

			<p>hay problemáticas toman la decisión, alzan la mano, hablan, llevan la voz; en los otros grupos pienso que el desempeño del mediador es muy básico pero yo creo que ha faltado empoderarlos más de esa función, incluso hacer ejercicios simulados pueden ser, donde ellos puedan practicar y sobresalir y tomar la iniciativa porque por pena, porque no saben qué hacer, porque de pronto les da susto que el resto los señale, los niños no toman ese liderazgo de una forma tan fácil de ser esa tercera persona que entra a solucionar un conflicto, que es el objetivo principal del mediador, para los niños no es fácil pero creo que es eso, como que apenas inicio este año de parte de secretaria de educación, entornos protectores, algo que está liderando la psicóloga, que los niños han empezado a ir a capacitaciones, entonces los primero para que ellos puedan liderar el proceso es eso, que estén bien capacitados, que conozcas muy bien el tema, para que tengan seguridad y a la hora de hacerlo pues tengan esa certeza de que lo están haciendo bien porque a ellos no les gusta fracasar. Incluso como con lista de chequeo, cuando pase esto que hago, porque es una situación de aprendizaje y ellos no tienen el bagaje del adulto, de la experiencia de que ya sabemos que hacer frente algunas cosas, que incluso a nosotros a veces se nos sale de las manos, entonces es eso, es un proceso que con el tiempo puede llegar a ser la mejor arma frente a la convivencia en el aula de clase, si hay niños líderes que ayuden el proceso se va a hacer más fácil.</p> <p>GF03DD 40:27 P3</p> <p>Yo pienso que es posible que hasta el mediador sepa el papel que tiene, pero no se ha capacitado al colegio como tal y a los grupos de qué es un mediador, ósea como entrar a los grupos y decirles este es un mediador, este es el papel que desempeña, el mediador de ustedes es este, va a tener estas funciones, puede que los mediadores hayan sido capacitados, pero los grupos en general no tienen esa capacitación, esa conciencia realmente de que es un mediador, el mediador</p>
--	--	--	--

			<p>de 7 C no es muy visible, y es una persona que realmente puede desempeñar un excelente papel, pero realmente no se ha hecho visible frente a situaciones.</p> <p>GF03DD 41:08 P1 GF03DD 43:00 P4</p> <p>Bueno yo creo que ya lo han dicho todo, el problema principal con los mediadores desconocimiento de sus funciones o del rol, el estudiante promedio es una persona en la cual necesita que se le diga que tiene que hacer, necesita tener algún punto en que situaciones o escenarios específicos debo cumplir mis funciones, ellos no tiene claro eso, no tiene ese punto, esa intuición, ese tacto de decir en este momento mi función es mediar para que todo el ambiente escolar transcurra de una manera normal desde la parte de la disciplina del grupo, entonces tomar esa responsabilidad esa disciplina, bueno muchachos es tiempo de clases o si se presenta un problema entre dos o varios estudiantes, llegar a ese momento donde busque resolver ese problema o apoyarse con el director de grupo; lo principal es capacitación a ellos y si es posible el caso crearles unos escenarios donde podamos evaluar como ellos se desenvuelven dentro de ese ejercicio específico y a partir de allí hacer la retroalimentación.</p> <p>GF03DD 44:25 P7</p> <p>Yo creo que la palabra clave como lo dijo la compañera es empoderamiento, de pronto en el grupo mío hay una niña muy seria, no es de charlas ni desorden pero si le hace falta asumir con mayor fuerza su papel como mediadora, porque sería muy bueno y me imagino que es la intencionalidad del programa de mediación, que el mediador pudiera intervenir en el grupo sin tener que llegar a instancias mayores, pero también me adhiero a lo de la compañera hay cierto temor, porque hay situaciones que ellos pueden intervenir que les acarrearían consecuencias o dentro o fuera de la institución, entonces si falta que nosotros los profesores empoderemos al estudiante mediador de clase, le demos como ese valor, por ahora es un formalismo, el mediador este</p>
--	--	--	--

			<p>es vaya a la reunión y listo, pero a nivel de convicción no lo estamos asumiendo y si nosotros como directores de grupo no le damos de pronto esa valía mucho menos los compañeros, máxime cuando generalmente, no he visto en ningún grupo, un niño que tenga muchas dificultades provoque un problema y haya la intervención del mediador escolar.</p> <p>GF03DD 46:19 P10</p> <p>Bueno yo creo que es de todo lo que han dicho un poquito, falta empoderamiento porque ellos como que no tienen clara las funciones y les da miedo pero también pienso que a la hora de elegir al mediador no había un perfil claro de quien iba a ser el mediador, lo digo porque por ejemplo cuando eligieron el de décimo, la niña que quedó prácticamente la empuje a que fuera mediadora por lo que los que se estaban postulando no los imaginaba como mediadores, no se tenía muy claro que tenía que tener la persona para ser mediador, que si hay un conflicto como que reaccione, porque todos los mediadores de los grupos, por ejemplo la niña de once ella ni habla, ósea si esta niña no habla en clase normalmente como va a hacer para hablar en un conflicto, entonces es tener claro el perfil del mediador así como tenemos claro el perfil del representante de grupo. Si no tienen claro el perfil del mediador no van a tener una función real, porque no son niños que levanten la mano y opinen, la mayoría de mediadores son callados. Entonces es tener muy claro el perfil y las funciones del mediador, de esa forma se pueden elegir con mayor seguridad para un próximo año porque los de este no veo que realmente puedan intervenir en situaciones de convivencia como una agresión por ejemplo.</p> <p>GF03DD 53:38 P6</p> <p>GF03DD 55:15 P9</p> <p>Yo quería era decir con respecto a los mediadores pues en el grupo mío pasó algo muy curioso fue porque el mediador que se escogió se tuvo que ir de la institución entonces yo tengo mediador nuevo que tiene que afrontar las circunstancias que ocurren dentro del grupo. Yo lo que veo es que no es</p>
--	--	--	--

			<p>solamente capacitar y empoderar a los muchachos que van a ser mediadores también hay que preparar al grupo porque los chicos de acá como tienen un ambiente tan violento, yo he visto en otros grupos cuando el mediador tímidamente intenta le dicen no sea metido, cállese, no se meta que el problema no es con usted, entonces es también no solo empoderar al que va a hablar sino preparar a la población para que acepte una intervención de un tercero en el momento de un conflicto.</p> <p>GF03DD 01:04:40 P5</p> <p>Yo creo que ya lo había dicho el compañero es empoderarlos, ese empoderamiento incluye primero una selección ideal con él, una persona que se muestre idóneo académicamente, que no haya en los conflictos comunes y corrientes, sino que sea alguien de mucho respeto, y en el grupo hacer énfasis en que le tengan demasiado respeto a esa persona, y que sea un agravante que se le irrespete, dando ese rol el mediador puede hacer un trabajo muy bueno.</p> <p>GF03DD 01:05:32 P1</p> <p>Yo pensaría, de lo que me acabo de acordar, es recogiendo las ideas de ustedes todos y muchas gracias por ellas, sería capacitación individual y colectiva, sería empoderamiento dándole más confianza y respaldo, aclarar o darle funciones y crear escenarios de prueba para manejo de situaciones institucionales.</p> <p>GF03DD 01:06:36 P11</p> <p>Bueno yo no sé si ahí cabe lo que voy a decir pero lo asumo así, que posibilidad hay de que en la elección del mediador sea como se hace lo del personero y el contralor, que lo conozcan que nos digan cómo funciona, pues que toda la comunidad los identifiquemos, veamos qué es lo que hacen, que nos reunamos en el patio todos a hablar de esa situación que es un mediador, para qué está, para que todos estemos enterados.</p> <p>GF03DD 01:07:17 P7</p> <p>Yo pienso que en primer lugar que el mediador escolar sea líder dentro del grupo pero líder positivo porque puede ser muy bueno académicamente pero en la parte de</p>
--	--	--	--

			<p>comportamiento tiene falencias o tiene conflictos con los compañeros entonces no nos serviría, en segundo lugar que el grupo asuma, desde una formación también, que es lo que el mediador debe hacer dentro del aula de clase, que esa formación para el grupo le permita que acoja y respete la intervención del mediador.</p> <p>GF03DD 01:08:04 P9</p> <p>Yo sugeriría que la elección del mediador no sea, ósea que tuviera posibilidad el mediador de este año siguiera vigente hasta la elección del nuevo y que el nuevo no fuera tan al iniciar el año porque como es una persona que tiene que intervenir en la convivencia del grupo es muy importante que primero se asiente el grupo, porque cada año al principio del año hay cambios, unos se van, otros vuelven o llegan otros con otros problemas las dinámicas de los grupos cambian mucho, un grupo que era bueno el año anterior este año es un desastre, entonces en ese orden de ideas es bueno que el mediador extienda sus servicios un poco más.</p>