



Universidad Internacional de La Rioja  
**Facultad de Educación**

---

# “De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato

---

**Trabajo fin de máster presentado por:** Pablo Marcelo Pazmiño Sandoval

**Titulación:** Máster Universitario en Educación Inclusiva e Intercultural

**Línea de investigación:** Diseño de una programación o plan de acción tutorial

**Director/a:** Dra. Bianca Serrano

**Ciudad:** Quito, Ecuador

13 de febrero de 2019

**Firmado por:** Pablo Marcelo Pazmiño Sandoval

**Categoría del Tesauro:** 1.1. Teoría y métodos educativos  
1.1.10 Educación, política y sociedad

## **RESUMEN**

Hoy en día, los espacios educativos son escenarios de casos de violencia entre estudiantes, intervenir ante esta realidad requiere la implementación de una propuesta que involucre la participación de sus principales protagonistas, es decir los estudiantes.

El programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato “De pana a pana”, a través de un enfoque inclusivo e intercultural, es una alternativa para que los jóvenes aprendan a resolver sus diferencias de manera pacífica, siendo el diálogo una de las principales herramientas a poner en práctica. La mediación es una de las técnicas de resolución de conflictos, más efectiva porque favorece el diálogo, la escucha activa, precisa que las partes involucradas elaboren sus acuerdos y compromisos guiados por un tercero.

La formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato, se realizará a través de talleres vivenciales, dirigido a un grupo previamente seleccionado de estudiantes, este proceso de formación posibilitará la adquisición de competencias necesarias para guiar de manera adecuada a sus pares, ante un conflicto. La aplicación de este programa, pretende modificar de manera positiva la dinámica relacional de los estudiantes, fomentar una cultura de paz en la institución educativa y aportará a su formación integral como seres humanos.

**PALABRAS CLAVE:** Formación de mediadores; mediación; resolución de conflictos; inclusión; interculturalidad.

## **ABSTRACT**

Nowadays, the educational spaces are scenarios of cases of violence among students, interfering before this reality calls for the implementation of a proposal that involves the participation of their principal protagonists, that is to say the students.

The program of formation of conflict mediator for bachelor students “De pana a pana”, through an inclusive and intercultural focus is an alternative so that young boys may learn to solve their differences in a peaceful way, dialogue being one of the main tools to practice with. Mediation is one of the most effective techniques to solve conflicts, due to promoting dialogue, active listening, which are useful when the involved parts elaborate their agreements and commitments guided by a third person.

The formation of conflict mediator for bachelor students, will be done through experiential workshops, addressed to a group of previously selected students, this formation process will make possible the necessary competency acquisition to guide in a proper way to their pairs, before a conflict. The application of this program, aims to modify in a positive way the dynamic relations in the students, promote a peace culture in the educative institution and it will contribute to their integral formation as human beings.

**KEY WORDS:** mediator formation, mediation, conflict resolution, inclusion, interculturality.

## **ÍNDICE**

1.	Introducción .....	6
1.1	Problema de partida .....	6
1.2	Justificación de la temática .....	8
1.3.	Planteamiento de la necesidad que motiva el proyecto .....	11
1.4.	Originalidad y grado de innovación .....	11
1.5.	Objetivos .....	12
2.	Marco Teórico .....	13
2.1.	Conflicto: concepto y características .....	13
2.1.1.	Clases de conflicto .....	14
2.1.2.	Conflicto escolar y su tipología .....	14
2.2	Mediación de Conflictos y características .....	16
2.2.1.	Funciones del Mediador .....	18
2.3.	Mediación Educativa o Escolar .....	19
2.4.	Mediación Intercultural .....	19
2.4.1.	Competencias del mediador intercultural .....	20
2.5.	La Cultura de Paz y características .....	21
2.6.	Habilidades para la Vida .....	23
2.6.1	Categorías de las Habilidades para la Vida .....	24
2.6.2.	Habilidades para la Vida en el contexto ecuatoriano .....	25
3.	Implementación del proyecto de innovación .....	26
a)	Análisis de necesidades .....	26
b)	Justificación de la implementación .....	28
c)	Descripción de las características del centro u organización donde se llevaría a cabo .....	29
d)	Viabilidad técnica para llevarlo a cabo .....	30
e)	Descripción de los destinatarios/beneficiarios .....	31
f)	Metodología .....	31
g)	Recursos .....	32
h)	Procedimiento para su implementación .....	33
i)	Evaluación del proyecto .....	41
j)	Discusión de los resultados de la evaluación .....	42
k)	Resultados previstos/obtenidos .....	42
4.	Conclusiones .....	43
5.	Bibliografía .....	45
6.	Anexos .....	50

## **Índice de Figuras**

Figura 1: Fines de la Educación en el Ecuador.....	9
Figura 2: Tipología de los Conflictos Escolares.....	16
Figura 3: Características de la Mediación.....	18
Figura 4: Competencias del Mediador Intercultural.....	21
Figura 5: Categorías de las Habilidades para la vida.....	24
Figura 6: Habilidades para la vida según Organización Mundial de la Salud.....	25
Figura 7: Cinco Habilidades priorizadas y distribución en los subniveles y niveles del sistema educativo nacional.....	26

## **Índice de Tablas**

Tabla 1: Características de un conflicto.....	14
Tabla 2: Características de la Cultura de Paz.....	23
Tabla 3: Estructura General de Talleres del Programa.....	34
Tabla 4: Taller # 1 ¡Busquemos el equipo!.....	35
Tabla 5: Taller # 2 ¡Oye pana, vivamos sin rollos!.....	35
Tabla 6: Taller # 3 ¡Digámonos las plenas!.....	37
Tabla 7: Taller # 4 ¡A mediar se ha dicho!.....	39

## **1. Introducción**

### **1.1 Problema de partida**

En el Ecuador a lo largo de la última década, se puede considerar que existe un aumento y mayor visibilidad de las situaciones conflictivas que se presentan en la dinámica relacional de nuestros adolescentes al interior de las instituciones educativas. Muchas de estas manifestaciones conflictivas, se transforman en situaciones de violencia que afectan de enormemente a quien las sufre y altera la convivencia armónica en la institución educativa.

Según datos del Ministerio de Educación: [...] alrededor de seis de cada diez estudiantes han sufrido alguna forma de violencia en la escuela. Los tipos de violencia más comunes son: negligencia, violencia física, violencia psicológica y violencia sexual; este último es particularmente grave, teniendo en cuenta las fuertes repercusiones en la persona que sufre este tipo de violencia y el hecho de que generalmente no se visibiliza en los contextos donde ocurre [...] (VVOB Educación para el desarrollo Ecuador, 2017. párr. 1).

Mención aparte merecen las distintas dificultades que atraviesan nuestros niños, niñas y adolescentes, al momento de compartir espacios como las aulas de clase, los espacios destinados a su recreación, el propio compartir de actividades como juegos, trabajos en grupo, entre otros, lugares y situaciones en los que se da la interacción de pensamientos, actitudes, comportamientos, costumbres, hábitos, de una población heterogénea, que al momento de percibir sus naturales diferencias, no logran canalizar de manera adecuada los conflictos que pueden aparecer, lo que puede generar disgustos, confrontaciones y en varios casos terminar en actos de violencia.

La institución educativa fiscal “Abdón Calderón”, ubicada en el sector sur de la ciudad de Quito, está conformada por una población estudiantil diversa, niños, niñas y adolescentes de etnia mestiza, indígena, afroecuatoriana, originarios de las regiones Costa, Sierra y Oriente, de nacionalidades como colombiana, cubana, venezolana, estudiantes con necesidades educativa especiales asociadas y no asociadas a discapacidad, estudiantes con situaciones de vulnerabilidad y riesgo psicosocial, entre otros. Especialmente en el subnivel Bachillerato, se ha evidenciado índices más altos de situaciones conflictivas entre los estudiantes, se destacan casos de discriminación por ejemplo por la nacionalidad de uno u otro estudiante, también se han manifestado actitudes de exclusión por considerar no hábil a un o una estudiante para la práctica de un deporte, se ha conocido casos de

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

formación de grupos que buscan establecer algún tipo de dominio hacia sus pares, entre otros casos.

Durante la jornada escolar, son muy recurrentes los conflictos entre pares, situaciones de violencia física, verbal, actos de discriminación, exclusión, que se presentan con nuestros estudiantes dentro y fuera de la institución. A diario acuden padres de familia, estudiantes, docentes, quienes dan a conocer actos de acoso, maltrato, violencia escolar, a las autoridades de la institución y al Departamento de Consejería Estudiantil, casos que inclusive han sido denunciados en organismos externos, como la Fiscalía General del Estado.

Se estima que muchas de las situaciones que atraviesan nuestros estudiantes, desembocan en actos más violentos porque hace falta un adecuado manejo a los conflictos que se presentan en sus relaciones interpersonales.

Sobre los conflictos, Torrego, J. (2001) nos dice son «Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo, porque sus peticiones, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades son incompatibles o, al menos se perciben como tales» (p. 53).

Tener un conflicto significa que dos o más partes opuestas, no tienen un acuerdo respecto a un tema o situación, incluso en los conflictos, no necesariamente tiene que existir situaciones de violencia, por lo tanto es preciso desplegar acciones preventivas que puedan favorecer la convivencia pacífica en la institución educativa.

¿Qué alternativas ha planteado el Ministerio de Educación, referente al tema de la violencia o conflictos, que se presentan en las instituciones educativas? Esta cartera de Estado ha venido desplegando el Plan Nacional de convivencia armónica y cultura escolar de paz en los espacios escolares, ha diseñado y publicado el Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia detectadas o cometidas en el Sistema Nacional de Educación, ha invertido en capacitación a los profesionales de los Departamentos de Consejería Estudiantil, ha impulsado programas dirigidos a docentes y padres de familia como lo es Educando en Familia que tiene un módulo referente a la prevención de la violencia.

La función primordial de los Departamentos de Consejería Estudiantil, está orientada al trabajo en prevención de situaciones consideradas como riesgos psicosociales, por tanto

es imprescindible proponer estrategias que permitan abordar, disminuir los mismos.

¿Se puede modificar la dinámica relacional conflictiva entre pares, que existe en el contexto escolar, a través de un programa de formación de mediadores? Las alternativas planteadas, precisamente no están dirigidas a los principales protagonistas de los conflictos y/o situaciones de violencia entre pares, es decir no se han ejecutado programas de formación que estén orientados a la formación de estudiantes, en este caso contarán con el apoyo del Departamento de Consejería Estudiantil.

## **1.2 Justificación de la temática**

La Constitución de la República del Ecuador, en sus artículos 26 y 27, definen a la educación como un derecho de las personas y un deber ineludible e inexcusable del Estado, se constituye un área prioritaria de la política pública, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el Buen Vivir; en su artículo 343 establece que:

El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente. El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.” [...] (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pag.160)

La Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 417 de 31 de marzo de 2011, en el artículo 2 determina que entre los principios generales, que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo están: t) Cultura de paz y solución de conflictos; k) Convivencia armónica.

En este mismo cuerpo normativo se establece en el artículo 3 los fines de la educación, de los que nombraremos los siguientes

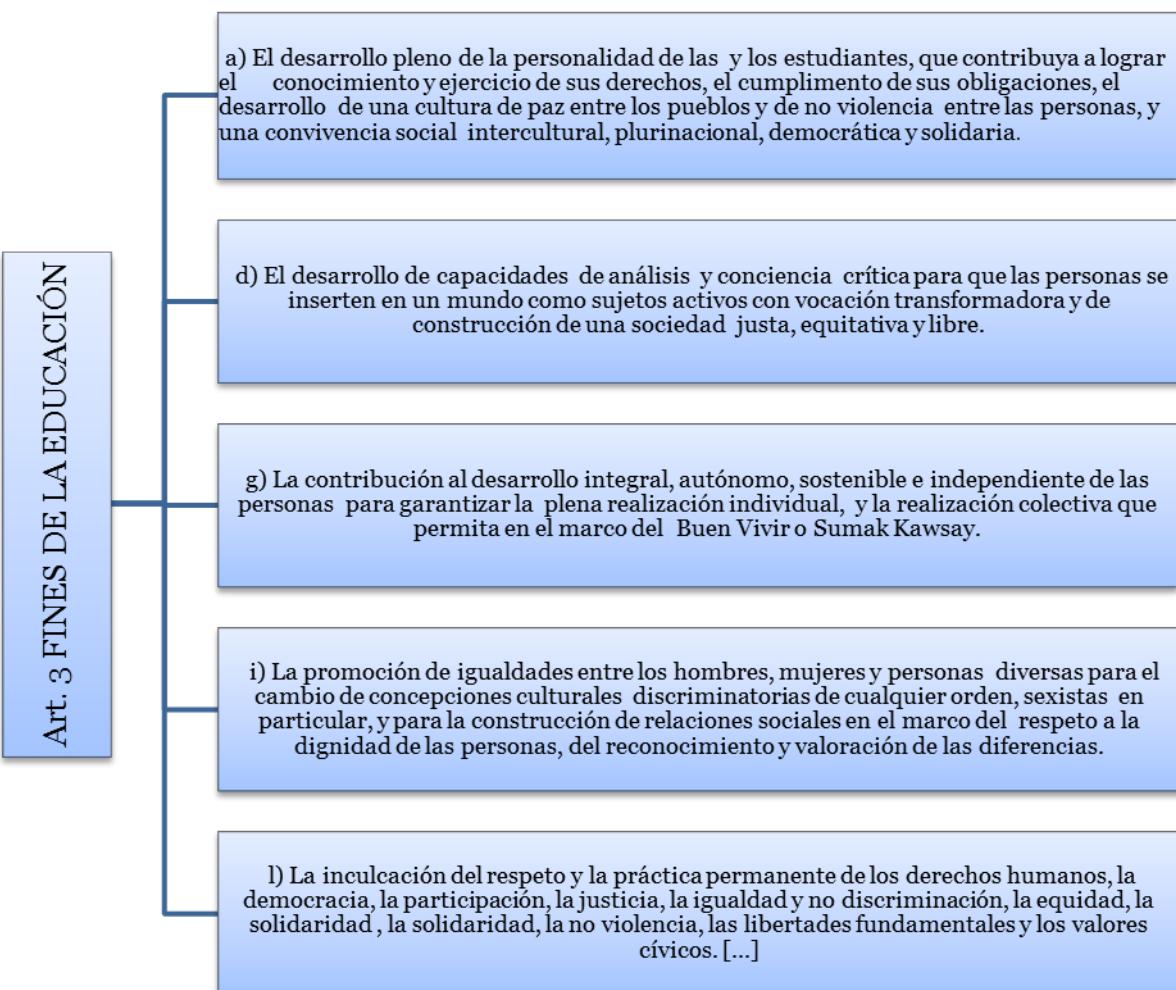


Figura 1. FINES DE LA EDUCACIÓN EN ECUADOR

Fuente: Registro Oficial, República del Ecuador, Nro. 417, 2011. pág. 11

El Ministerio de Educación en concordancia con lo que establece la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, asigna a los Departamentos de Consejería Estudiantil, una tarea de suma importancia para el cumplimiento de las políticas enmarcadas en el Plan Nacional de la Democracia y el Buen Vivir, fortaleciendo sus competencias para velar por la convivencia armónica y el desarrollo de habilidades para la vida.

El Departamento de Consejería Estudiantil (DECE), según el Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, en su artículo 48, es un organismo dentro de los establecimientos educativos fiscales, fiscomisionales, particulares. Su ámbito de acción es la atención integral de los estudiantes en formación y sus acciones deben estar apoyadas en la

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

gestión de todos los miembros de la comunidad educativa, según lo establece el artículo 58 de este mismo documento:

[...] El DECE tiene la función de brindar apoyo y acompañamiento al proceso de formación integral, la promoción de la participación activa de todo el personal de la institución en el proceso educativo y la facilitación de redes sociales de apoyo para el abordaje efectivo de problemáticas psicosociales que afecten al desarrollo de todos los miembros de la comunidad educativa. Eso implica responder técnica y éticamente a las diversas necesidades de niños, niñas y adolescentes, trascendiendo la tarea de enseñanza y acumulación de conocimientos a un proceso que se fundamenta en la construcción mutua de una alternativa de desarrollo integral en base a la corresponsabilidad, entre la escuela, familia y los estudiantes. [...] (Registro Oficial República del Ecuador Nro. 754, 2012. pág. 12).

En el año 2016, el Ministerio de Educación a través de la Secretaría Nacional de la Democracia y el Buen Vivir, publican el Modelo de Funcionamiento de los Departamentos de Consejería Estudiantil (DECE), que basa su actuación en los siguientes enfoques: derecho, género, bienestar, intergeneracional, intercultural, inclusión y pedagógico. Promueve como principales principios relacionados la cultura de paz, respeto a la diversidad, empatía, igualdad, interculturalidad, entre otros.

Uno de los ejes de acción del DECE, se denomina Prevención y Promoción, hace referencia a la capacidad de crear estrategias y acciones orientadas hacia todos los miembros de la comunidad educativa, para el reconocimiento y respeto de los derechos humanos, la cultura de paz, el desarrollo armónico de la convivencia y el buen vivir, por tanto desde el DECE deben articularse propuestas encaminadas al mejoramiento de las relaciones dentro y fuera de la institución educativa.

El enfoque de Interculturalidad, nos habla del reconocimiento de los diferentes pueblos, nacionalidades, culturas, cosmovisiones, lenguajes, dialectos, concepciones y prácticas de vida implícitas en el acto de comprender y respetar a quien es distinto. Quiere fortalecer la convivencia armónica para entender, promover y desarrollar actividades concretas que se encuentren adaptadas a las necesidades socioculturales así como buscas la inclusión de los seres humanos con necesidades educativas especiales de la población estudiantil.

En este contexto es importante proponer el diseño e implementación de un programa de

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

formación de mediadores de conflictos que tiene como protagonistas a los mismos estudiantes, quienes deberán reconocer sus naturales diferencias y lograr con una adecuada orientación, apoyo, seguimiento del Departamento de Consejería resolver de forma pacífica los conflictos que se presentan a diario.

El Ministerio de Educación ha venido realizando aportes significativos para transformar los espacios educativos en espacios de sana convivencia y buen vivir, pero es momento de brindar más protagonismo a los jóvenes que tienen una gran capacidad para ejecutar estas propuestas que buscan promover hábitos de vida saludable y prevención de problemáticas sociales.

### **1.3. Planteamiento de la necesidad que motiva el proyecto**

Se observa una necesidad emergente de generar una cultura de paz y la prevención de problemáticas psicosociales, a través de la puesta en marcha de actividades que involucren a los miembros de la comunidad educativa, en este caso a los protagonistas principales, es decir los estudiantes, entendiendo que no es un proceso exclusivo de una dependencia o persona, sino que es el resultado de un trabajo estructurado y planificado que logre un impacto significativo en las condiciones que se desarrollan las jornadas escolares al interior de las instituciones educativas.

Se considera imperativo formar seres humanos conscientes de la realidad en que vivimos, la misión de la educación no está únicamente en transmitir conocimientos, sino en formar la personalidad de los estudiantes, es por esto que la propuesta de desarrollar un programa que aporte al desarrollo de habilidades para la vida, es esencial para motivar a que los jóvenes sean los que vayan sembrando la semilla de la resolución pacífica de conflictos y que se multiplique a los otros escenarios donde son hijos, hermanos, amigos, compañeros.

### **1.4. Originalidad y grado de innovación**

Se considera original e innovadora esta propuesta de formar mediadores de conflictos con los estudiantes de bachillerato, considerando que el Ministerio de Educación acaba de publicar en el mes de septiembre del 2018, la “Guía de Desarrollo Humano Integral dirigida a docentes para la implementación de Habilidades para la Vida en el Sistema Nacional Educativo”, documento que es la herramienta para el trabajo que

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

ejecutarán los docentes tutores de los establecimientos educativos a nivel nacional con los estudiantes hasta el subnivel Básica Superior, como parte de la asignatura Desarrollo Humano Integral, buscando que los docentes tutores acompañen el proceso de formación de sus estudiantes fomentando la promoción de derechos, cultura de paz, resolución de conflictos entre otros.

En la propuesta emitida por el Ministerio de Educación, no se dispone la implementación de la asignatura Desarrollo Humano Integral, para el subnivel Bachillerato, una actividad concreta o con hora clase asignada, en consecuencia, proponer un programa de formación de mediadores de conflictos con los estudiantes de Bachillerato, constituye una actividad relevante para la formación de los adolescentes.

La propuesta de diseñar un programa de formación de mediadores de conflictos, está orientada a capacitar a un grupo de estudiantes que serán seleccionados considerando ciertas características como liderazgo, facilidad de palabra entre otras, pero sin establecer criterios de exclusión, se buscará conformar equipos de trabajo considerando la diversidad étnica, las nacionalidades, estudiantes con necesidades educativas especiales, lo que permitirá contar con equipos heterogéneos. Este grupo de estudiantes, recibirán varios talleres de capacitación en temas como: Comunicación, Mediación de conflictos, Habilidades para la vida, entre otros, a través de diferentes actividades podrán conocer y resolver casos reales y se espera que puedan ejecutar procesos de mediación entre pares en la institución educativa. La capacitación, implementación, seguimiento, evaluación y permanencia del programa, será responsabilidad del Departamento de Consejería Estudiantil con el respaldo de las autoridades institucionales, docentes, padres de familia y constará como un programa institucional en el Código de Convivencia.

### **1.5. Objetivos**

#### **I. General**

- Diseñar un programa de formación de mediadores de conflictos desde un enfoque inclusivo e intercultural, para estudiantes de bachillerato, en una institución educativa en el contexto ecuatoriano.

#### **II. Específicos**

- Elaborar talleres vivenciales con diferentes estrategias y herramientas metodológicas para la formación de los estudiantes mediadores de

conflictos.

- Modificar la dinámica relacional conflictiva de los estudiantes, promover la cultura de paz y la prevención de riesgos psicosociales en la institución educativa.
- Motivar el desarrollo de habilidades para la vida, en los estudiantes que participarán como mediadores y en los que accederán a los procesos de mediación.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Conflicto: concepto y características**

Vamos a partir ofreciendo una definición de conflicto, que consideramos pertinentes conocer, para Burnley, J. (1993), el conflicto es parte de la convivencia humana. Ruiz Omecaña, J. (2004), nos habla de la existencia de situaciones discordantes entre dos o más partes, respecto a una necesidad, un interés, entre los sujetos que actúan en un determinado contexto.

García, P. (2010) nos dice que el conflicto, es una situación real o imaginaria, que necesita una respuesta adecuada para mantener la estabilidad personal y social, y resalta que, existen dificultades para encontrar una respuesta eficaz o inmediata solución.

Fuquen, M. (2003) nos recuerda que: [...] Es precisamente a partir del conflicto que se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas, en las cuales los actores del conflicto interactúan y promueven oportunidades para plantear viabilidades o alternativas frente a la diferencia. [...] (p. 267).

Lo dicho por Fuquen, nos invita a reflexionar, que tradicionalmente, se ha visto a los conflictos solo en su parte negativa, por tanto se han intentado resolver muchas veces por medio de la violencia, orientándonos a concebirlos de forma que sean una posibilidad de aprendizaje y reconstrucción de las relaciones interpersonales.

En el presente trabajo, nos compete analizar ¿qué es el conflicto escolar?, que para Vargas, G. (2014) es toda acción que ejercen los miembros de la comunidad educativa, sean estos estudiantes, docentes, o padres de familia, quienes de manera intencionada pretenden

causar daño a otros de sus pares, sean estas situaciones relacionadas a actos de ofensa verbal, física, entre otros, que pueden ocurrir dentro de la institución educativa o fuera de ella.

Tabla 1. Características de un conflicto.

<b>Un conflicto</b>	Constituye una experiencia subjetiva de oposición o incompatibilidad potencial que no necesariamente tiene una base real objetiva.
	Debe ser percibido y sentido por las partes implicadas, es decir, debe existir conciencia cognitiva y afectiva.
	Las partes en conflicto reaccionan y buscan estrategias para enfrentarse al conflicto.
	Tienen consecuencias para las partes implicadas y su sistema social.

Fuente: González et al., 2012.

### **2.1.1. Clases de conflicto**

Según Ponce, J. (2014), las clases de conflicto son:

- Intrapersonales son aquellos conflictos que existen dentro de nosotros mismos, no los hemos exteriorizado o expresado.
- Interpersonales son aquellos que se dan entre dos o más individuos.
- Intergrupales son aquellos que se dan entre dos o más grupos, considerando a grupo como el conjunto de personas que comparten una identidad común.

Para Iglesias, C. (1999) el conflicto intrapersonal se resuelve mal y se puede proyectar hacia otra u otras personas, es por esto que nuestro propio conflicto mal resuelto activa e intensifica el conflicto social.

### **2.1.2. Conflicto escolar y su tipología**

En las instituciones educativas, cada día aparecen nuevos y variados tipos de conflictos, que hacen pensar, respecto al rol de las autoridades, docentes, padres de familia,

sobre el control que se puede ejercer ante las actitudes de los estudiantes, ni qué decir del autocontrol que debería tener el propio protagonista, es decir el adolescente estudiante. No siempre el origen de un conflicto está claramente determinadas, como ejemplo podemos encontrar situaciones tan comunes como el uso de un espacio de la institución para practicar el fútbol, hasta las propias diferencias de criterio respecto a un tema, que no han sido percibidas como propias de la naturaleza de ser diferentes, más aún cuando se muestran actitudes de exclusión, discriminación hacia estudiantes que presentan necesidades educativas especiales, situaciones de pobreza, estudiantes en situación de movilidad humana.

Esta dinámica de las relaciones entre los estudiantes, hace que no siempre los docentes tengan la seguridad de actuar para lograr orientar o canalizar las actitudes mostradas por sus estudiantes, regularmente hemos encontrado que se recurre a la violencia para obtener la razón, que se puede evidenciar a través de exclusiones de una persona en relación al grupo, burlas, agresiones físicas, verbales, hoy por hoy realizadas también con el uso de la tecnología, de las redes sociales, entre otras.

Fernández, I., (2002) nos dice que el conflicto escolar tiene que ver con la conjunción de una diversidad y multiplicidad de factores, emocionales, personales, psicológicos, económicos, sociales, familiares e institucionales, que están mediados por la estructura y normas del centro educativo, en el que interactúan, autoridades, docentes, padres de familia, alumnos.

Para entender la dinámica del conflicto escolar, es pertinente identificar los protagonistas que pueden intervenir en este espacio, siendo estos actores individuales o grupales. Tenemos al personal directivo o autoridades, madres, padres de familia o representantes legales, docentes, personal de servicio y personal administrativo y los estudiantes. En los centros educativos se producen conflictos entre estos actores pudiendo ser estos conflictos de tipos interpersonales e intergrupales. Si hablamos de los conflictos interpersonales, estos se producen entre dos o más personas, por lo general entre iguales, aquí tenemos los conflictos entre pares es decir entre alumno – alumno. Los conflictos intergrupales escolares suelen ser más complejos dado que al interior de las instituciones educativas se forman grupos, pandillas, organizaciones, entre estudiantes de un mismo curso o varios cursos, quienes comparten una identidad y fines comunes.

Se puede afirmar que la mayoría de conflictos en las aulas, surgen como consecuencia de la poca habilidad que tienen nuestros estudiantes para gestionar los problemas, que también se

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

puede relacionar a la falta de madurez, propia de la adolescencia, que nos habla de un inadecuado desarrollo de su inteligencia emocional.

Los conflictos escolares tienen la siguiente tipología:

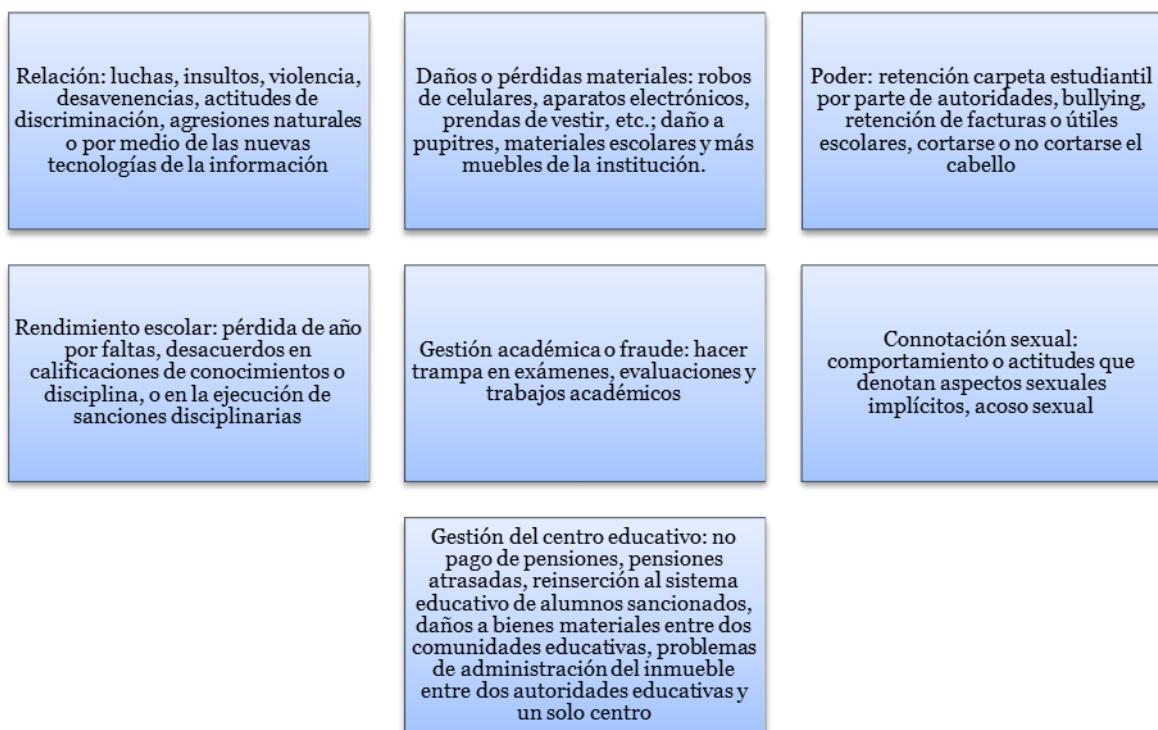


Figura 2. TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES

Ponce, J., Conflictos Escolares. Justicia y Mediación. Editorial Ubijus, Madrid, 2014. P.38

### **2.2 Mediación de Conflictos y características**

Los métodos para la resolución pacífica de conflictos son varios, citaremos lo que enumera Pérez, B. (2012), respecto a, ¿qué es un método de resolución pacífica de conflictos?, nos dice que es toda actividad que promueva la solución de un conflicto entre dos personas o partes, de forma voluntaria y pacífica, mediante el diálogo y con el propósito de satisfacer la necesidad de cada una de las partes implicadas.

Para Ponce, J., (2014) la mediación o composición pacífica de conflictos, ha existido desde siempre, como una alternativa que han desarrollado distintas comunidades para resolver sus controversias o dificultades y considera que entre las distintas formas de solución de conflictos existen tres factores comunes que se distinguen: a) citación de otra persona o grupo de personas, quienes son consideradas sabias o que poseen ciertas habilidades,

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

valores, virtudes, que podrán aportar en la solución de los conflictos o problemas existentes; b) el interés de las partes involucradas en expresar sus sentimientos, pensamientos, argumentos; c) la necesidad de que se recupere la estabilidad o el equilibrio que se perdió por la aparición del conflicto.

Highton, E., y Álvarez, G., (1998) hacen referencia a la existencia de algunos métodos de resolución pacífica de conflictos, entre los que tenemos: la Negociación, la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje.

- La Negociación se considera un proceso voluntario e informal, en el que las partes sin ayuda, ni facilitación de terceros llegan a acuerdos mutuos.
- La Conciliación es un intento de acuerdo voluntario, que es convocado y dirigido por un tercero.
- El Arbitraje es un método en el que un tercero neutral, luego de conocer los argumentos de las partes, toma decisiones que serán de cumplimiento obligatorio para las partes.

Nos centraremos en la Mediación, por considerarlo un método que a través del diálogo busca la participación activa en este caso de los estudiantes, quienes serán los protagonistas de ayudar a sus pares para que resuelvan sus diferencias.

La mediación de conflictos para Rozenblum, S. (2008), es un proceso que interviene una tercera persona para ayudar a dos partes que han decidido de manera voluntaria, resolver sus diferencias.

La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto. (Art. 43 Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador, 2006, p. 16-17)

Cuando se habla del mediador, se hace referencia al tercer sujeto o parte que interviene en el proceso de mediación, quien debe basar sus actuaciones en la imparcialidad, no debe realizar juicios de valor y principalmente se encarga de orientar a las partes para que identifiquen y prioricen sus intereses y tomen decisiones conducentes a resolver sus conflictos.

Para Bradoni (2017), las características del proceso de mediación de conflictos son:

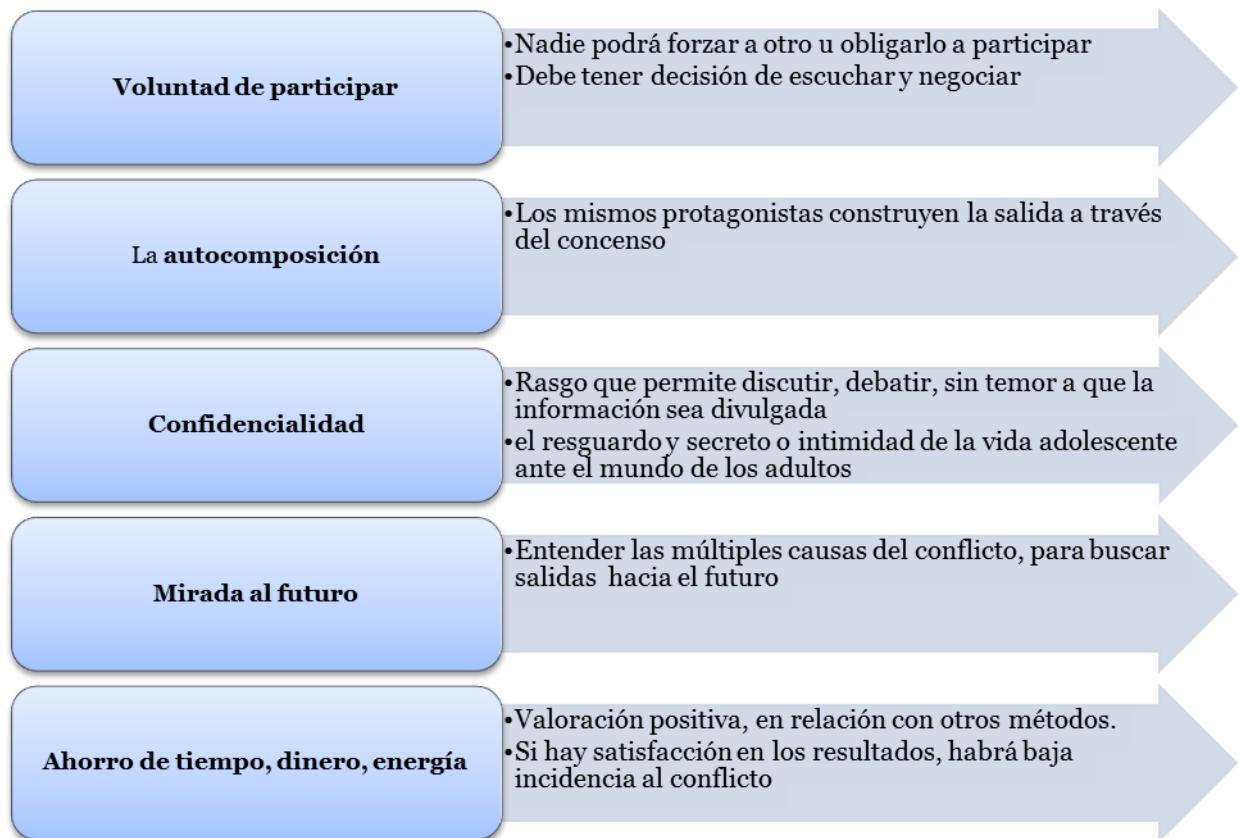


Figura 3. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

Fuente: Bradoni, F., Conflictos en la Escuela. Manual de negociación y mediación para docentes. 2017.  
p.129, 130

### **2.2.1. Funciones del Mediador**

Considerando que el mediador es un tercero neutral, puede tener similitud a un juez o un árbitro, pero no tiene poder de decisión, su función es facilitar la comunicación entre las partes y acompañarlos en este proceso para que lleguen a un acuerdo voluntario.

Siguiendo a Horowicz, S. (1998), citado por Bradoni (2017), el mediador tiene las siguientes funciones:

- Lograr cooperación y confianza entre las partes, de manera que puedan convivir dentro de la comunidad educativa.
- Mejorar la habilidad de las partes para comunicarse de modo que puedan comprender recíprocamente sus sentimientos.

- Asegurarse de que todos hayan podido expresarse.
- Ayudar a cada parte a entender sus intereses y los de la otra.
- Replantear el conflicto en base a los intereses de ambos.
- Llegar a un acuerdo razonable y justo, si las partes desean acordar.

El mediador debe crear un ambiente de confianza, que permita a las partes expresar sus posiciones respecto a la situación conflictiva, requiere ser empático con la situación, debe mantener la confidencialidad de las situaciones que se tratan, evitar juzgar, aconsejar, y especialmente debe velar porque las condiciones de acuerdo entre las partes sean equitativas.

### **2.3. Mediación Educativa o Escolar**

Para entender la dinámica del conflicto escolar, es pertinente identificar los protagonistas que pueden intervenir en este espacio, siendo estos actores individuales o grupales. Tenemos al personal directivo o autoridades, madres, padres de familia o representantes legales, docentes, personal de servicio y personal administrativo y los estudiantes. En los centros educativos se producen conflictos entre estos actores pudiendo ser estos conflictos de tipos interpersonales e intergrupales. Si hablamos de los conflictos interpersonales, estos se producen entre dos o más personas, por lo general entre iguales, aquí tenemos los conflictos entre pares es decir entre alumno – alumno. Los conflictos intergrupales escolares suelen ser más complejos dado que al interior de las instituciones educativas se forman grupos, pandillas, organizaciones, entre estudiantes de un mismo curso o varios cursos, quienes comparten una identidad y fines comunes.

Para Fernández, I., (2002) el conflicto escolar tiene que ver con la conjunción de una diversidad y multiplicidad de factores, emocionales, personales, psicológicos, económicos, sociales, familiares e institucionales, que están mediados por la estructura y normas del centro educativo, en el que interactúan, autoridades, docentes, padres de familia, alumnos.

### **2.4. Mediación Intercultural**

La mediación intercultural se concibe como un proceso que se desarrolla en el ámbito educativo, para ofrecer una respuesta a las necesidades de personas pertenecientes a

culturas diversas, que busca lograr una mejor comunicación e integración entre las personas y el grupo o grupos.

Bermúdez et. Al., (2002), citado por Escarbajal, A., (2010), se refiere a la mediación intercultural como un recurso profesional cuya pretensión es la contribución a una mejor comunicación, relación e integración de las personas o grupos que procedentes de una o varias culturas y que comparten un mismo territorio.

Para Aguado, M. (2003), la mediación intercultural ofrece algunas ventajas y utilidades, entre las que se destacan, la gestión positiva de los conflictos, la facilitación de acuerdos constructivos, pacificar a las partes y reducir las tensiones, promover la comprensión de las diferencias (género, cultura, necesidades educativas, lenguaje, entre otras.), contribuir al desarrollo de la afirmación personal y la autoestima, la confianza mutua, mejorar el clima escolar, prevención de situaciones conflictivas, entre otras.

#### **2.4.1. Competencias del mediador intercultural**

La labor de un mediador intercultural, está orientada a lograr establecer canales adecuados de comunicación, respeto, aceptación, por parte de la comunidad que acoge a los miembros que llegan de otras culturas, territorios, por tanto, no sólo es necesario que comparta por ejemplo una determinada nacionalidad, sino que reúna un conjunto de competencias, las cuales pueden ya estar presentes como parte de su personalidad y modo particular de actuar, o desarrollarse en el ejercicio de su labor con las personas y los grupos.

Los actuales flujos migratorios, que se viven en los países, hacen necesario la intervención de un mediador intercultural, no sólo por la presencia de casos en los que sea una dificultad el idioma para establecer la comunicación, sino porque se requiere una persona con características especiales, que sea el nexo que oriente la sensibilización de la comunidad de acogida, demás está mencionar que debe ser un ser humano con características esenciales de empatía, manejo de emociones, imparcialidad entre otras igual de importantes.

Estas competencias las podemos sintetizar en el siguiente gráfico:

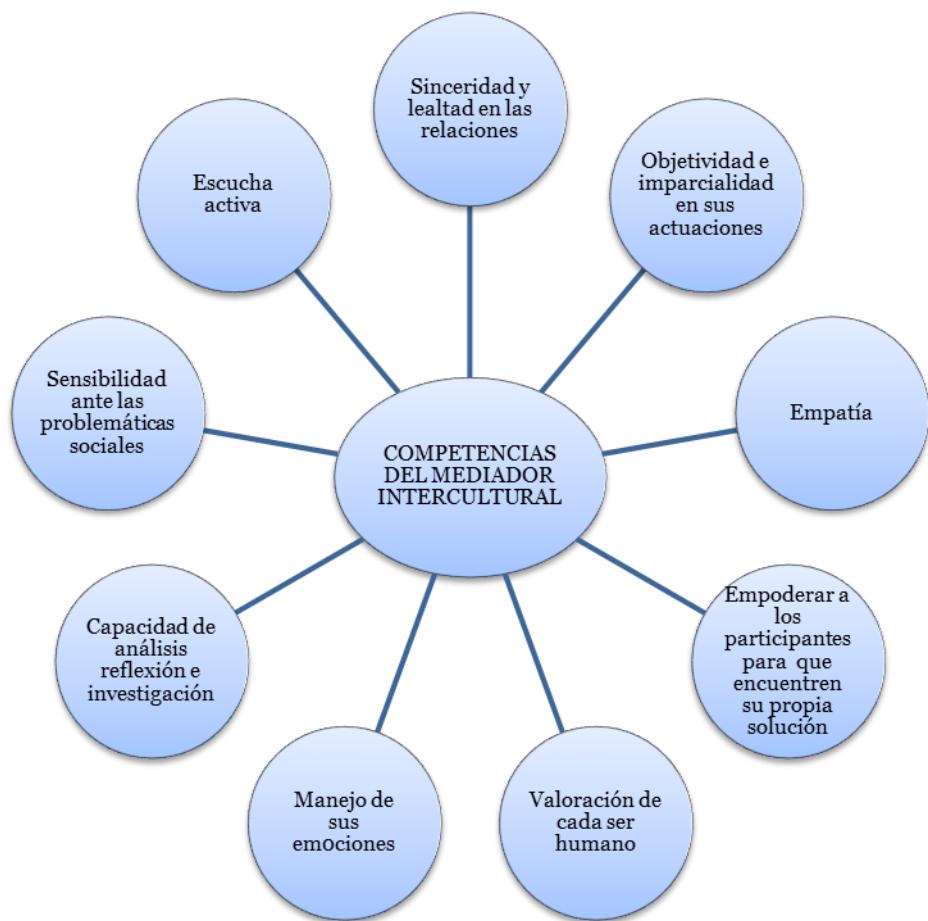


Figura 4. COMPETENCIAS DEL MEDIADOR INTERCULTURAL

Fuente: Calvo, 2002; Vila, 2005; Leiva, 2011; Rico y Martin, 2012, citados en Material Máster Educación Inclusiva e Intercultural. UNIR. (2018)

## 2.5. La Cultura de Paz y características

La UNESCO enfatiza que la inclusión y el respeto a la diversidad, son componentes fundamentales para la convivencia armónica, por tanto el sistema educativo debe planificar y ejecutar actividades que permitan a sus miembros, alcanzar niveles adecuados de confianza para unas relaciones interpersonales que mejoren el clima escolar.

La UNESCO promueve la Educación para la Ciudadanía Mundial (ECM), la Educación para el Desarrollo Sostenible (EDS) y el “sostenimiento de la paz”, en el marco programático de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), iniciativa a la que se alinea el Ecuador, acorde a lo estipulado en la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 417 de 31 de marzo de 2011, en el artículo 2 determina que entre los principios generales, que sustentan, definen y rigen las decisiones y

actividades en el ámbito educativo están: t) Cultura de paz y solución de conflictos, siendo el Ministerio de Educación el promotor de proyectos, programas, campañas, que se desarrollan en las instituciones educativas de todo el país, para citar una de ellas, tenemos la campaña Más Unidos, Más Protegidos, que promueve el respeto a los derechos humanos de los miembros de la comunidad educativa, con énfasis especial a los estudiantes, orienta a la convivencia armónica a través de la Cultura de Paz y la resolución pacífica de conflictos y la erradicación de todo tipo de violencia en el sistema educativo nacional.

En 1992 cuando se presentó por primera vez el Programa Cultura de Paz, en el debate del Consejo Ejecutivo de la UNESCO se afirmó que, «los conflictos son inevitables, necesarios y pueden incluso ser beneficiosos al suscitar la innovación, la actividad, la identidad y la reflexión. Pero los beneficios dependerán de nuestra capacidad para manejar los conflictos, para resolverlos equitativamente e impedir sus manifestaciones violentas destructivas», este enunciado ha servido de base para que se impulse en los distintos contextos una cultura de resolución pacífica de conflictos, considerando las ventajas que otorga a los implicados en una situación de conflicto.

La Cultura de Paz, debe invitarnos a pensar en que como personas tenemos diferencias, venimos de culturas diversas, actuamos acorde a nuestros pensamientos, valores, creencias, por lo tanto es posible que el mismo ser humano haga un reconocimiento que hay actitudes, pensamientos que se pueden modificar, en pro de lograr una convivencia adecuada con quienes nos rodean.

El desafío planteado a la educación para la paz, se traduce a que este proceso al ser implementado en los ámbitos como el educativo, logre el reconocimiento y respeto de los derechos humanos, valorar la diferencia como algo positivo, el respeto a la dignidad de las personas, implica cambiar de mentalidad y actitud primero de manera individual y luego desde los grupos, para incidir en un verdadero cambio de la sociedad que tenemos.

Tabla2. Características de la cultura de paz.

CULTURA DE PAZ
Renuncia al dominio en todos los ámbitos de la actividad humana, tanto en los círculos próximos de convivencia como en el nivel macroestructural
Se asienta en el respeto a la diferencia, a la diversidad, al cultivo de las diferentes creaciones culturales de los individuos y de los pueblos, en tanto en cuanto son todas ellas patrimonios de la humanidad.
Desenmascara la fabricación de la noción de enemigo, habitualmente unida a procesos de manipulación de la información.
Se replantea radicalmente el carácter sexista de nueva cultura, eliminando el dominio de los valores asociados al género masculino sobre el femenino.
Exige e implica una cultura democrática y la defensa de los valores públicos frente a los privados.
Es incompatible con el adoctrinamiento, los dogmatismos y fundamentalismos de cualquier tipo, bien sean religiosos, ideológicos, tecnológicos, políticos, etc., tan frecuentes como devastadores en la evolución histórica de la cultura occidental.
Recupera para muchos ciudadanos, desarrolla para otros y cultiva, para todos, el valor del compromiso y la solidaridad.
Exige y se fundamenta en la plena coherencia entre los medios que se van a emplear y los fines que se busca conseguir.

Fuente: Jares, X., 2001.

## **2.6. Habilidades para la Vida**

Habilidades para la Vida en las Escuelas, es un programa propuesto por la Organización Mundial de la Salud (OMS), desde el año 1993, cuenta con el apoyo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, en Inglés United Nations Children's Fund (UNICEF), busca dotar a niños, niñas y adolescentes de herramientas psicosociales para alcanzar estilos de vida saludables.

La fundamentación teórica del enfoque de Habilidades para la Vida, se apoya en teorías de distintas disciplinas y áreas del conocimiento, que tienen relación con el desarrollo humano, así tenemos a: Teoría del Aprendizaje Social de Bandura, Teoría de

la influencia social, La solución cognitiva de problemas, Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner, Teoría de la resiliencia y riesgo de Bernard, Psicología constructivista de Vygotsky y Piaget, Teoría del desarrollo infantil y del adolescente.

### **2.6.1 Categorías de las Habilidades para la Vida**

OMS y OPS proponen una definición y categorización de Habilidades para la Vida:

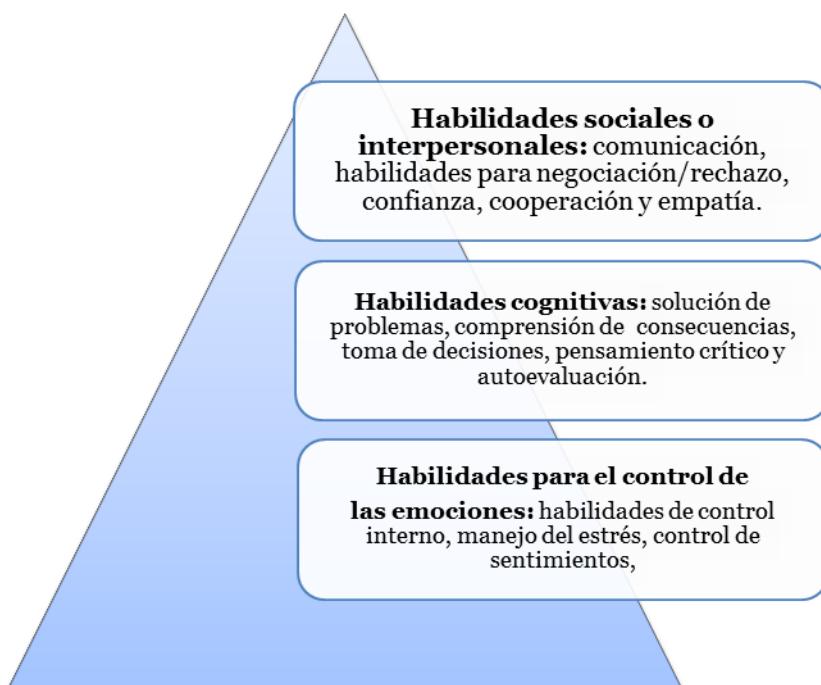


Figura 5. Categorías de las Habilidades para la Vida

Fuente: “Guía de Desarrollo Humano Integral, dirigida a docentes para la implementación de Habilidades para la Vida en el Sistema Educativo Nacional”, Ministerio de Educación Ecuador, 2018, pág. 14.

De la misma forma, la OMS ha establecido 10 Habilidades para la Vida, para que los jóvenes formen sus capacidades para una vida saludable:

## “De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato

- Autoconocimiento:** Habilidad de reconocer nuestro pensamientos, reacciones, sentimientos, debilidades, fortalezas, gustos, entre otros.
- Empatía:** Capacidad de ubicarse en el lugar del otro en una situación determinada, ayuda a una mejor comprensión de las necesidades, motivaciones, limitaciones de los demás.
- Comunicación asertiva:** Habilidad para expresar de manera clara nuestros pensamientos, sentimientos, necesidades.
- Relaciones interpersonales:** Habilidad para establecer, mantener e interactuar con las demás personas de forma positiva.
- Toma de decisiones:** Habilidad para analizar las distintas alternativas que tiene una situación, considerando las consecuencias que puede tener al propio individuo y a los demás.
- Soluciónde problemas y conflictos:** Habilidad para buscar soluciones adecuadas a una dificultad, conflicto, identificando oportunidades para el crecimiento personal.
- Pensamiento creativo:** Habilidad para proponer alternativas originales de solución a una situación planteada, para una correcta toma de decisión.
- Pensamiento crítico:** Habilidad para analizar objetivamente las situaciones y plantear conclusiones apegadas a esa realidad.
- Manejo de emociones y sentimientos:** Habilidad para reconocer y manejar las propias emociones y sentimientos, entendiendo su influencia en el comportamiento
- Manejo de tensiones y estrés:** Habiidad para reconocer qué provoca tensión y estrés, canalizarlo para que no afecte a la salud

Figura 6. 10 Habilidades para la Vida según Organización Mundial de la Salud  
Fuente: Organización Mundial de la Salud, Iniciativa Internacional para la educación de  
Habilidades para la vida, 1993. Recuperado de:  
<https://www.cambio16.com/actualidad/diez-habilidades-para-la-vida/>

### 2.6.2. Habilidades para la Vida en el contexto ecuatoriano

En el documento “Guía de Desarrollo Humano Integral, dirigida a docentes para la implementación de Habilidades para la Vida en el Sistema Educativo Nacional”, publicado por el Ministerio de Educación, el pasado mes de septiembre de 2018, es un aporte para el trabajo dentro de las instituciones educativas del país, para el trabajo con los estudiantes, docentes y las familias.

Se establece una priorización de cinco habilidades de las enunciadas por la OMS, que son las siguientes: Empatía, Autoconocimiento, Manejo de emociones, Resolución de conflictos,

## **“De pan a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

Toma de decisiones, que están distribuidas en los subniveles y niveles educativos (Inicial y Preparatoria, Elemental, Básica Media, Básica Superior y Bachillerato) y serán aprendidas por los niños, niñas y adolescentes, para lograr alcanzar el perfil de salida de bachillerato, que a su vez se define en a partir de tres valores fundamentales como son: Justicia, Innovación, Solidaridad, según se estipula en el currículo nacional vigente.

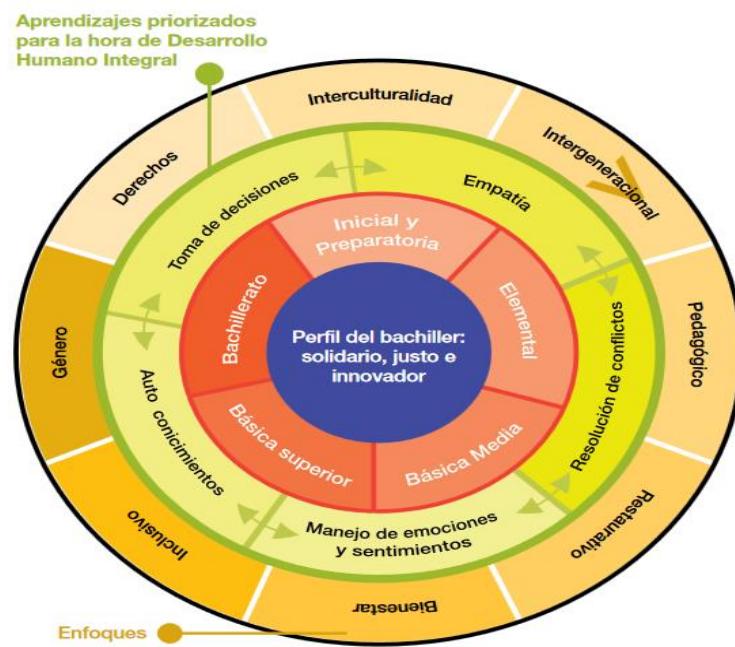


Figura 7. Cinco habilidades priorizadas y distribución en los subniveles y niveles del sistema educativo nacional

Fuente: "Guía de Desarrollo Humano Integral, dirigida a docentes para la implementación de Habilidades para la Vida en el Sistema Educativo Nacional", Ministerio de Educación Ecuador 2018, pág. 15.

El Ministerio de Educación, sostiene que el conocimiento y aprendizaje de estas habilidades, a lo largo de la formación escolar de los niños, niñas y jóvenes, permitirá fortalecer la personalidad de los estudiantes, es un aporte a la práctica de estilos de vida saludables y constituye un trabajo sostenido de los proyectos de vida.

### **3. Implementación del proyecto de innovación**

### a) Análisis de necesidades

La institución educativa “Abdón Calderón”, enfrenta a diario situaciones conflictivas

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

entre los estudiantes de todos los niveles y subniveles de educación, en los que oferta sus servicios educativos. Al analizar las estadísticas de casos que se reportan por parte de autoridades, docentes, padres de familia y los mismos estudiantes, quienes acuden al Departamento de Consejería Estudiantil, en busca de orientación, atención y demandando muchas de las veces una solución inmediata de las situaciones, se evidencia que existe una mayor incidencia de situaciones conflictivas en el subnivel Bachillerato.

Las edades de los estudiantes, oscilan entre los 15 a 19 años, edad donde se presentan conflictos personales que llegan a afectar en su relación con sus pares. Es que la adolescencia continúa siendo la etapa del ser humano, donde se generan una variedad de situaciones como el enamoramiento, que pone en evidencia la capacidad de entender sus propias emociones y poderlas expresar hacia el otro, ni qué decir si esos sentimientos no son correspondidos. La adolescencia también es la edad donde surgen las relaciones de amistad, el aparecimiento de los grupos que se forman por afinidad de carácter, de intereses como el deporte, los géneros musicales, entre otros, y obviamente pueden ocurrir situaciones de exclusión hacia quienes no comparten estas aficiones o gustos.

Al parecer, la presión que ejerce el grupo y la propia necesidad del adolescente de ganar un espacio de reconocimiento, hacen que las relaciones de nuestros estudiantes lleguen a generar conflictos, entre los principales conflictos que han aparecido en la institución podemos señalar a la imposición de un liderazgo dentro del aula, es decir uno o varios estudiantes buscan “mandar”, “ordenar” a los demás, llegando a tratar de influir en la no presentación de tareas, que lógicamente encuentra detractores entre los estudiantes que cumplen las tareas, a quienes se trata de hacerlos de menos, ofenderlos, llegando también a ocurrir enfrentamientos físicos. Son comunes también los enfrentamientos entre chicos y chicas por los famosos rumores, chismes, que se generan muchas veces sin motivo claro y justificado y lo que hacen es poner en clara evidencia que nuestros estudiantes, no cuentan entre sus posibilidades de solución a un conflicto al diálogo, sino que se producen enfrentamientos verbales, insultos, gestos obscenos y también terminan en peleas físicas.

Otra de las situaciones que penosamente encontramos al interior del plantel, es la poca sensibilidad que muestran los estudiantes, cuando identifican que otro compañero/a presenta dificultades de aprendizaje o alguna deficiencia que no necesariamente sea considerada como discapacidad, no se hacen esperar las burlas, los señalamientos, la exclusión para formar equipos de trabajo.

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

En los últimos años, el Ecuador se ha convertido en un país de acogida, para familias y estudiantes de países como Colombia, Cuba, Venezuela, quienes en su gran mayoría atraviesan situaciones de vulnerabilidad, quienes sufren actos de discriminación por parte de nuestros estudiantes, en situaciones tan comunes como el dialecto que usan en sus expresiones, lo cual genera burlas, actitudes de desprecio, que generalmente hacen que los estudiantes no se incluyan del todo en los espacios escolares. Situación similar ocurre, entre nuestros estudiantes ecuatorianos, quienes establecen ciertas actitudes de trato diferenciado con estudiantes que por ejemplo no han nacido de Quito; todavía podemos ver actitudes de cierto prejuicio respecto a las etnias, ya que no hay adecuadas relaciones entre los estudiantes mestizos con los estudiantes indígenas y afroecuatorianos.

Esta realidad que se vive en la institución educativa, hace necesario la planificación y ejecución de actividades que ayuden a la prevención de situaciones conflictivas y de violencia, así como motiven la promoción de una cultura de paz, una solución pacífica a los conflictos, es por esto que se propone el Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato denominado “De pana a pana”.

Se espera conocer, de qué manera incide la implementación de un programa de formación de mediadores de conflictos, en la dinámica relacional de nuestros estudiantes del subnivel de Bachillerato, considerando que serán ellos mismos (los estudiantes), quienes participarán como mediadores de las situaciones conflictivas que se presentan al interior de la institución educativa.

### **b) Justificación de la implementación**

La implementación del Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato, se ha denominado “De pana a pana”, ya que el término “pana”, hace referencia a una persona cercana, un amigo muy cercano y de confianza, que es el inicio de toda esta propuesta, generar nexos de amistad entre los estudiantes de la institución educativa.

Sánchez García, M., (2013), nos expone que existen modelos de aplicación para la mediación entre pares, citando al Modelo Horizontal: La Mediación entre compañeros/as o iguales, como el modelo que permite a los propios estudiantes y/o sus compañeros de la misma institución ser los mediadores de las situaciones conflictivas que se presentan.

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

En este mismo documento, se hizo mención a que las alternativas que habían propuesto las entidades, autoridades y/o personas involucradas en el sistema escolar, precisamente no habían considerado como protagonistas de estas iniciativas de solución a las problemáticas existentes a los estudiantes, siendo los adultos quienes planificaban, ejecutaban y evaluaban las mismas.

Al proponer una actividad de formación de mediadores de conflictos, que pretende formar un equipo de mediadores conformado por estudiantes de primero, segundo y tercer año de bachillerato, quienes serán los llamados a intervenir en las diferentes situaciones que se presentan a diario en la institución, se considera que con una adecuada capacitación estarán en capacidad de orientar a sus pares y aportar a instaurar una cultura de paz y/o solución pacífica de conflictos al interior de la institución educativa. El mismo hecho de hacer conocer a los estudiantes que existen alternativas no violentas para resolver un enfrentamiento, aporta no sólo a las partes involucradas, sino aporta al desarrollo de habilidades para la vida como es la comunicación asertiva, la toma de decisiones, el autoconocimiento, entre otros.

### **c) Descripción de las características del centro u organización donde se llevaría a cabo.**

La propuesta se ejecutará en la Institución Educativa Fiscal “Abdón Calderón”, ubicada en la parroquia La Magdalena, Av. Mariscal Sucre y Subteniente Michelena, sector sur occidental de la ciudad de Quito. Cuenta con dos edificios que reúnen las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades escolares. Sus autoridades, personal docente, administrativo y de servicio realizan su mejor esfuerzo para solventar las necesidades institucionales.

La institución educativa, cuenta con los subniveles básica elemental, básica media, básica superior y bachillerato, alberga en sus aulas a estudiantes desde los 5 hasta los 19 años, pertenecientes a las diferentes etnias, pueblos y nacionalidades de las regiones Sierra, Oriente, Costa del Ecuador, entre las que tenemos indígenas: Otavalo, Shuar, Afroecuatorianos, entre otros; estudiantes de nacionalidades cubana, estadounidense, italiana, colombiana, israelí, española venezolana, varios de ellos se encuentran en situaciones de vulnerabilidad por movilidad humana, condiciones de refugiados; niños, niñas, adolescentes con necesidades educativas especiales asociadas y no asociadas a discapacidad; la mayoría de familias son de ingresos económicos bajos.

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

La institución educativa tiene 3008 estudiantes, en las 21 aulas de Bachillerato asisten 772 estudiantes, de los cuales 469 son mujeres y 303 son hombres. Existen 47 casos de necesidades educativas especiales asociadas y no asociadas a discapacidad, 36 estudiantes de nacionalidades y pueblos ecuatorianos, 18 extranjeros.

El contar con autoridades, personal docente, administrativo y de servicio estable y completo, brinda una ventaja al momento de proponer actividades, ya que los procesos no se cortan, pero principalmente las autoridades apoyan de manera adecuada a toda iniciativa que sea dirigida en beneficio de la comunidad educativa. Los proyectos, planes y programas que son requeridos por el Ministerio de Educación, están elaborados o en proceso de elaboración, lo que permite un correcto funcionamiento de la institución; entre los proyectos institucionales tenemos la Inclusión Educativa, que se evidencia en la planificación, ejecución por ejemplo de las Adaptaciones Curriculares Individuales para estudiantes con Necesidades Educativas Especiales, también se está impulsando, el cumplimiento de los acuerdo y compromisos del Código de Convivencia institucional y es precisamente en este documento donde se instaurará el programa de mediadores de conflictos entre pares desde el enfoque inclusivo e intercultural.

### **d) Viabilidad técnica para llevarlo a cabo**

La institución educativa al contar con una organización interna, en la que las funciones y responsabilidades de sus miembros y la planificación de documentos, proyectos, programas, planes reglamentarios, están siendo cumplidas con normalidad y respetando los plazos establecidos por los entes jerárquicos superiores, entiéndase Distrito de Educación y Ministerio de Educación, ofrece una oportunidad de concreción para esta propuesta.

El Programa de formación de mediadores de conflictos “De pana a pana”, se puede ejecutar a mediano y largo plazo, considerando que la etapa de selección y formación de los estudiantes mediadores de conflicto, llevará al menos los dos primeros meses del inicio del año lectivo 2019-2020 y a partir de ese tiempo, se considera que la ejecución paulatina de casos de mediación durará hasta finalizar el año lectivo señalado, en donde se realizará una evaluación general del proceso, para realizar los reajustes necesarios con la finalidad de mejorar la propuesta.

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

Se había mencionado anteriormente, que este programa debe ser integrado como una de las propuestas que se ejecutarán en el Código de Convivencia institucional, porque se considera un programa de prevención de riesgos psicosociales y a su vez es un programa de promoción de cultura de paz en la institución, por tanto se requiere que su ejecución sea continua.

### **e) Descripción de los destinatarios/beneficiarios**

La propuesta está dirigida en primera instancia a formar mediadores de conflictos y luego a que estos estudiantes puedan intervenir en las situaciones conflictivas que se presenten entre sus compañeros/as de la institución educativa. El subnivel que se ha considerado para la ejecución de este programa es el Bachillerato, en donde encontramos estudiantes varones y mujeres, en edades comprendidas entre los 15 a 19 años.

La población de estudiantes de Bachillerato, están distribuidos en 21 salones o aulas de clase, cada curso cuenta con un grupo heterogéneo de miembros, entre los que encontramos etnia mestiza, nacionalidades y pueblos ecuatorianos, estudiantes extranjeros, chicos y chicas con necesidades educativas asociados y no asociados a discapacidad, estudiantes en situaciones de movilidad humana y/o refugiados, las familias en su gran mayoría son de condiciones económicas bajas, entre otras, lo que constituye una diversidad que convive en la institución educativa.

Debemos considerar que en Bachillerato, contamos con una población de 772 estudiantes, equivale a un número similar de familias beneficiadas de manera indirecta con esta propuesta, ya que esta incidirá en las actitudes de los y las estudiantes. El grupo de docentes en este subnivel son 25, se cuenta con 4 autoridades, 3 psicólogos miembros del Departamento de Consejería Estudiantil.

### **f) Metodología**

Para realizar la formación de los mediadores de conflictos, se planificarán y ejecutarán cuatro talleres que serán facilitados por los miembros del Departamento de Consejería Estudiantil, en el primer taller que se desarrollará en todos los cursos de Bachillerato, se logrará la selección de los estudiantes que formarán parte del grupo de mediadores de conflictos, quienes serán elegidos por sus compañeros y/o de forma voluntaria decidirán

participar en esta propuesta. Los siguientes tres talleres, se dedicarán a la formación del grupo de estudiantes facilitadores/as, con quienes se analizará los contenidos relevantes de la mediación de conflictos, también se incluye el estudio de casos reales y la ejecución del juego de roles para la escenificación de las situaciones que se analizan.

Reyes, M., (s.f.) citada por Betancourth, Guevara, Fuentes (2011) definen al taller como: una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico, orientando a una comunicación constante con la realidad social y como un equipo de trabajo altamente dialógico formado por docentes y estudiantes, en el cual cada uno es un miembro más del equipo y hace sus aportes específicos (p. 18)

Se tiene previsto la aplicación de un cuestionario corto, al inicio y al final del proceso de formación de los estudiantes mediadores de conflicto, para conocer las opiniones que tienen respecto a la temática y cómo el proceso de formación aportó en su pensamiento y actitud respecto al tema.

Durante el proceso de aplicación de la propuesta, se incluye la aplicación de un cuestionario corto para los estudiantes que aceptan el proceso de mediación de conflictos, para conocer qué conocen sobre el mismo y cómo ayuda o ayudó a la posible solución de la situación que les motivó a participar de un proceso de mediación.

### **g) Recursos**

Los recursos que se estima utilizar en el diseño y ejecución de esta propuesta, se puede clasificar en humanos, materiales, tecnológicos, económicos, considerando siempre utilizar los mismos recursos que tiene la institución educativa y la elaboración de material que no demande un alto costo económico.

Recursos humanos: Profesionales del Departamento de Consejería Estudiantil, que son el grupo de psicólogos de la institución educativa, quienes realizarán el proceso de facilitación de los talleres de selección y formación de mediadores de conflictos. Aportarán en el acompañamiento y seguimiento de los procesos de mediación que se realice en la institución educativa; estudiantes de Bachillerato quienes participarán en los talleres y pasarán a formar parte del grupo de mediadores de conflictos de la institución educativa. Se considera también a los estudiantes que participarán en procesos de mediación de conflictos y serán

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

guiados por sus pares en la solución pacífica de un conflicto; autoridades y docentes de la institución educativa quienes conocen la ejecución de la propuesta al interior de la institución educativa; padres de familia de los estudiantes de Bachillerato, quienes autorizarán la participación de los estudiantes como mediadores de conflictos.

### Recursos materiales:

Para los talleres: Los materiales específicos se detallan en la descripción de cada taller. Adicional a estos se describe los recursos presentes en cada espacio como por ejemplo el aula de clase: pizarra, mesas, sillas, material escolar entre otros.

### Recursos tecnológicos:

Para la facilitación de los talleres, se requiere utilizar computador, proyector de imágenes, equipos de audio y video, amplificación. Para la impresión y reproducción de material como folletos, guías, se dispondrá de la impresora y fotocopiadora de la institución educativa.

### Recursos económicos:

Se estima que no se invertirá altas cantidades de dinero, porque se utilizará los materiales que dispone la institución.

### **h) Procedimiento para su implementación**

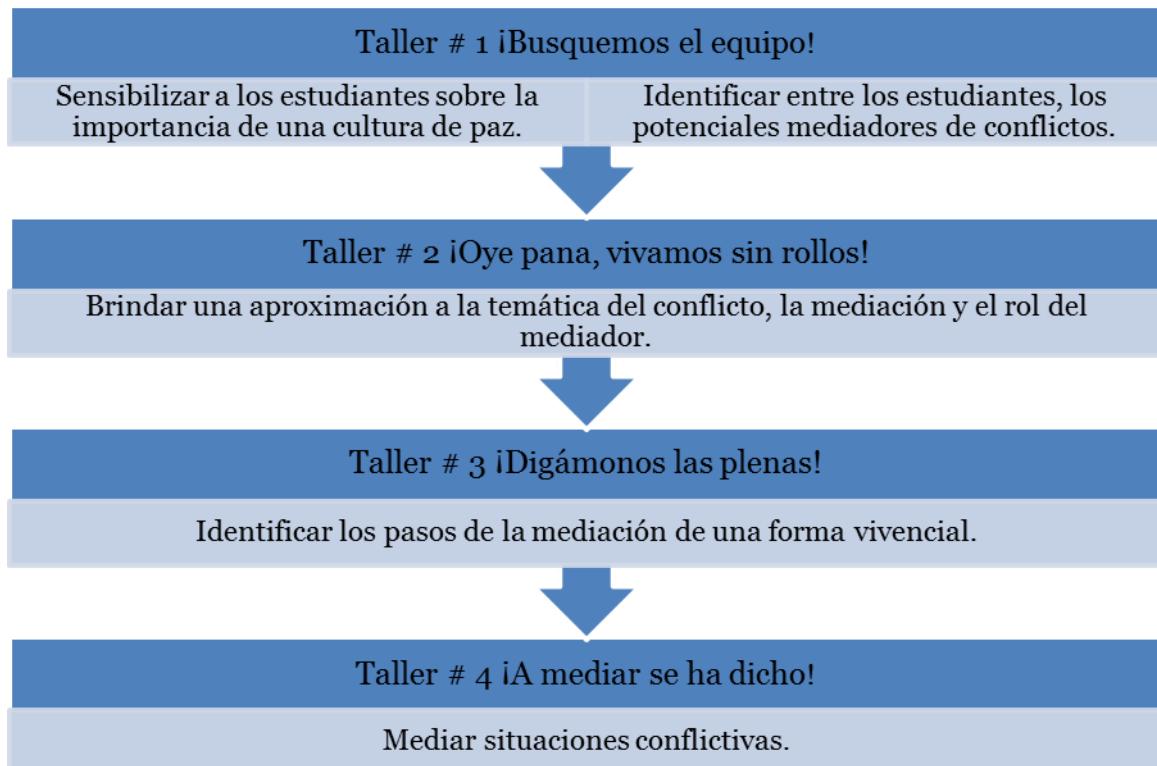
Las fases que integran la implementación del Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de Bachillerato “De pana a pana”, son tres, la primera fase se denomina Sensibilización y elección de los estudiantes candidatos a mediadores de conflictos, la segunda fase, constituye la formación del grupo de estudiantes mediadores que será un número aproximado de 25 chicos y chicas y la tercera fase será la evaluación de las actividades propuestas.

Los estudiantes que resulten seleccionados para el proceso de formación de mediadores de conflictos, deberán contar con la autorización escrita de sus padres de familia y/o representantes legales, para poder participar en los talleres que serán facilitados por los profesionales del Departamento de Consejería Estudiantil de la institución educativa.

Los talleres a ejecutar están estructurados de la siguiente manera:

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

Tabla 3. Estructura General de Talleres del Programa



Fuente: Elaboración propia

### **Talleres del Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de Bachillerato “De pana a pana”**

Tabla 4. Taller # 1 ¡Busquemos el equipo!

<b>TALLER # 1</b>	
<b>Título del taller:</b>	¡Busquemos el equipo!
<b>Tiempo:</b>	130 minutos <ul style="list-style-type: none"><li>• 30 minutos Dinámica</li><li>• 90 minutos Información y Práctica</li><li>• 10 minutos Conclusiones</li></ul>
<b>Objetivo:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de una cultura de paz.</li><li>- Identificar entre los estudiantes, los potenciales mediadores de conflictos.</li></ul>
<b>Recursos:</b>	Esferos, hojas papel bond A4, una caja de cartón pequeña, papelógrafos, marcadores permanentes, fundas de caramelos de diferentes colores.
<b>Desarrollo:</b>	
<b>I PARTE: Dinámica: Creando puentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cada estudiante escribe una situación problemática detalladamente por la que haya atravesado el estudiante o alguien cercano al mismo y que no pueda resolverlo. Se empieza el documento con esta frase "Tengo una situación por resolver y es la siguiente"...</li><li>2. Depositar las hojas en la caja, luego entregar las mismas al azar y cada estudiante</li></ol>

- leerá el documento de otro compañero.
3. Luego de leer; escribir en la hoja las posibles soluciones para resolver la situación problemática.
  4. Cada uno leerá el problema y las posibles soluciones para resolver el mismo; en caso de no encontrar soluciones, en conjunto se buscarán alternativas.
  5. Para cerrar se realiza la reflexión con las siguientes preguntas: ¿Cómo se sienten ahora que existe varias alternativas para la solución de su situación problemática? Quizás las soluciones no son factibles comenten si le ayudaron a tener una visión más amplia y entender el problema desde otro punto de vista. ¿Cómo se sintieron al recibir ayuda de sus compañeros? ¿Es posible resolver problemas pidiendo ayuda?

## **II PARTE: Información y Práctica:**

### **Actividad #1**

1. Formar grupos pequeños.
2. Cada grupo escribe en un papelógrafo una lista de características de una relación sana y una relación nociva.
3. Cada miembro del grupo debe observar las dos listas y analizar qué características en común tienen las relaciones sanas y las relaciones nocivas.  
Ejemplo: comunicación, respeto/violencia, confianza.
4. Cada grupo designa un representante

### **Actividad #2**

1. Se pasará una funda de caramelos, cada estudiante puede coger el número de caramelos que desee, los cuales deben ser de diferentes colores.
2. Explicamos que cada color del caramelo se relaciona con una emoción; por ejemplo: **Rojo**=Ira / **Azul**=Felicidad/ **Amarillo**=Tristeza/ **Verde**=Indiferente.
3. Cada estudiante por cada caramelo escogido tiene que compartir un momento relacionado con la emoción. Utilizando la siguiente frase: Cuando \_\_\_\_\_ (acción), yo me siento \_\_\_\_\_ (emoción) y necesito \_\_\_\_\_ (reacción).
4. Al momento que todos hayan realizado el ejercicio, haga una pequeña discusión; puede utilizar las siguientes preguntas: ¿Fue fácil o difícil expresar cuando tienes estas emociones? ¿Es fácil o difícil expresar que emociones tienes en el momento que pasan las cosas? ¿Por qué es más difícil expresar la emoción en el momento que pasan las cosas?
5. Finalmente realizar una discusión con todos los estudiantes sobre las reacciones positivas y negativas de sus emociones escribiendo en el papelógrafo un ejemplo de cada una.

### **Recomendaciones:**

- Al concluir el taller, con la guía del facilitador/a se reflexionará, respecto a las características que debe tener un mediador para resolver conflictos y se menciona posibles candidatos para formar un equipo de mediadores con estudiantes de bachillerato.
- El equipo de facilitadores debe colaborar activamente con el desarrollo de la dinámica y actividades, apoyando y guiando a los participantes.

Tabla 5. Taller # 2 iOye pana, vivamos sin rollos!

TALLER # 2
<b>Título del taller:</b> iOye pana, vivamos sin rollos!
<b>Tiempo:</b> 83 minutos <ul style="list-style-type: none"><li>• 10 minutos Juego Tangram</li><li>• 2 minutos 45 segundos video</li></ul>

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

<ul style="list-style-type: none"><li>• 20 minutos Trabajo en parejas y plenaria del video</li><li>• 50 minutos Información y Práctica</li></ul>
<b>Objetivo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Brindar una aproximación a la temática del conflicto, la mediación y el rol del mediador</li></ul>
<b>Recursos:</b> Tangram, video, recurso digital, texto: “Actitudes del/la mediador/a”
<b>Desarrollo</b>
<b>I PARTE: Dinámica</b>
<b>Juego del Tangram</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se forman grupos de 4 estudiantes y se entrega las piezas del Tangram, para que armen la figura designada.</li><li>2. Una vez que cada grupo concluye, se dialoga sobre cómo lograron resolver el reto planteado.</li></ol>
<b>Proyección del video:</b> El Puente ( <a href="https://youtu.be/ZgaidCmzfHk">https://youtu.be/ZgaidCmzfHk</a> )
<b>Trabajo en parejas</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Luego de proyectado el video, se comenta en parejas sus impresiones del video.</li><li>2. Cada pareja define qué es un conflicto, cómo se puede resolver con la ayuda de una tercera persona que es imparcial ante la situación.</li><li>3. Se expone en plenaria los resultados de algunas parejas voluntarias y se reflexiona sobre las semejanzas y diferencias encontradas.</li></ol>
<b>II PARTE: Información y Práctica</b>
<b>Actividad # 1</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Por parte del facilitador/a, a través de diapositivas se expone varias definiciones de conflicto.</li><li>2. Se explica qué es la mediación como herramienta de resolución pacífica de conflictos, su utilidad y se realiza un organizador gráfico.</li></ol>
<b>Actividad # 2</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se entrega el documento: “Actitudes del/la mediador/a”, a cada estudiante, se invita a leer el texto planteado y se recogen las ideas respecto a qué actitudes debe tener un mediador/a y explicarlo a través de un ejemplo, pueden añadir otras actitudes que ellos consideren esenciales.</li></ol>
<b>Recomendaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- La exposición del facilitador/a debe ser puntual y rápida.</li><li>- El facilitador/a debe guiar la comprensión adecuada de las definiciones.</li></ul>
<b>Anexo:</b> Actitudes del/la mediador/a
<ol style="list-style-type: none"><li>a. Establecer límites y reglas</li><li>b. Concentrar la atención</li><li>c. Reconocer sentimientos, formas de pensar y maneras de actuar</li><li>d. Establecer un tono apropiado de voz</li><li>e. Motivar</li><li>f. Cuidar las necesidades</li><li>g. Usar un lenguaje sencillo</li><li>h. Evitar algunas actitudes juzgadoras</li><li>i. Guardar la confidencialidad</li><li>j. Ser imparcial</li><li>k. Identificar patrones culturales</li><li>l. Manejar situaciones emocionales difíciles</li></ol>

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

Tabla 6. Taller # 3 ¡Digámonos las plenas!

<b>TALLER # 3</b>	
<b>Título del taller:</b> ¡Digámonos las plenas!	
<b>Tiempo:</b> 130 minutos <ul style="list-style-type: none"><li>• 30 minutos Dinámica</li><li>• 90 minutos Información y Práctica</li><li>• 10 minutos Conclusiones</li></ul>	
<b>Objetivo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Identificar los pasos de la mediación de una forma vivencial.</li></ul>	
<b>Recursos:</b> Hoja con el caso, computador, proyector de imágenes, recurso digital.	
<b>Desarrollo:</b>	
<b>I PARTE: Juego de Roles: Caso “Docente en apuros”</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se elige un estudiante para actuar como docente de un grupo conflictivo de estudiantes.</li><li>2. Se pide que elija un tema que domine para dar una clase.</li><li>3. Se entrega un papel con las estrategias a utilizar con los diferentes tipos de alumnos.</li><li>4. La clase planificada durará 10 minutos.</li><li>5. A la vez, se reparten las tarjetas con las tipologías de estudiantes, al resto de compañeros para ser representadas.</li><li>6. Se elige 3 o 4 observadores – mediadores, quienes estarán fuera de la escena y aplicarán los pasos de la mediación que se les proporcionará para que realicen el rol de mediadores.</li><li>7. Una vez que todos los actores tengan claro su papel comienza la representación.</li><li>8. Al finalizar el tiempo se realiza un análisis de lo ocurrido con la intervención de los mediadores y de los actores; buscando observar cómo se dio la solución al conflicto y qué sintió cada estudiante al representar su papel.</li></ol>	
<b>II PARTE: Información y Práctica:</b>	
<b>Actividad #1</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El facilitador/a mediante diapositivas socializa los pasos del proceso de la mediación.</li><li>2. Se entrega una hoja con los pasos de la mediación para guiar el proceso a seguir; cada estudiante conjuntamente con el facilitador/a revisará cada paso.</li><li>3. Cerrar esta actividad con una ronda de preguntas en relación al proceso realizado.</li></ol>	
<b>Actividad #2</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formaremos 5 grupos de estudiantes.</li><li>2. Tomar un papel en el cual consta el orden de presentación.</li><li>3. Cada grupo hará la presentación de un conflicto, en la que se pueda evidenciar claramente los pasos de la mediación.</li><li>4. Al final se realizará una retroalimentación donde se recoja inquietudes, sugerencias y se puedan expresar cómo se sintieron realizando los pasos de la mediación.</li></ol>	
<b>Recomendaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- El juego de roles se debe desarrollar dentro del margen del respeto y con la seriedad que amerita esta actividad.</li><li>- Recordar que el objetivo es identificar y aplicar los pasos de la mediación.</li><li>- El equipo de facilitadores colaborará activamente con los grupos en el proceso de mediación.</li><li>- Despues de cada presentación grupal, el facilitador retroalimentará los conceptos básicos del tema.</li></ul>	
<b>Anexos</b>	
<b>Tipologías:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. <b>Discutidor</b> El primero en oponerse al profesor.</li></ul>	

Inicia la discusión.

Siempre encuentra un “pero”.

A veces interrumpe el ritmo de la clase.

Facilita la comunicación entre los miembros del grupo o de la clase y atrae la atención.  
Pone en tela de juicio cuanto se dice.

**b. Positivo**

Es una persona práctica en su manera de actuar.

Se centra en el tema discutido.

Espera el turno de palabra.

Participa si considera que puede aportar algo nuevo, dirigir la discusión, aclarar algún concepto o resumir.

Es breve y conciso.

Es trabajador, ordenado, colaborador y responsable.

Buen conciliador para el grupo.

**c. Sabelotodo**

Da su opinión sea cual sea el tema que se trate.

Quiere convencer de que su aportación es muy importante y aclaratoria.

Afán de protagonismo.

Se cree en poder de la razón.

No deja hablar a nadie.

**d. Locuaz**

No sabe terminar de hablar cuando toma la palabra

Se desvía continuamente del tema central.

Es minucioso en sus explicaciones, ofrece detalles sin importancia.

Aunque no tenga conocimientos de un tema, sabe defenderse enrollándose.

**e. Tímido**

No toma la palabra por sí mismo.

Se limita a asentir si está de acuerdo con unan aportación o a permanecer callado si está en contra.

Se queda con dudas por no preguntar.

Prefiere el trabajo individual al colectivo.

**f. Ausente**

Su presencia se olvida.

Nunca participa.

Su actitud muestra no escuchar: no mira a quien habla, no se suma a una respuesta general del grupo por algún estímulo común (ejemplo risotadas, exclamaciones, etc.)  
Ensimismado en sus pensamientos.

Puede tener distintas facetas: desmotivado, vago, preocupado, desorientado.

**g. Cerrado-refractario**

Se opone a todo lo que se propone.

No está de acuerdo con nada.

No aporta soluciones.

Ausencia de relación con la clase.

**h. Presumido**

Su intervención es de alto nivel científico o técnico y lo sabe.

Actitud de superioridad respecto al grupo.  
Interviene escasamente pues igual no se le entiende.  
Protagonismo.  
Postura egocéntrica.

**i. Astuto**

Se aprovecha de la debilidad psicológica o científica de un compañero para rebatir sus argumentos.  
Suele dominar el trato de personas para convencer con su habilidad.  
Es individualista a la hora del trabajo.  
Se aprovecha del trabajo de los demás para su provecho personal.  
Está atento a la postura mayoritaria.  
Evita el enfrentamiento directo.

**Anexo**

Flujograma Pasos de la mediación

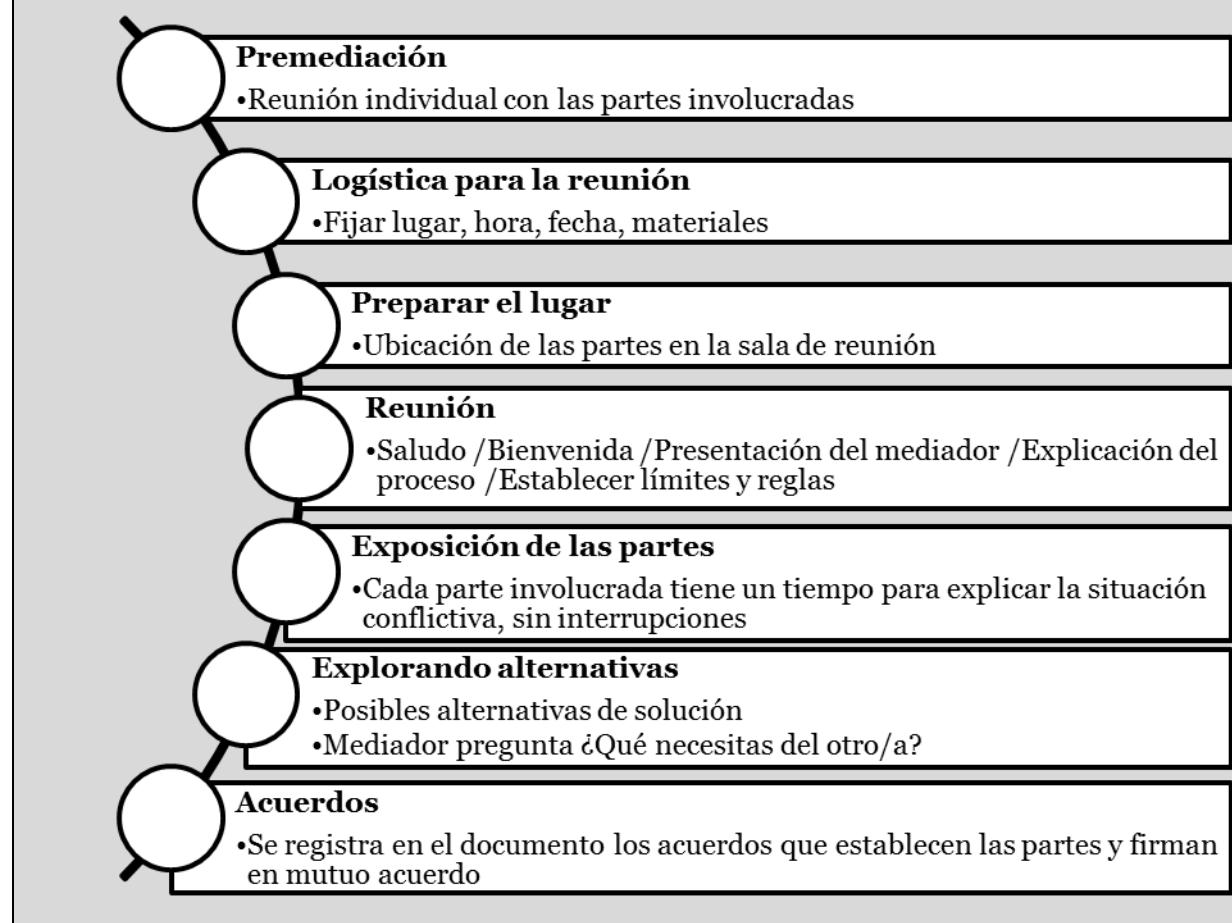
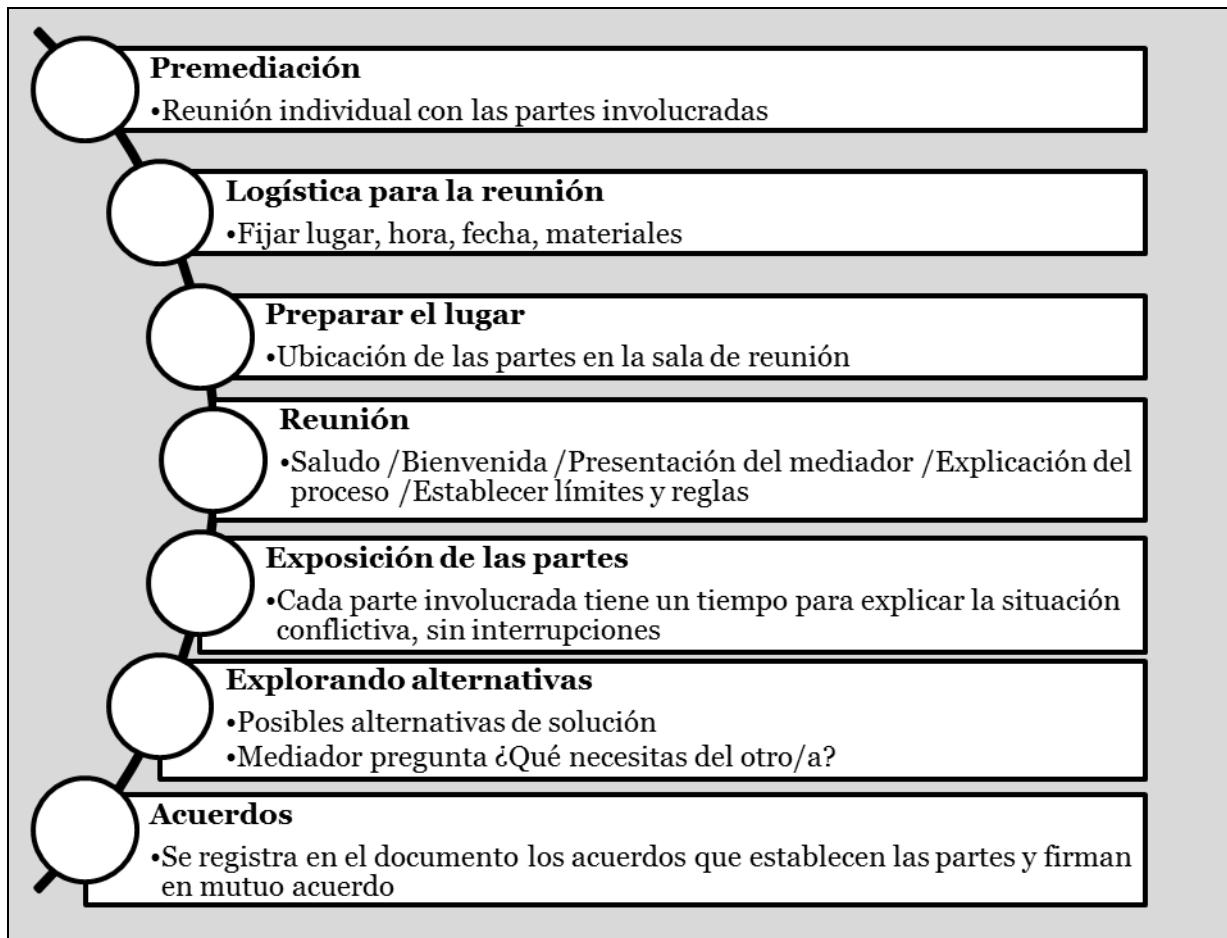


Tabla 7. Taller # 4 ¡A mediar se ha dicho!

<b>TALLER #4</b>
<b>Título del taller:</b> ¡A mediar se ha dicho!
<b>Tiempo:</b> 130 minutos
• 30 minutos Dinámica
• 90 minutos Información y Práctica

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 minutos Conclusiones</li></ul>
<b>Objetivo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mediar situaciones conflictivas.</li></ul>
<b>Recursos:</b> Flujograma con los pasos de la mediación de conflictos
<b>Desarrollo:</b>
<b>I PARTE: Dinámica “El grito de los animales”</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En círculo cada participante escoge un animal con el que se sienta identificado.</li><li>2. A su turno los estudiantes comentarán al grupo, ¿qué animal escogieron, por qué se sienten identificados y cuál es la forma de reacción del animal frente a una amenaza?</li><li>3. El facilitador/a comenta cómo se asocia la forma de reacción del animal elegido con la reacción que tienen las personas al defender sus puntos de vista frente a un conflicto.</li><li>4. Voluntariamente se invita a que los estudiantes digan su nombre, la forma de defender su punto de vista desde la posición del animal que escogió. Ejemplo: Yo, Anita cuando tengo un conflicto, defiendo mi punto de vista como un perro, ladrandó y mordiendo.</li><li>5. Se pide que formen parejas y que escenifiquen la forma de reaccionar en un conflicto y que establezcan una conclusión de quién resulta vencedor.</li><li>6. El facilitador/a pide que voluntariamente expresen qué piensan de la forma que en ocasiones se afrontan los conflictos.</li></ol>
<b>II PARTE: Información y Práctica:</b>
<b>Actividad #1</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formar grupos de 3 estudiantes</li><li>2. Se designan los siguientes roles: mediador, estudiante A, estudiante B.</li><li>3. Cada grupo, se situará como protagonista del siguiente caso: Durante el recreo, el estudiante A se acerca al bar estudiantil a comprar una golosina, observa que sus compañeros hacen fila para poder adquirir los productos en el bar. De repente aparece el estudiante B y no respeta la fila de sus compañeros y abusivamente se ubica primero con la intención de comprar, lo que provoca el reclamo del estudiante A. Los estudiantes A y B protagonizan una discusión bastante acalorada, por lo cual debe intervenir el estudiante mediador quien logra calmar el conflicto e invita a resolver la situación a través de la mediación.</li><li>4. Aplicación de los pasos para mediar un conflicto, que se entregará en un flujograma.</li><li>5. Exposición de cada grupo en plenaria</li><li>6. El facilitador/a refuerza, realiza sugerencias e identifica situaciones por mejorar.</li></ol>
<b>Recomendaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- El equipo de facilitadores debe colaborar activamente en el desarrollo de las actividades, apoyando y guiando a los estudiantes.</li><li>- Es importante asignar tiempos para la preparación y realización de las escenificaciones del caso, sin embargo, durante la ejecución se debe respetar la expresión por parte de los grupos.</li></ul>
<b>Anexo</b> Flujograma Pasos de la mediación



## i) Evaluación del proyecto

Una vez que se inicie con la implementación de la propuesta, se evaluará las expectativas que tienen los estudiantes, respecto a la posibilidad de formar parte de un equipo de mediadores de conflictos que intervendrá en las distintas situaciones que se presentan entre sus compañeros, además se indagará los conocimientos que poseen sobre la mediación, los conflictos y sus alternativas de solución .Para esto se utilizará el Cuestionario Pretest (Anexo 1) que se aplicará minutos antes de iniciar los talleres con los estudiantes. El Cuestionario Pos test (Anexo 2), se aplicará luego de finalizado los 4 talleres de formación de mediadores de conflictos y se espera obtener mejores resultados que en el pre test.

Finalizado los talleres de formación de mediadores, se espera que los estudiantes mediadores de conflictos, inicien a poner en práctica sus competencias adquiridas, atendiendo casos que serán derivados o en los que intervengan directamente. Los facilitadores/as (psicólogos del Departamento de Consejería Estudiantil) evaluarán el desempeño a través de una Lista de Cotejo (Anexo 3), pero también están comprometidos en

acompañar y solventar las dificultades que van observándose en el camino.

Luego de culminadas las reuniones de mediación de conflictos, se invitará a los estudiantes que han aceptado mediar un conflicto, a llenar el Cuestionario de Satisfacción del proceso de mediación (Anexo 4), que permitirá entre los principales objetivos, recoger información que permita mejorar el proceso implementado.

### **j) Discusión de los resultados de la evaluación**

El cuestionario aplicado a los estudiantes, pretende conocer sus impresiones iniciales respecto al tema mediación de conflictos, considerando la información inicial que van a proporcionar respecto a las situaciones conflictivas, se pretende que los talleres y en sí la aplicación de procesos de mediación de conflictos en la institución educativa, puedan desarrollar por ejemplo, el pensamiento crítico de nuestros estudiantes.

Se busca que los estudiantes promuevan por iniciativa propia alternativas de resolución pacífica de conflictos, de esta manera se interviene de manera directa a la dinámica relacional de nuestros adolescentes en el medio escolar.

El grupo de estudiantes mediadores de conflictos, una vez finalizado el proceso de formación que se ejecutó con los talleres vivenciales, debe intervenir sea de manera directa o por la remisión de algún caso que requiera la aplicación de un proceso de mediación, para esto deberán demostrar competencias fundamentales como el manejo de emociones, la empatía, análisis crítico de la realidad, imparcialidad en sus actos, guardar la debida confidencialidad de las situaciones tratadas, entre otras.

### **k) Resultados previstos/obtenidos.**

En el presente Trabajo de Fin de Máster, nos propusimos diseñar un programa de formación de mediadores, para estudiantes de bachillerato, lo cual se ha cumplido al haber plasmado el programa “De pana a pana”, que constituye una propuesta para promover alternativas de mediación a conflictos escolares, desde un enfoque inclusivo e intercultural, donde sean los propios estudiantes quienes lleven a cabo un proceso de mediación para el cual fueron preparados por un equipo de facilitadores.

La ejecución de talleres vivenciales, permitieron identificar los potenciales candidatos para ser mediadores de conflictos, una vez seleccionados recibieron formación específica sobre los procesos de mediación de conflictos, que les permitirá intervenir ante situaciones

presentadas en la institución educativa.

Cuando los estudiantes mediadores de conflictos inicien procesos de mediación con sus compañeros, se producirá un cambio en la forma de relacionarse que tienen nuestros estudiantes, aparecerán manifestaciones a favor y quizás en contra de aceptar que una tercera parte neutral, pretenda a través del diálogo que las dos partes en situación de conflicto, busquen una alternativa que les favorezca a los dos. De este modo, se aporta a la creación y mantenimiento de una cultura de paz entre quienes conviven en el centro educativo.

Si miramos a la institución educativa, sólo como orientada a transmitir conocimientos, limitamos la gran influencia que puede tener en la vida de los seres humanos que ahí se educan, por eso que desarrollar actividades como este programa de formación de mediadores, provee y despierta ciertas habilidades que van a ser importantes para siempre en la vida de nuestros estudiantes.

#### **4. Conclusiones**

Las instituciones educativas en el Ecuador, han reportado un aumento preocupante de situaciones conflictivas y/o de violencia, entre estudiantes, las cuales se producen al interior o fuera de los espacios escolares. Podemos afirmar que las situaciones conflictivas no resueltas de manera pacífica, han derivado en otras manifestaciones con matices violentos.

En los últimos años en el Ecuador, se han implementado actividades de promoción y prevención en temas de violencia entre pares, pero se considera que ha sido necesario involucrar a los principales actores que son los mismos estudiantes, quienes a través de un proceso de formación, pueden aportar al cambio de las dinámicas relacionales de los estudiantes de una institución educativa, promoviendo la resolución pacífica de conflictos y la cultura de paz.

El programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato “De pana a pana”, es una propuesta que busca formar a un grupo diverso de estudiantes, desde un enfoque inclusivo e intercultural, para que desarrollen competencias necesarias para intervenir ante situaciones conflictivas que se presentan en la institución educativa “Abdón Calderón” de la ciudad de Quito.

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

El programa a implementarse, propone la planificación y ejecución de talleres con diferentes actividades vivenciales, que dotarán de conocimientos y competencias específicas al grupo de estudiantes potenciales mediadores de conflictos, con el fin de que puedan intervenir acorde a un protocolo para mediar situaciones conflictivas.

Los profesionales del Departamento de Consejería Estudiantil, serán los responsables de facilitar, evaluar y realizar los ajustes necesarios, en el desarrollo de los talleres de formación de los estudiantes mediadores de conflictos, a la vez que realizarán un seguimiento permanente, apoyarán y orientarán el proceso.

La intervención de los mismos estudiantes, mediando conflictos de sus pares, modificará la dinámica relacional de la población, por cuanto se observará la aplicación de una alternativa de resolución pacífica de conflictos, que tiene como principal herramienta al diálogo.

El proceso de formación de mediadores de conflictos, proporciona a los estudiantes participantes, una serie de conocimientos y competencias, que aportan a la formación integral de su personalidad, la institución educativa no solo será el espacio de formación académica, sino de dotación de habilidades sociales para la vida.

El programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato “De pana a pana”, es un aporte al sistema educativo ecuatoriano, porque brinda una alternativa de intervención a situaciones conflictivas que se presentan entre los estudiantes, logrando que sean ellos mismos quienes propongan una solución para afrontar un conflicto.

El Máster Universitario en Educación Inclusiva e Intercultural, permite profundizar el conocimiento respecto a lo que debe ser la escuela inclusiva, no pensando sólo en los niños, niñas y adolescentes con alguna necesidad educativa asociada o no asociada a discapacidad, o dificultades en su aprendizaje para citar algunas de ellas. La verdadera inclusión responde a cualquier requerimiento o necesidad que tiene una niño, niña o adolescente, que asiste a una institución educativa, mismo que influye en su desempeño individual y precisamente para lograr una atención adecuada a esta necesidad expuesta, se requiere conocer componentes relevantes como la cultura, las costumbres, el rol y estructura de su familia, con el ideal de buscar ambientes escolares para todos los ciudadanos del mundo con los que tenemos la oportunidad de convivir.

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

Ecuador atraviesa una particular situación de migración de ciudadanos de otros países como Colombia, Perú, Venezuela, Cuba, entre otros, por lo que se requiere diseñar una propuesta de abordaje y atención a las necesidades propias de esta población migrante, sensibilizando primero a nuestros padres y estudiantes sobre la importancia de la igualdad de derechos y la cultura de paz, como estandartes para la convivencia en las instituciones educativas.

La mediación escolar es una herramienta de resolución pacífica de conflictos, que permite buscar una alternativa de solución al mismo, con la guía de un tercero imparcial. Reflexionando sobre el texto que precede, buscamos que nuestros estudiantes establezcan vínculos a través del diálogo, que sean protagonistas de una escuela innovadora, inclusiva, positiva y formadora de mejores ciudadanos.

La resolución pacífica de conflictos, debe ser una habilidad social de interés para la formación de niños, niñas y jóvenes, por tanto es oportuno y pertinente que el Ministerio de Educación del Ecuador, promueva su aplicación en todos los niveles y subniveles educativos existentes en el país.

### **5. Bibliografía**

Aguado, M. (2003). *Pedagogía Intercultural*. Madrid: McGraw Hill.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), (2016), “*ACNUR en Ecuador*” Recuperado de:

[http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/RefugiadosAmericas/Ecuador/2016/ACNUR\\_Ecuador\\_2016\\_General\\_ES\\_Abril.pdf](http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/RefugiadosAmericas/Ecuador/2016/ACNUR_Ecuador_2016_General_ES_Abril.pdf)

Beer J. y Stief E. (2003) *Entre el conflicto y la mediación, Manual para Mediadores*. Quito: Artes Gráficas Silva

Bermeo M. y Rodríguez D. (2018) *Respiramos Inclusión en Espacios Educativos*. Quito: Aquaturo

Bermúdez, K. (2002). *Mediación intercultural: una propuesta para la formación*. Madrid: Popular.

Betancourt, R., Guevara, L. y Fuentes, E. (2011). *El taller como estrategia didáctica, sus fases y componentes Para el desarrollo de un proceso de cualificación en el uso de Tecnologías de la información y la comunicación (tic) con Docentes de lenguas extranjeras. Caracterización y retos*. Facultad de Ciencias de la Educación. Línea de investigación: Educación, Pedagogía y Docencia. Universidad de la Salle. Bogotá, Colombia.

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

Recuperado de:

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/7927/T26.11%20B465f.pdf;jsessionid=5CE1B0508B97D00F38B2E91541571E44?sequence=%201B>

Brandoni, F. (2017) *Conflictos en la escuela, Manual de negociación y mediación para docentes*. Buenos Aires: EDUNTREF

Brenson G. y Sansary P. (2016) *Recuperación Psicosocial: Una Guía para Líderes y Facilitadores*. Colombia: Editorial Amauta.

Burnley, J. (1993). *Conflictos*. Madrid: Morata. Recuperado de: <https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/596>

Calvo, A. (2002). *La animación sociocultural: una estrategia para la participación*. Madrid: Alianza.

Díaz, M. (2003) *Educación Intercultural y Aprendizaje Cooperativo*. Madrid: Ed. Pirámide.

Escarabajal, A. (2010) *Interculturalidad, Mediación y Trabajo colaborativo*. Madrid: Ed. NARCEAS

Fernández, I., Villaoslada E., & Funes, S. (2002) *Conflictos en el centro escolar*. Madrid: La Catarata.

Fuquen, M. (2003) *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Bogotá: Tabula Rasa, núm. 1, enero-diciembre, 2003, pp. 265-278 Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca Bogotá, Colombia

García, P. (2010). *Formación en resolución de conflictos, Propuestas y experiencias educativas para mejorar la convivencia*. Alicante: Generalitat Valenciana.

García, M. (2005) *Programa Nacional de Mediación Escolar, Actividades para el aula*. Buenos Aires: Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología de la Nación

Horowicz, S. (1998) *Mediación en la escuela, Resolución de conflictos en el ámbito adolescente*. Buenos Aires: Aiqué.

Highton, E. y Álvarez, G. (1995) *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires, Ad-Hoc.

Iglesias, C. (1999) *Educar para la paz desde el conflicto, alternativas teóricas y prácticas para la convivencia escolar*. Santa Fe: Ediciones Homo Sapiens

Jarés, X. (2001). *Aprender a convivir*. Galicia: Xerais.

Leiva, J. J. (2011). *Convivencia y educación intercultural. Análisis y propuestas pedagógicas*. Alicante: ECU.

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

*Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador* (2006) *Registro Oficial República del Ecuador No. 17*, del 14 de diciembre de 2006. Recuperado de:  
<http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/Ecuador%20%20Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediacion.pdf>

*Ley Orgánica de Educación Intercultural* (2011). *Registro Oficial República del Ecuador Nro. 417*, del 31 de marzo de 2011. Recuperado de:  
<https://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/05/Ley-Organica-Educacion-Intercultural-Codificado.pdf>

Ministerio de Educación de República Dominicana (2016) *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano, Manual de entrenamiento para facilitadores*. Santo Domingo.

Ministerio de Educación Ecuador (2017) *Plan Nacional de Convivencia Armónica y Cultura Escolar de Paz en los espacios escolares Ecuador*. Recuperado de:  
<https://www.educarecuador.gob.ec/index.php/noticias/848-el-ministerio-educacion-apoya-acciones-direccionadas-a-velar-por-el-bienestar-estudiantil>

Ministerio de Educación Ecuador (2018) *Recorrido de la Prevención, Manual para la facilitación del Recorrido Participativo para la Prevención de la Violencia Sexual*. Quito.

Ministerio de Educación Ecuador y Asociación Flamenca de Cooperación al Desarrollo y Asistencia Técnica VVOB (2018) *Prácticas de Justicia Restaurativa*. Quito:

Ministerio de Educación Ecuador (2014) *Instructivo Metodológico para realizar talleres de Prevención de Acoso Escolar*. Quito: Editoran S.A.

Ministerio de Educación Ecuador (2013) *Introducción a las adaptaciones curriculares para estudiantes con Necesidades Educativas Especiales, Programa de formación continua del magisterio fiscal*. Quito: Coordinación General de Administración Escolar.

Ministerio de Educación Ecuador (2018) “*Guía de Desarrollo Humano Integral, dirigida a docentes para la implementación de Habilidades para la Vida en el Sistema Educativo Nacional*”. Quito.

Ministerio de Educación Ecuador (2016) *Modelo de Funcionamiento de los Departamentos de Consejería Estudiantil*. Quito.

Ministerio de Educación Ecuador y Asociación Flamenca de Cooperación al Desarrollo y Asistencia Técnica VVOB (2017). *Ecuador toma acciones nacionales frente a la violencia en los ámbitos educativo*. Recuperado de:  
<https://ecuador.vvob.be/es/noticia/ecuador-toma-acciones-nacionales-frente-la-violencia-en-los-ambitos-educativos>

## **“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato**

Mora G. (1995) *Valores Humanos y Actitudes Positivas*. Colombia: McGraw-Hill

Organización Panamericana de la Salud OPS. (2001) *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes*. OPS. Washington. Recuperado de: <https://convivencia.files.wordpress.com/2008/11/habilidades2001oms65p.pdf>

Pérez, B. (2012). *Manual de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC)*. Guatemala: Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala.

Pérez de Villar M. y Torres C. (1999) *Dinámica de Grupos en Formación de Formadores: Casos Prácticos*. Barcelona: Editorial Herder

Pérez, L. (2008) *Mediación y resolución de conflictos*. Pamplona: Imprenta Zubillaga

Ponce, J. (2014) *Conflictos Escolares. Justicia y Mediación*. Madrid: Editorial Ubijus,

*Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2012) Registro Oficial República del Ecuador Nro. 754, del 26 de julio de 2012*. Recuperado de: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Reglamento-General-a-la-Ley-OrgAnica-de-Educacion-Intercultural.pdf>

República del Ecuador (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado de: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

Rico, J. I. y Martin, V. M. (2012). *La educación social en territorios periféricos*. Valencia: Nau Llibres.

Rozenblum, S. (2008). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique Educación.

Ruiz Omecaña, J. (2004) *Acción educativa en situaciones motrices cooperativas*. Logroño. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6585574>

Sánchez, M. (2013) *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Editorial Reus

Sastre, M. (2002) *Resolución de conflictos y aprendizaje emocional, Una perspectiva de género*. España: Editorial GEDISA

Torrego, J. (2000) *Mediación de conflictos en instituciones educativas, Manual para la formación de Mediadores*. Madrid: NARCEA Ediciones.

UNICEF Ecuador (2013) *Plan Nacional del Buen Vivir*. Recuperado de: [https://www.unicef.org/ecuador/Plan\\_Nacional\\_Buen\\_Vivir\\_2013-2017.pdf](https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf)

UNICEF (2012), “*Protocolo de Actuación en Situaciones de Bullying*”. Costa Rica

## **“De pana a pana”. Programa de formación de mediadores de conflictos para estudiantes de bachillerato**

UNESCO (1995). *Plan de Acción Integrado sobre la Educación para la Paz, los Derechos Humanos y la Democracia.*

Vargas, G. (2014). *Reflexión de videos conflicto escolar.* Recuperado el 24 de Enero de 2017 de <https://prezi.com/t7oiktnkk1p1/reflexion-de-videos-conflicto-escolar/>

Vila, E. (2005). *Ética, interculturalidad y educación democrática. Hacia una pedagogía de la alteridad.* Huelva: Hergué.

## **6. Anexos**

### **1. Cuestionario pre test**

<b>“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato</b>			
<b>CUESTIONARIO PRE TEST APLICADO AL GRUPO DE ESTUDIANTES SELECCIONADOS PARA RECIBIR LA FORMACIÓN COMO MEDIADORES DE CONFLICTOS</b>			
Edad:.....	Curso:.....	Hombre.....	Mujer.....
Por favor contesta las siguientes preguntas, de forma individual y con la mayor sinceridad del caso.			
<b>1. ¿Qué es un Conflicto?</b> ..... ..... .....			
<b>2. ¿Qué alternativa de solución pacífica de conflictos conoces o podrías aplicar ante un conflicto entre dos compañeros de clase?</b> ..... ..... .....			
<b>3. ¿Has escuchado hablar del término Mediación y su significado?</b> ..... ..... .....			
<b>4. ¿La misión de intervenir ante las dificultades que pueden ocurrir entre estudiantes, son sólo responsabilidad de los docentes o autoridades de la institución educativa o de los adultos?</b> ..... ..... .....			
<b>5. ¿Qué cualidades debe tener un estudiante, que está interesado en ayudar a sus compañeros/as a resolver algún conflicto?</b> ..... ..... .....			

### **2. Cuestionario pos test**

<b>“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato</b>	
<b>CUESTIONARIO POS TEST APLICADO AL GRUPO DE ESTUDIANTES</b>	

<b>SELECCIONADOS PARA RECIBIR LA FORMACIÓN COMO MEDIADORES DE CONFLICTOS</b>			
Edad:.....	Curso:.....	Hombre.....	Mujer.....
Por favor contesta las siguientes preguntas, de forma individual y con la mayor sinceridad del caso.			
<b>1. ¿Qué es un Conflicto?</b>			
..... ..... .....			
<b>2. ¿Qué alternativa de solución pacífica de conflictos conoces o podrías aplicar ante un conflicto entre dos compañeros de clase?</b>			
..... ..... .....			
<b>3. ¿Has escuchado hablar del término Mediación y su significado?</b>			
..... ..... .....			
<b>4. ¿La misión de intervenir ante las dificultades que pueden ocurrir entre estudiantes, son sólo responsabilidad de los docentes o autoridades de la institución educativa o de los adultos?</b>			
..... ..... .....			
<b>5. ¿Qué cualidades debe tener un estudiante, que está interesado en ayudar a sus compañeros/as a resolver algún conflicto?</b>			
..... ..... .....			

### 3. Lista de Cotejo

<b>“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato</b>		
<b>LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR EL PROCESO DE MEDIACIÓN IMPLEMENTADO POR LOS ESTUDIANTES MEDIADORES DE CONFLICTOS</b>		
Nombre y Apellido del mediador/a:.....		
<b>INDICADORES</b>	<b>RESPUESTA</b>	
Utiliza el documento “Pasos de la mediación”, como guía para su intervención	SI .....	NO .....
Registra el proceso de premediación con las partes	SI .....	NO .....
Evidencia haber planificado la logística para la reunión de la mediación	SI .....	NO .....
El mediador/a saluda, da la bienvenida, se		

presenta ante los presentes, al momento de iniciar la reunión de mediación	SI .....  .....	NO .....  .....
El mediador/a explica el proceso que se va a ejecutar y establece las reglas y límites	SI .....  .....	NO .....  .....
El mediador/a facilita la intervención de cada una de las partes de forma igualitaria y sin interrupciones	SI .....  .....	NO .....  .....
El mediador/a, guía a las partes para que propongan alternativas de solución ante el conflicto	SI .....  .....	NO .....  .....
El mediador/a, registra los acuerdos de las partes en el documento respectivo	SI .....  .....	NO .....  .....
El mediador/a, cierra la reunión invitando a las partes a resolver de manera pacífica los conflictos	SI .....  .....	NO .....  .....

#### **4. Cuestionario de satisfacción**

<b>“De pana a pana” Programa de formación de mediadores de conflictos, para estudiantes de bachillerato</b>			
<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN</b>			
Edad:.....	Curso:.....	Hombre.....	Mujer.....
Por favor contesta las siguientes preguntas, marcando con una equis (X) en la respuesta más adecuada para ti.			
<b>1. ¿Cómo te has sentido durante este proceso de mediación?</b>			
Muy bien..... Bien..... Regular..... Mal.....			
<b>2. ¿Tus compañeros mediadores de conflictos, ayudaron a que resuelvas tu conflicto?</b>			
Mucho..... Poco..... Muy poco..... Nada.....			
<b>3. ¿Llegar a un acuerdo de solución con la otra parte involucrada, te ha resultado?</b>			
Muy difícil..... Difícil..... Fácil..... Muy fácil.....			
<b>4. ¿El o los acuerdos a los que se llegaron, solucionan el conflicto que tenías con la otra parte involucrada?</b>			
Mucho..... Poco..... Muy poco..... Nada.....			
<b>5. ¿Recomendarías a tus compañeros o amigos de la institución educativa, a que solucionen sus conflictos a través de un proceso de mediación?</b>			
Mucho..... Poco..... Muy poco..... Nada.....			

**Te pedimos por favor, esribas alguna recomendación, sugerencia para  
mejorar el proceso de mediación de conflictos.**

.....  
.....  
.....