

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Escuela de Posgrado



**Aportes del proyecto “Club de Mediación Escolar
y Liderazgo” de una institución educativa privada
desde las percepciones de docentes gestores y
estudiantes del nivel secundario**

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Educación
que presenta:

Ana Marijulia Montalvo Mandujano

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Educación
con mención en Currículo que presenta:

Katherine Paulina Quispe Castillo de Agüero

Asesor:

Pablo Fernando Montalván Zúñiga

Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, Pablo Fernando Montalván Zúñiga docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulada “Percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario sobre los aportes del proyecto “Club de Mediación Escolar y Liderazgo” de una institución educativa privada” de las autoras: Ana Marijulia Montalvo Mandujano y Katherine Paulina Quispe Castillo de Agüero, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 13/08/2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 14 de agosto de 2024

Montalván Zúñiga Pablo Fernando	
DNI: 42109103	Firma
ORCID: 0000-0002-8577-1773	

Agradecimientos

Se agradece los profesores Pablo Montalván y Dany Briceño por su comprensión y sus valiosas recomendaciones en nuestra investigación



Dedicatoria

Dedicado a mis padres Julia Rita Castillo Armas y Heraclio Quispe Tito
por su abnegada labor y ejemplo de vida

Dedicado a mis padres Alejandro Montalvo y Maximina J. Mandujano
por su extraordinaria labor en mi formación



Resumen

La investigación tiene como propósito conocer cuáles son los aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” (MEL) en una institución educativa privada de Lima desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario. Para esto, el presente estudio partió de conceptos como mediación escolar entre pares, habilidades sociales y liderazgo escolar.

Asimismo, se basa en un enfoque cualitativo de nivel descriptivo. Se utilizó el método de estudio de caso único, porque la particularidad del proyecto responde a la prevención del acoso escolar y la formación de los estudiantes mediadores vía virtual (durante la endemia) y presencial (post pandemia). Además, reúne múltiples perspectivas de los participantes para comprender esa realidad que puede ser compleja desde un análisis descriptivo. La información se recogió mediante los siguientes instrumentos: entrevista semiestructurada y análisis documental. Esta fue organizada en base a las tres categorías: aporte del proyecto para desarrollar habilidades sociales, aporte del proyecto para la formación de líderes y examinar las sugerencias de los involucrados en relación con el documento del proyecto.

La discusión de los resultados concluyó que el club MEL sí desarrolla y fortalece las habilidades sociales como la empatía, asertividad y escucha activa. Esto se lleva a cabo mediante técnicas como el parafraseo, clarificación, simulación de casos, etc. Con respecto al liderazgo, el club MEL aporta parcialmente, pues logra potenciar el rasgo de líder cooperativo y autocontrol emocional mediante actividades. Sin embargo, el rasgo de líder fiable y el líder con toma de decisiones no se evidencia en el documento del proyecto, pero se infiere en las declaraciones de los informantes que se encuentra presente en el proceso de mediación de manera parcial.

Palabras claves: mediación, habilidades sociales, liderazgo, convivencia pacífica

Abstract

The purpose of the research is to know what the contributions of the "School Mediation and Leadership Club" (MEL) project are in a private educational institution in Lima from the perceptions of teachers, managers and secondary school students. For this, the present study was based on concepts such as school peer mediation, social skills and school leadership.

Likewise, it is based on a qualitative approach at a descriptive level. The single case study method was used, because the particularity of the project responds to the prevention of bullying and the training of student mediators via virtual (during the pandemic) and in-person (post-pandemic). In addition, it brings together multiple perspectives of the participants to understand this reality that can be complex from a descriptive analysis. The information was collected through the following instruments: semi-structured interview and documentary analysis. This was organized based on the three categories: project contribution to develop social skills, project contribution to the training of leaders and examining the suggestions of those involved in relation to the project document.

The discussion of the results concluded that the MEL club does develop and strengthen social skills such as empathy, assertiveness and active listening. This is carried out through techniques such as paraphrasing, clarification, case simulation, etc. With respect to leadership, the MEL club contributes partially, as it manages to enhance the trait of cooperative leader and emotional self-control through activities. However, the trait of a reliable leader and a leader with decision-making is not evident in the project document, but it is inferred from the statements of the informants that it is partially present in the mediation process.

Keywords: mediation, social skills, leadership, peaceful coexistence

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO PROMOTORA DE HABILIDADES SOCIALES Y LIDERAZGO.....	7
1.1 Conceptualización de la mediación escolar.....	7
1.1.1 Aspectos importantes de la mediación escolar.....	8
1.1.2 Mediación escolar como promotora de la convivencia pacífica	25
1.2 La mediación escolar como promotora del desarrollo de habilidades sociales.....	27
1.2.1 Definición de habilidades sociales	27
1.2.2 Importancia de las habilidades sociales para fomentar la convivencia pacífica	28
1.3 La mediación escolar en la formación de líderes.....	31
1.3.1 Definición de liderazgo escolar.....	32
1.3.2 Beneficios de liderazgo escolar.....	33
1.3.3 Rasgos que deben caracterizar al líder mediador.....	33
1.3.4 El liderazgo escolar democrático.....	36
1.4 La mediación escolar en el contexto nacional peruano.....	36
1.4.1 Acercamiento a la mediación escolar en documentos normativos.....	37
1.4.2 Experiencias de mediación escolar.....	39
1.4.3 El proyecto “Club de Mediación Escolar y Liderazgo”	40
CAPÍTULO II : DISEÑO METODOLÓGICO	43
2.1. Planteamiento del problema de la investigación.....	43
2.2. Enfoque, nivel y método de investigación.....	44

2.3. Planteamiento de los objetivos de la investigación	46
2.4. Planteamiento de categorías y subcategorías de análisis	46
2.5. Descripción del caso único.....	47
2.5.1. Descripción del proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo (MEL) 48	
2.5.2. Descripción de los participantes.....	50
2.6. Establecimiento de técnicas e instrumentos de recojo de información...51	
2.6 1. Diseño y validación de los instrumentos de recojo de información52	
2.7. Aplicación de instrumentos de recojo de información y protocolo de consentimiento informado	53
2.8. Procesamiento y análisis de la información.....	54
2.9. Principios éticos de la investigación.....	56
CAPÍTULO III : ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
3.1. Aportes del proyecto para desarrollar habilidades sociales.....	57
3.1.1. Empatía	57
3.1.2. Escucha activa	60
3.1.3. Asertividad	63
3.2. Aportes del proyecto para la formación de líderes	67
3.2.1. Líder cooperativo	68
3.2.2. Líder fiable	70
3.2.3. Líder con toma de decisiones.....	73
3.2.4. Líder con autocontrol emocional	75
3.3. Examinar las sugerencias de los informantes.....	79
3.3.1. El perfil del mediador.....	79
3.3.2. Fortalecimiento de la autoestima	81

3.3.3. Fortalecimiento de valores	82
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93



INTRODUCCIÓN

Según el Sistema Especializado en Reporte de Casos sobre Violencia Escolar (SÍSEVE), monitoreado por el Ministerio de Educación, hasta septiembre del 2023 se registraron 7000 casos de bullying, más de la mitad de en el nivel secundario. Esta situación impacta negativamente tanto en el nivel académico como en la salud mental de los estudiantes (Plataforma digital única del Estado Peruano 2023). En respuesta a esta problemática, el Estado promulgó la ley 29719 para prevenir y sancionar el acoso escolar. Sin embargo, los casos continúan en aumento cada año. Ante esta realidad, el representante de la Adjuntía y Adolescencia de la Defensoría del Pueblo insta a las direcciones regionales de educación y a las unidades de gestión educativa local a implementar medidas de prevención, y fortalecimiento de habilidades para promover una convivencia pacífica y saludable (Berríos, 2022).

Para atender la situación expuesta, se propone el proyecto de mediación escolar como una alternativa de gestión del conflicto que se presenta en la convivencia de los estudiantes. Por ende, en la presente investigación, se analizan los aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” (MEL) en una institución educativa privada de Lima desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario.

Se considera que es responsabilidad, entre otras instancias, de las instituciones educativas, garantizar entornos formativos que sean significativos en la vida de los niños, niñas y adolescentes para formar ciudadanos capaces de relacionarse y convivir de modo responsable. La escuela debe ser un espacio no solamente enfocado en el aprendizaje sino un lugar para gestionar los conflictos con el propósito de que los estudiantes se sientan protegidos y libres. Debe garantizar las relaciones respetuosas y tolerantes, que les permita desarrollar estrategias para abordar, administrar y resolver conflictos de manera pacífica en diversos contextos. Lamentablemente, algunas escuelas desatienden la problemática y a la vez, el desafío que implica la formación para la sana convivencia. Esto se evidencia en las denuncias ante Indecopi por parte de los padres hacia los colegios que no atienden de forma oportuna los casos de violencia escolar, lo que ha terminado en procesos judiciales (Morales, 2022).

En ese sentido, ¿qué se debe hacer ante estos escenarios? En instituciones estadounidenses, se plantearon proyectos como la mediación escolar desde la década de los setenta, pero fue a principios de los ochenta que la mediación tuvo éxito enseñando al estudiantado a mediar los conflictos de sus compañeros. Posteriormente, la corriente de Resolución de Conflictos en la Escuela se fue extendiendo por diferentes partes del mundo, destacando Nueva Zelanda, Canadá, España, Argentina, entre otros (Alzate, 1999 citado en Viana, 2018).

Un componente asociado a la resolución de conflictos es la mediación escolar, entendida como una estrategia, porque implica un procedimiento, el uso de diversas técnicas y la intervención de una tercera persona. Este último, denominado mediador, es quien dirige el proceso para que las partes implicadas del conflicto propongan soluciones de modo constructivo (Pulido et al., 2013). Es importante indicar que el rol del mediador es fundamental en el proceso de la mediación y genera mayor impacto si son compañeros de la escuela. Pulido et al. (2013) mencionan que el éxito de la mediación entre iguales radica en la importancia del grupo, elemento clave en la adolescencia.

Por su parte, Adigüzel (2014) y García-Longoria y Vázquez (2013) señalan que el estudiante mediador debería demostrar algunas particularidades como el buen juicio, empatía, escucha activa, comunicación fluida, imparcialidad, confidencialidad y liderazgo. Con respecto a este último rasgo, Bolívar (2010) menciona que el liderazgo es la capacidad de ejercer influencia sobre otros, de manera que estos puedan tomar las líneas propuestas como premisa para su acción. Las características más resaltantes del líder mediador son la fiabilidad, el cooperativismo, la toma de decisiones y el autocontrol emocional.

Esta propuesta es aplicada por diversas instituciones educativas, pues consideran que la estrategia de mediación contribuye con una convivencia pacífica. Por esta razón, surge el interés en investigar cómo se alcanza este tipo de convivencia. A esto se suma que vivimos en una sociedad cada vez más agresiva, donde la mayoría se ha vuelto insensible ante las consecuencias de la violencia.

Por ello, es importante que las escuelas enseñen a los estudiantes a gestionar conflictos. De esta manera, se optó investigar la mediación escolar en una institución educativa privada de Lima. En esa escuela, se desarrolla el *Club de mediación escolar y liderazgo* desde el 2015 por iniciativa del Comité de Convivencia Armoniosa (Well Being Committee) como política institucional de prevención y alternativa formativa de los estudiantes, frente a la violencia que aqueja a nuestra sociedad. Nuestro interés surge por investigar sobre los aportes de la mediación escolar en el desarrollo de habilidades sociales y liderazgo por tres razones. La primera consiste en que no se ha realizado un seguimiento y control del proyecto. La segunda razón es que permitirá conocer en qué aporta el proyecto en el desarrollo de las habilidades sociales y liderazgo, y las posibles mejoras. El tercer motivo es que no se han encontrado investigaciones en nuestro país sobre la mediación escolar entre estudiantes.

Por consiguiente, la investigación se desarrolló en torno al siguiente problema: ¿cuáles son los aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” en una institución educativa privada de Lima desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario?

La investigación propuso como objetivo analizar los aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” (MEL) en una institución educativa privada de Lima desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario. Para ello, se cumplieron tres objetivos específicos: (a) Analizar el aporte del proyecto MEL en el desarrollo de las habilidades sociales desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes en el desarrollo, (b) Describir el aporte del proyecto MEL sobre la formación de líderes escolares desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes, y (c) Examinar las sugerencias que tienen los entrevistados sobre los aportes del proyecto *Club de mediación escolar y liderazgo* en una institución educativa privada.

La investigación está enmarcada en la línea de investigación de la Maestría en Educación con mención en Currículo denominada Diseño curricular de la práctica educativa centrada en la propuesta de innovación curricular, regional, local e

institucional. En este caso, está centrada en una propuesta de innovación que busca analizar sobre los aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” (MEL) en una institución educativa privada de Lima desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario.

La presente investigación responde al enfoque cualitativo, pues está orientado a comprender un fenómeno social educativo (Portilla et al., 2014; Mohajan, 2018), que es la percepción de estudiantes y docentes gestores sobre los aportes del proyecto *Club de mediación escolar y liderazgo*. Para su comprensión, es importante entender cómo interactúan los involucrados (Hernández y Sánchez, 2019). Asimismo, se pretende realizar descripciones minuciosas sobre las percepciones de los participantes que nos permitirá rescatar desde las experiencias de los involucrados, los aportes del proyecto en el desarrollo de las habilidades sociales, en la formación de líderes y la examinación de sugerencias.

El nivel de la investigación es descriptivo, porque se intenta analizar las perspectivas de los estudiantes y docentes gestores para establecer las características más relevantes de los aportes del proyecto *Club de mediación escolar y liderazgo*. En ese sentido, Loeb et al. (2017) señalan que la descripción ayuda a comprender la compleja dinámica de un fenómeno, en este caso, los aportes del proyecto.

El método investigativo es un estudio de caso único, ya que nuestro interés es estudiar de manera exhaustiva una situación particular. En este caso, se trata de las percepciones de docentes gestores y estudiantes sobre los aportes del proyecto *Club de mediación escolar y liderazgo* durante el año 2023. Al respecto, Sánchez et al. (2020) definen el caso único como “un sistema delimitado en tiempo y espacio, que tiene un funcionamiento específico (actores, relaciones e instituciones sociales) donde se busca dar cuenta de la particularidad de este en el marco de la complejidad” (p. 42). En este caso, la particularidad del proyecto responde a la prevención del acoso escolar que es una problemática que aqueja a

la sociedad. Además, la formación de los estudiantes mediadores se realizó durante la pandemia vía virtual y post pandemia de manera presencial. Ello lo hace único.

La intervención en la institución educativa se llevó a cabo en dos fechas para recabar la información de las percepciones de los estudiantes. Para esto, se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada. Con respecto a los docentes gestores, también se aplicó la misma técnica, pero vía zoom. Finalmente, se analizó el proyecto documentado mediante fichas de análisis documental.

Sobre la información que se obtuvo, se realizó la triangulación de datos. Esta es entendida como la utilización de diversas fuentes de datos diferenciadas en el tiempo, lugar y distintas personas (docentes gestores y estudiantes) (Flick, 2007). Ello permitió la verificación y comparación de la información obtenida, lo que garantiza la confiabilidad y una mayor comprensión e interpretación de la realidad estudiada (Bretián et al., 2013). Para esta investigación, se realizó una revisión exhaustiva del documento del proyecto, el análisis de las transcripciones de las entrevistas de los estudiantes y docentes gestores comparándolas con las conceptualizaciones del desarrollo de las habilidades sociales y liderazgo de la mediación escolar.

Por otra parte, es posible señalar como una limitación de la investigación que no todos los estudiantes mediadores y mediados participaron, pues sus padres no brindaron el consentimiento informado. Hubiera sido bastante clarificador si la mayoría de los alumnos brindaran sus manifestaciones en relación con los aportes del desarrollo de habilidades sociales y liderazgo del proyecto del club de mediación.

Finalmente, la estructura de la investigación sigue el siguiente orden:

En el primer capítulo, se desarrolla el marco teórico que aborda las definiciones y modelos de la mediación escolar en función a las habilidades sociales y liderazgo de los estudiantes para promover una convivencia pacífica.

En el segundo capítulo, se desarrolla el diseño metodológico, la explicación del caso, las categorías de estudios, las técnicas e instrumentos que se usó durante la investigación, y el proceso de análisis y codificación.

En el tercer capítulo, se realizaron el análisis y reflexión sobre los hallazgos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos basados en los aportes del proyecto del Club de Mediación Escolar y Liderazgo que implica las subcategorías de las habilidades sociales y liderazgo del estudiante. Finalmente, se mencionan las conclusiones que dan cuenta y sintetizan los hallazgos basados en función a las categorías.



CAPÍTULO I: LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO PROMOTORA DE HABILIDADES SOCIALES Y LIDERAZGO

En el presente capítulo, se abordan cuatro aspectos relevantes que permitirán comprender la presente investigación. En primer lugar, se centra en aspectos conceptuales de la mediación escolar. Estas están fundamentadas en características, bases teóricas (conflicto, comunicación, poder, creencias, percepciones y emoción) y fases lo que permitirán promover la convivencia pacífica en las escuelas.

En segundo lugar, se desarrolla cómo la mediación escolar promueve el desarrollo de habilidades sociales como la empatía, el asertividad y la escucha activa de los estudiantes. Se parte de la definición de estas para luego enfatizar su importancia en el desarrollo de los estudiantes. En tercer lugar, se explica cómo la mediación escolar forma líderes estudiantiles. Se empieza con la definición, se prosigue con la explicación de los beneficios de ser un líder, características del líder mediado (cooperativo, fiable, con toma de decisiones y con el autocontrol emocional) y el liderazgo democrático.

Finalmente, se cierra este capítulo abordando la situación de la mediación escolar en el país. Se empieza explicando cómo se aborda la mediación en el PEN, currículo nacional y lineamientos normativos. Luego, se muestra la experiencia de la mediación en dos instituciones educativas.

1.1 Conceptualización de la mediación escolar

La mediación escolar es una de las maneras de gestionar los conflictos dentro de las instituciones educativas para lograr una convivencia armoniosa. Según Viana (2018), la mediación se inició en instituciones estadounidenses desde la década de los setenta y tuvo éxito en la década de los ochenta. Esto se debe a que

enseñaron a los estudiantes a mediar los conflictos entre compañeros. Esta estrategia de mediar para solucionar los problemas en las escuelas se fue extendiendo a nivel mundial donde se destacan los países como Reino Unido, Italia, Francia, Colombia, Argentina, Canadá, Chile, Nueva Zelanda, Costa Rica, entre otros (García-Longoria y Vázquez, 2013).

En la actualidad, la mediación se está normando en varios países. En el caso de España, en el 2011, se aprobó en Canarias el Real Decreto 114/2011 que regula la convivencia en el ámbito educativo. En el caso de América Latina, Argentina, en el año 2003, crea el Programa Nacional de Mediación Escolar, el cual aborda diferentes provincias. Para ello, se creó la Ley 2901 que indica los lineamientos para incorporar la mediación en las escuelas (Lebrero, 2016). En el Perú, si bien no está normado por una ley, existen lineamientos para implementar prácticas restaurativas en las escuelas. Una de estas es la mediación escolar (Minedu, 2022).

Ante lo expuesto, se evidencia la relevancia de incorporar la mediación escolar. Además, sería importante reglamentarla con el fin de que las escuelas apliquen esta estrategia para fomentar una convivencia pacífica.

Para comprender mejor en qué consiste la mediación escolar, debemos realizar una revisión en la definición de algunos conceptos y fundamentos teóricos de la misma.

1.1.1 Aspectos importantes de la mediación escolar

Para poder abordar los aspectos importantes que implica la mediación, primero, hay que definirla. Se trata de un proceso que implica la gestión y resolución positiva de los conflictos de los involucrados, la cual recibe el apoyo de una tercera persona (mediador) quien actuará de manera imparcial. La finalización de este proceso genera una transformación de las partes que también exigirán un compromiso de intentar solucionar futuras disputas (Pulido, Martín y Lucas, 2013; Viana, 2011; Villaoslada y Palmeiro, 2009).

Se entiende por proceso como la construcción de relaciones positivas entre las personas a través del tiempo y no en un determinado momento, pues es un aprendizaje continuo (Villaoslada y Palmeiro, 2009). Para ello, los involucrados van reconociendo sus emociones y sus preocupaciones con el fin de que tengan un mejor entendimiento de ellos mismos (Alzate, 2005). De esta forma, podrán ser empáticos para luego analizar en conjunto la problemática. El mediador ayudará en este proceso para concretar acuerdos. Paralelo a esta situación, las partes van aprendiendo y fortaleciendo habilidades sociales.

Sobre la gestión, se entiende que el mediador no es el que va a impartir soluciones sino es un gestor quien orienta a los involucrados a tratar el conflicto con el fin de llegar a un acuerdo (Viana, 2011).

Para que ocurra ello, debe existir una interdependencia que implique la voluntad de las partes en solucionar el conflicto. En consecuencia, se producirá una mirada diferente sobre el problema que a su vez genera y fortalece a los participantes con el apoyo de un mediador imparcial (Pulido, Martín y Lucas, 2013; Viana, 2011; Villaoslada y Palmeiro, 2009). Este último concepto consiste en que el mediador no se incline con alguna de las partes involucradas ni sea afectado por sus creencias, ideologías o emociones.

1.1.1.1 Características de la mediación

Las características más relevantes de la mediación son las siguientes: la confidencialidad, voluntariedad, acuerdo mutuo, imparcialidad, cooperación, y ganar y ganar. A continuación, se desarrollarán cada una de ellas.

La confidencialidad. - Es de gran importancia en el proceso de la mediación, porque se debe mantener en reserva la información que se imparte en la sesión privada. Para ello, es importante mencionar qué significa y cuáles son sus alcances en las primeras fases de la mediación. La excepción se llevará a cabo cuando existe un conocimiento de un suceso que atenta contra la norma, vulneración de derechos, agresiones físicas o cualquier situación que sea punitiva (Viana, 2011; Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados

Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020).

Voluntariedad. - Es entendida como la autonomía de los involucrados en recurrir, participar o acordar una sesión para mediar el conflicto. Nadie está obligado a participar de ello. Se pueden retirar en cualquier momento. Es importante que desde el inicio de la mediación la participación de los involucrados sea voluntaria, es decir, como indica Boqué (2003), para que “el proceso no nazca deforme” (p.51).

Acuerdo Mutuo. - Consiste en que las partes involucradas mediante el diálogo lleguen a un consenso que no es impuesta ni propuesta por el mediador. La idea es facilitar los acuerdos que surgen de las personas enfrentadas (Pulido, Martín y Lucas, 2013; Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020).

Imparcialidad. - Es entendida como el no favorecimiento a una de las partes a costa de la otra. Para ello, el mediador debe garantizar que los involucrados perciban una comunicación asertiva, un espacio confiable que desde la cooperación se imparten soluciones a sus conflictos. Se debe promover la equidad, la justicia y el respeto (Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020)

Cooperación. - Para ejecutar la mediación, es importante que los involucrados sean muy comunicativos con miras a encontrar una solución al problema. Para ello, tendrán que ser socios cooperantes, los cuales podrán desarrollar la capacidad de dialogar en forma pacífica y encontrar alternativas u opciones de solución consensuada. El fin es llegar a acuerdos que satisfagan a las partes y no solo una de ellas (García- Longoria y Vásquez, 2013).

Ganar - ganar. - Esta consiste en que la resolución de conflictos satisfaga a las partes involucradas y sustituye la postura de perdedor- ganador por ganador - ganador cuidando la relación entre ellos. Por esta razón, la mediación es considerada como una vía no adversarial, pues evita posturas adversas. Este cambio no solo impacta a los resultados sino también en la actitud de las partes y cómo analizan el problema para llegar acuerdos que satisfagan a ambos (De Armas, 2003).

Estas características se encuentran presente durante el proceso de la mediación, las cuales se encuentran presentes en el mediador y los involucrados en el conflicto.

1.1.1.2 *Conceptualización de términos claves en la mediación*

Existen conceptos que son relevantes en el ámbito de la mediación. Estos son “conflicto”, “comunicación”, “poder”, “creencia”, “percepción” y “emoción” (Viana, 2011). Estos elementos se encuentran presentes durante el desarrollo de la mediación que se explicará en los siguientes párrafos.

El conflicto. - Se entiende por conflicto como un proceso que es propio de las relaciones humanas y que forma parte de su existencia. Torrego (2010) indica que son situaciones entre dos o más personas que están en desacuerdo debido a sus intereses, necesidades, deseos, valores y posiciones donde juega un papel relevante los sentimientos y las emociones. La relación entre las partes puede ser fortalecida o deteriorada dependiendo de cómo se ha gestionado el conflicto.

Esos desacuerdos u oposiciones son naturales en las relaciones humanas, por ende, es imposible eliminarlos. Si es comprendido y reconocido, puede estimular el mejoramiento y la renovación de las relaciones humanas. La idea es abordarlas desde una perspectiva en la que los implicados salgan enriquecidos. Esto impactará en el desarrollo formativo individual y colectivo del estudiante. Por ende, está presente en la realidad escolar (Suárez, 2008).

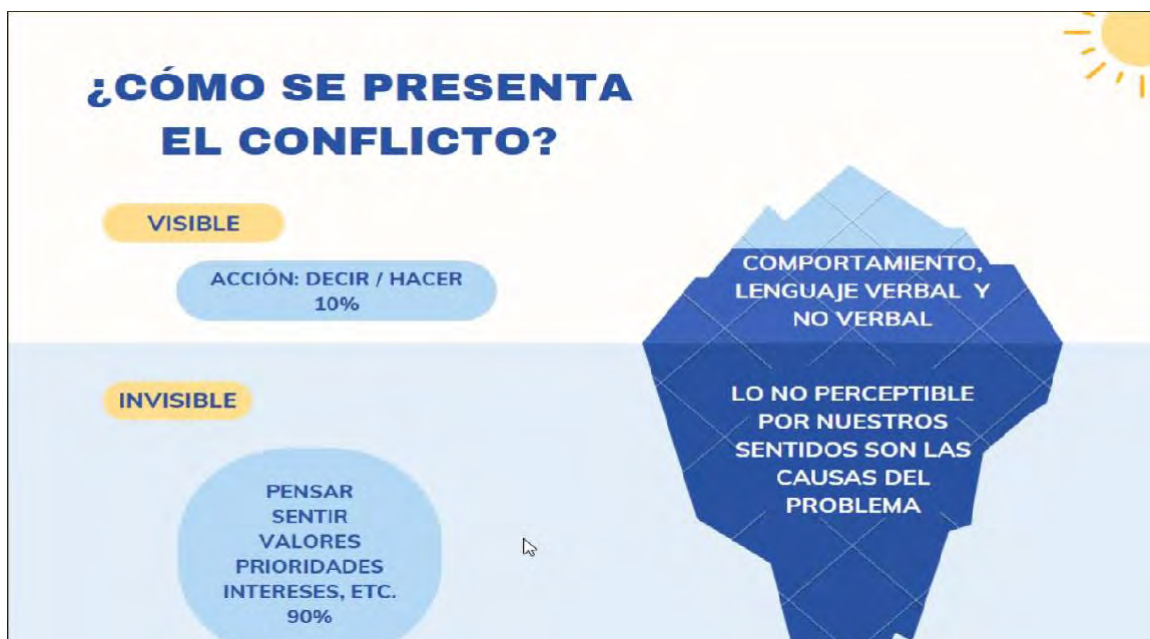
Hay que precisar que no se está tratando el término “conflicto” desde una ideología tecnocrática- conservadora; es decir, que se le reconozca como malo, negativo o violento que se debe evitar. Al respecto, Villaoslada y Palmeiro (2009), y Lapasset (2022) indican que la violencia es para hacer daño, mientras que en el conflicto se evidencia tensión y que es una oportunidad para construir la paz. Entonces, el conflicto que es propio de las interacciones humanas, lo entendemos como una oportunidad para mejorar nuestras relaciones sociales. Es una nueva forma de aprender a construir relaciones sanas y duraderas. Si se logra experimentar de la mejor manera (diálogo, empatía, respeto, responsabilidad) la gestión de los conflictos, existirían mayores posibilidades de afrontarlos sabiamente en el futuro (Sánchez, 2016).

Las características del conflicto son las siguientes: (1) es un proceso, porque tienen pasado y futuro en la relación o continuación de este; (2) es multidimensional por ser problemas humanos, ya que incluyen las acciones, emociones, creencias, prejuicios, pensamientos, etc.; y (3) se desarrolla en un contexto (Lapasset, 2022). La descripción de ello permite una mayor comprensión del conflicto.

Por otra parte, la gestión del conflicto no solo consiste en pensar en lo que se observa (comportamiento, lenguaje verbal y no verbal, es decir, en lo que hacemos y decimos) sino analizar las causas que originaron tal desajuste a pesar de que no son perceptibles por nuestros sentidos. Esto implica comprender cuáles son los intereses, creencias, necesidades o prioridades que lamentablemente no se identifican en un primer momento. En la figura 1, se ilustrará mejor lo planteado.

Figura 1

Visualización del conflicto



Nota. La figura proyecta la estructura del conflicto que está conformado con elementos visibles y no visibles. De “ Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos”, por Sánchez , 2016 .

Para una mejor comprensión, es importante explicar el ciclo del conflicto. Según Alzate (2000), el período empieza desde nuestras actitudes, creencias, prejuicios, valores, hábitos, estereotipos, percepciones, sentimientos, etc. Estos factores influyen en nuestras conductas e interacciones con las personas, porque son esquemas cognitivos que se han aprendido desde la infancia. Por ende, son la base de la personalidad que determina la percepción e interpretación de la realidad. Por esta razón, cuando nos encontramos e interactuamos con los demás, pueden surgir conflictos que son tensiones con los otros cuyo resultado puede ser positivo (mayor satisfacción, mejor relación, reconocimiento, alivio, etc.) o negativo (angustia, peor relación, más tensión, enojo, dolor, etc.). Sería interesante si se aborda el conflicto desde la cooperación, pues implica que los involucrados actúen como socios en la búsqueda de una solución que satisfaga a ambas partes. Si se logra gestionar de forma positiva el conflicto, permitirá a la persona tener conciencia de lo siguiente: “(1) es una coconstrucción, (2) la responsabilidad corresponde a las dos partes en conflicto, (3) está condicionada

por el estilo comunicativo y relación de ambas partes y (4) determinará el resultado de la interacción” (Sánchez, 2016, p.52). Este proceso refuerza o modifica nuestras percepciones, creencias, sentimientos, etc.

Figura 2

Secuencias de conflicto



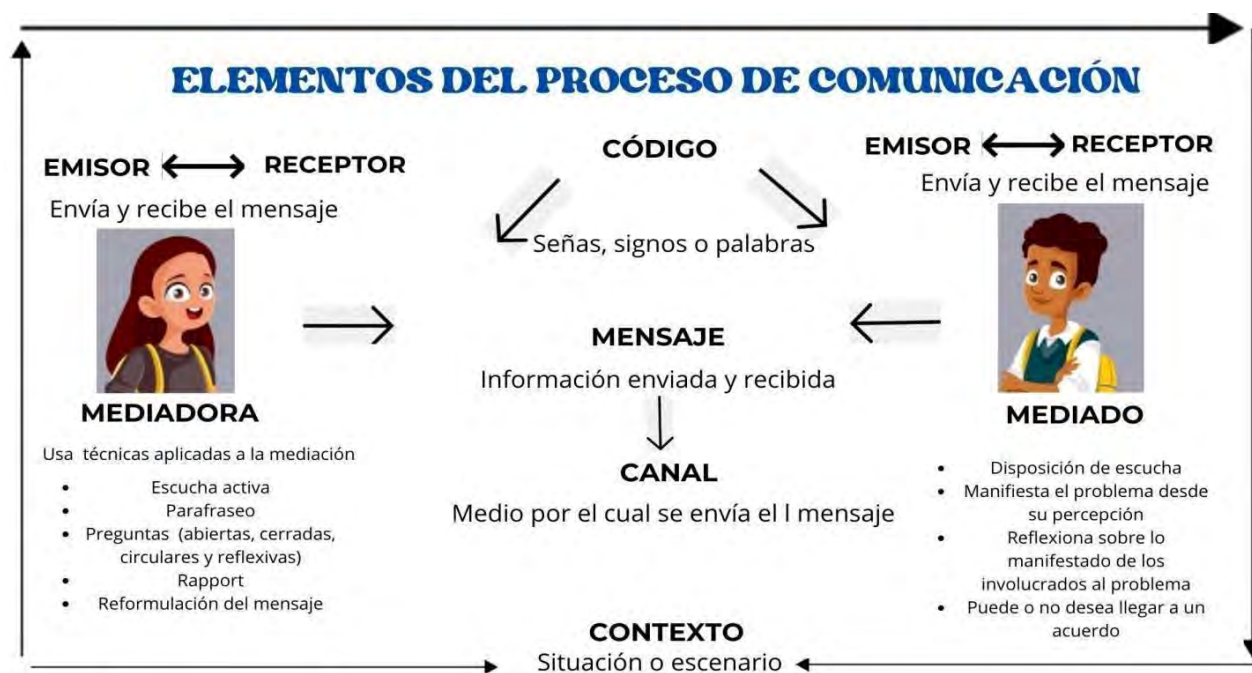
Nota. La imagen ha sido adaptada de García (2005).

Como se visualiza en la anterior imagen, el conflicto es un proceso cíclico y complejo, porque intervienen las percepciones, creencias, emociones, entre otros.

La comunicación. - La comunicación es la base del proceso de la mediación escolar (no hay mediación sin ella), ya que posibilita a que los involucrados expresen sus posiciones, emociones, intereses o valores de forma transparente, sin insultar, agredir, manipular, entre otros. La base es la escucha empática promueve el diálogo como herramienta comunicativa. Para ello, el emisor (el que emite el mensaje) y el receptor (el que recibe el mensaje) usan un mismo código que les permite intercambiar mensajes en el proceso comunicativo. El fin es la

comprensión y la recepción del mensaje, además del entendimiento de los interlocutores. Asimismo, se toma en cuenta la intención, la situación y la oportunidad del acto comunicativo (Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020; Villaoslada y Palmeiro, 2009; Viana, 2011).

Figura 3
Elementos de la comunicación en la mediación



Nota. La imagen ha sido adaptada de Tinajero, “Manual de Mediación Escolar” (como se cita en Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020, p.43).

El mediador debe ser un especialista en comunicación que a través de sus habilidades (escucha activa, reformulación, parafraseo, el rapport, la empatía, el uso de preguntas, mensajes en primera persona) le permita dirigir una comunicación eficaz. Esto le asegurará que los participantes guarden respeto entre sí y sean escuchados para evitar la discriminación. Si se concreta ello, puede dirigir y lograr los objetivos de cada una de las fases de la mediación (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2022).

Asimismo, es importante identificar las barreras que podrían estar presentes en la comunicación y que podría afectar el proceso de la mediación. Las barreras pueden ser físicas, tales como los ruidos externos, conexión inestable de internet, lugares no privados, entre otros. Otras barreras están vinculadas a las percepciones, ya que cada persona obedece a una manera distinta de ver la realidad. Esto se debe a los estereotipos, cultura, costumbre, entre otros que influyen en cómo visualizar un hecho. También, existen barreras vinculadas a las actitudes que emergen durante el conflicto y dificulta la comunicación. Por ejemplo, puede suceder que una de las partes evada o ignore una situación; de esta manera, evita asumir una responsabilidad. Asimismo, se presentan actitudes negativas como competir; es decir, una de las partes no desea ceder, porque prioriza sus intereses. Por otra parte, se evidencian expresiones que dificultan la comunicación como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1

Expresiones que dificultan la comunicación

Tipo	Explicación	Ejemplo
Mandar, dirigir	Decir al otro lo que se debe hacer	“Tiene que...” “Debes ...”
Amenazar	Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos	“Como no hagas esto, entonces ...” “Mejor haces esto, de lo contrario...”
Sermonear	Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro	“Los chicos no deben llorar” “Los chicos deben ser responsables”
Dar lecciones	Aludir a tu experiencia para decir lo que es bueno o malo para nosotros	“Los chicos de ahora están mimados, en mi época esto no pasaba”
Aconsejar	Decir al otro qué es lo mejor para él o ella	“Deja el colegio”, “No dejes el colegio” “Lo mejor que puede hacer es”
Consolar, animar	Decir al otro lo que le pasa es poco importante	“Ya te pasará” “No te preocupes”

Aprobar	Dar la razón al otro	“Estoy de acuerdo contigo, lo mejor es ...”
Desaprobar	Quitar la razón al otro	“Lo que estás diciendo es una tontería”
Insultar	Despreciar al otro por lo que dice o hace	“Eso te pasa por tonto”
Interpretar	Decir al otro el motivo oculto de su actitud	“En el fondo quieres llamar la atención”
Interrogar	Sacar información al otro	¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué?
Ironizar	Reírse del otro	“Sí claro, deja el instituto, deja tu casa, deja a tu novio y te vas a pedir limosna”

Nota.- tomado de Torrego, 2009, p.105

Durante la comunicación, no solo se toma en cuenta el mensaje verbal sino también el no verbal, que fortalece el primero. Este último nos puede ayudar a saber si la otra parte involucrada en el conflicto se contradice o indica la verdad. La comunicación será efectiva cuando exista congruencia entre ambos (lenguaje verbal y no verbal). Lo contrario generará en la comunicación desconfianza, inseguridades, dudas, desorientaciones, etc. (Villaoslada y Palmeiro, 2009).

Los mensajes no verbales más destacados durante la comunicación son los siguientes:

- ✓ Los turnos de palabra. - Es una condición para la comunicación para generar igualdad entre las partes para que se expresen y se sientan escuchados.
- ✓ La mirada. - Nos indica si está interesado y atento sobre el diálogo. Además, nos brinda pistas sobre las emociones e intenciones de la persona.
- ✓ Los gestos. - Es aquella que con el rostro y las manos puede transmitir rechazo, acogida o aceptación.
- ✓ La posición en el espacio. - Es la que brinda idea del grado de intimidad entre los hablantes y es importante respetar sus espacios.
- ✓ La postura. - Es la que demuestra agotamiento, miedo, confianza, seguridad, amenaza, etc.

- ✓ El volumen y tono de voz. - Es la que indica la importancia que se le otorga al tema tratado por las partes y cómo afecta a quién tiene la palabra y comunica. Además, aporta información sobre la arrogancia - timidez, inseguridad-seguridad, etc.

Se reafirma que la comunicación es la médula de la mediación escolar sin ella no se podrá resolver los conflictos.

El poder. - Es uno de los elementos importantes dentro del conflicto. El modo en cómo se usa y se entienda impacta en cómo abordar el conflicto. Al respecto, Villaoslada y Palmeiro (2009) indican que el poder se debe utilizar “desde un poder con, no un poder sobre o contra el otro” (p. 76). Si bien el término puede estar asociado a connotaciones negativas como abuso hacia el otro, para este caso, la relación entre el mediador y los involucrados deben presentar una relación simétrica que implique el uso del poder de forma equitativa sin sometimiento alguno (Villaoslada y Palmeiro, 2009). En consecuencia, entablarán relaciones equilibradas que implica el respeto y equidad en el proceso de la mediación. Ello permitirá mejorar las relaciones sociales, la comunicación y mejorar las habilidades para gestionar conflictos (Kebir, 2020).

Las creencias. - Para Ramos (2003), se entiende por creencia como “(...) una certeza que se tiene acerca de determinadas personas, cosas, ideas o experiencias de la vida, identificada con un estado emocional fuerte. Las creencias son en gran medida procesos inconscientes de pensamiento organizado” (p.37). Por ende, determinan nuestro estilo de vida y estas suelen manifestarse cuando se presenta un conflicto. Por ello, durante el proceso de mediación, es relevante que el mediador logre identificar expresiones que puedan limitar la solución del conflicto como “nunca...”, “todos...”, “siempre...”, “ninguno...”, etc.

La percepción. - Es el acto de percibir información mediante nuestros sentidos que están condicionadas por las experiencias previas y valores personales que procesa el cerebro (Funes, 2009; Ministerio de Educación y Ciencias, Organización

de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020; y Redorta, 2007). En otras palabras, lo que percibimos no es en realidad cómo es, sino cómo somos nosotros. Cada uno percibe la realidad desde su punto de vista y difiere del resto debido a sus propias experiencias. Para trabajar la percepción debemos tener en cuenta los siguientes factores: factor personal (¿quién percibe?) y factor situacional (¿desde dónde percibe?) (Funes, 2009).

La percepción es relevante para abordar los conflictos, debido a que esta produce una creencia que está conectada con emociones para dar una respuesta. Si la percepción parte de un error o sesgo, lo que deriva de ello generará una serie de desacuerdos (Funes, 2009). Para evitarlos, se debe verificar si lo que ha percibido es lo que realmente se cree. La idea es confirmar los puntos de vista o ayudar a que cada parte explique lo más detallado posible su versión de los hechos.

La emoción. - La emoción proviene del latín *emovere* o “moverse hacia”, porque esta sugiere una acción (Sánchez, 2016). Por ende, es un impulso que nos lleva a actuar y que implica (...) cambios fisiológicos, cognitivos y motores que surgen de la valoración consciente o inconsciente de un estímulo, en un contexto determinado y en relación con los objetivos de un individuo en un momento concreto de su vida (Blanco, 2019, p.2).

Estos cambios impactan en las relaciones con los demás. Si se enfoca en el conflicto, las emociones no deben ser reprimidas, pero deben manifestarse de una forma adecuada. Para ello, es importante que los involucrados puedan gestionar sus emociones. El mediador debe presentar una formación que le permita conducir sus emociones y la de los involucrados con el fin de que las partes lo reconozcan para desarrollar la empatía (Viana, 2011).

Es importante abordar una educación socioemocional. Por ende, hay que empezar a tomar conciencia de las propias emociones y de los involucrados. Esto implica las siguientes recomendaciones:

- ✓ Reflexionar sobre las causas y consecuencias de las propias emociones.

✓ Discriminar las percepciones y representaciones valorativas de las personas que construyen sobre sí mismas, los demás y las situaciones.

✓ Aprender a exteriorizar las emociones de una forma socialmente adecuada (Funes, 2009, p.115).

En ese sentido, es importante educar en la gestión de las emociones para poder entablar relaciones sanas.

1.1.1.3 Modelos de la mediación

En la actualidad, existen variedad de modelos que ayudan a fortalecer la convivencia estudiantil. Hay que entender que el mediador no está restringido a usar uno de forma exclusiva. Ello dependerá de las situaciones en el momento de la mediación. Todo ello nos servirá para entender mejor la base teórica del proceso de la mediación. Para fines investigativos, nos centraremos en tres vertientes que le permitirá al mediador poner en práctica (Viana, 2014; Vinyamata, 2003).

La primera se denomina Modelo Tradicional - Lineal de Harvard. Se denomina así, ya que se inicia en la escuela de negocios de Harvard. Sus representantes más destacados son Fisher, Ury, Rafia y Antonio Vidal, cuyo objetivo consistía en llegar al acuerdo mutuo para disminuir las diferencias (Viana, 2011). El método en que se basa este modelo es trabajar en 7 elementos: intereses, criterios objetivos, alternativas, opciones de acuerdo, compromiso, relación y comunicación (Viana, 2011). Ello se suele aplicar en el ámbito empresarial para llegar a intereses negociables que parte de posturas contrapuestas. Para esto, parten de las causas del conflicto (cultural, personal y atemporal) que contraponen sus posiciones y que esperan concretar un acuerdo (esencial dentro de este modelo) (Vinyamata, 2003).

El segundo es el **Modelo Circular Narrativo**. Se centra en los tipos de comunicación: verbal y no verbal. Sus representantes más destacados son Sara Cobb (fundadora), Marínés Suares y Crhisthian Chambert. Su objetivo consiste en trabajar la comunicación para cambiar el punto de observación (de negativo a positivo) y así transformar la realidad. Para ello, se debe promover la reflexión de las partes involucradas. Se parte de las causas del problema de manera circular;

es decir, este modelo considera que no existe una causa única sino otras razones necesarias para llegar acuerdos circunstanciales (tácticos). Para lograr ello, se debe realizar 5 pasos: (1) prerreunión (lo realiza un profesional que no es el mediador), (2) encuadrar el proceso, (3) conocer los puntos de observación que implica fomentar posibles soluciones (el equipo sin las partes), (4) reflexionar sobre el caso en base a las posibles soluciones (el equipo sin las partes) y (5) narrar una historia alternativa que lleva al acuerdo (cambiar el punto de observación) (Viana, 2011).

El tercero es el **Modelo Transformativo**. Se basa fundamentalmente en mejorar las relaciones entre los involucrados en el conflicto y trabajar las diferencias. Desarrolla el *empowerment*, es decir, las partes son conscientes que ellos son los protagonistas en la resolución del problema. Para esto, es importante que reconozcan sus acciones y cómo pueden mejorar en las relaciones con los demás. Sus representantes más destacados son Bush, Folger , Lederach, Boqué y Farré. Para abordar esta propuesta se debe seguir los siguientes pasos:(1) reuniones preferentemente conjuntas (mediador y los involucrados en el conflicto), (2) introducción de comunicación relacional de causalidad circular, (3) Potenciar el protagonismo de cada parte y (4) Reconocer su cuota de responsabilidad.

1.1.1.4 Fases de la mediación

En el siguiente cuadro, se visualizará las fases de mediación propuesta por Torrego (2003).

Tabla 2

Fases de un proceso de mediación

Fases	Objetivo	Forma de desarrollarla por el Equipo Mediador
1. Premediación Fase previa a la mediación propiamente dicha	Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación	Actuación de los mediadores - Presentaciones -Hablar con las partes por separado para que nos cuenten su versión (ventilar el conflicto). -Explicarles el proceso: reglas y compromisos. -Importancia de su colaboración

		<ul style="list-style-type: none"> -Determinar si la mediación es apropiada para el caso. -Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con personas relacionadas con el conflicto, etc. -Las partes están dispuestas a llegar a la mediación. -El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación. -La elección por las partes de los mediadores es la adecuada (no conviene que sea un profesor que imparta clase al alumno, ni un miembro del equipo directivo). -Es necesario comentar algunas técnicas como mensajes en primera persona, parafraseo, etc
<p>2. Presentación y reglas del juego</p> <p>¿Quiénes somos? ¿Cómo va a ser el proceso?</p>	<p>Crear confianza en el proceso</p>	<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentaciones personales -Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: objetivos, expectativas, papel de los mediadores -Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros -Aceptar unas normas básicas: no interrumpirse, no utilizar un lenguaje ofensivo, no descalificar al otro, postura corporal, etc. <p>Tener previsto</p> <ul style="list-style-type: none"> -Espacio y Tiempo. Papel para notas. <p>Coordinación entre mediadores</p>
<p>3. Cuéntame</p> <p>¿Qué ha pasado?</p>	<p>Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos. Poder desahogarse y sentirse escuchados</p>	<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none"> -Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes -Generar pensamiento sobre el conflicto: objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte -Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle -Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio -Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada

		<p>parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto -No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto -Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre partes -Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios
<p>4. Aclarar el problema ¿Dónde estamos?</p>	<p>Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes</p>	<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none"> -Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto -Conseguir una versión consensuada del conflicto -Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo -Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés -Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.
<p>5. Proponer soluciones ¿Cómo salimos</p>	<p>Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo</p>	<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none"> -Facilitar la espontaneidad y la creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (lluvia de ideas) -Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte -Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra -Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones -Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas
<p>6. Llegar a un Acuerdo Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde</p>	<p>Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una y llegar a un acuerdo</p>	<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo -Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes: ✓ Equilibrado

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realista-Posible ✓ Específico y concreto ✓ Claro y simple ✓ Aceptable por las partes ✓ Evaluable ✓ Que mantenga expectativas de mejora de la relación ✓ Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento <p>-Felicitarse a las partes por su colaboración -Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original</p>
--	--	--

Nota.- tomado de Torrego, 2003, pp.62-63

Para que estas etapas de la mediación se cumplan, es importante el rol del mediador.

1.1.1.5 *Perfil del estudiante mediador*

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) indica que el mediador es la persona que genera el espacio para facilitar a los involucrados del conflicto resolver sus diferencias y llegar a un acuerdo mutuo. Este debe ser neutral, analizar situaciones conflictivas, ser negociador, trabajar de manera colaborativa para tratar un conflicto con la finalidad de que ambas partes ganen y ser solidarios (De Armas, 2003).

Asimismo, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) indica que un mediador escolar debe ser proactivo, líder y una persona que ve el conflicto como una oportunidad para promover en los involucrados del conflicto alternativas de solución. Esto ayuda a generar una convivencia pacífica dentro de la escuela.

1.1.2 Mediación escolar como promotora de la convivencia pacífica

Hay que recordar que la escuela es concebida como un espacio donde se busca lograr no solo aprendizajes, sino que atiende diversas situaciones que surgen en las aulas o entre los actores de la comunidad educativa. Ese lugar está marcado por la cantidad, calidad e intensidad de las interacciones que impactará en la formación de los estudiantes y donde debe estar presente la tolerancia y respeto (Leyton-Leyton, 2020; Tafur y Suárez, 2020). Esta interrelación debe conducir a una convivencia pacífica entendida no como ausencia de conflictos, sino en la capacidad de desarrollar en los estudiantes las habilidades de respetar, escuchar, ser empático, aceptar las diferencias y apreciar los miembros de la comunidad. Ello implica una actitud reflexiva hacia sí mismo, hacia el otro y su comunidad. Para tal fin, una de las estrategias es la mediación. Esto generará un ambiente positivo, participativo y dinámico que permite promover la solución de conflictos mediante el diálogo que implica cooperación mutua y entendimiento (ONU, 2019). Además, este tipo de convivencias es uno de los pilares de la educación denominada Aprender a vivir juntos que implica una preocupación por la convivencia ante una diversidad sociocultural (Delors, 1996). Esta idea se refuerza en el año 1998 cuando la ONU declaró que para el año 2000 se denominara "Año Internacional de la Cultura de la Paz".

1.1.2.1 Caracterización de la convivencia pacífica

La convivencia pacífica que se logra mediante estrategias como la mediación presenta tres ejes: la visión educativa, la gestión del clima de convivencia, y relaciones y vínculos (Arón et al.2017).

En primer lugar, la visión educativa considera que las escuelas deben contar con un proyecto educativo claro sobre los valores y principios que orientarán a la institución. Con respecto a los valores, Cortina (2019) indica que estos siempre han existido en las instituciones educativas, debido a que no se puede vivir sin ellas. Además, la autora remarca que las escuelas deben ser críticos sobre los valores que los estudiantes traen desde casa y los que el colegio desea promover, como la solidaridad, la honestidad, la responsabilidad, el respeto, entre otros. Este último valor es fundamental para una convivencia pacífica. Al respecto, Verónica (2018) manifiesta que el respeto es definido como un valor moral construido

socialmente que responde a un contexto, una cultura, tradiciones y el cómo las personas se comprenden. Este trato coherente con lo anterior permitirá que el estudiante tenga estimación y valía de sí mismo, y de los demás, lo que impactará de manera positiva en la convivencia escolar.

Asimismo, el proyecto educativo debe ser producto de una socialización de los integrantes de la comunidad con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales que favorecerán la identidad. Es importante indicar que cuando el proyecto incorpora activamente a la comunidad escolar crea una cultura escolar compartida, donde cada participante tendrá un rol que favorecerá a la convivencia pacífica (Arón et al.2017).

En segundo lugar, la gestión del clima de convivencia implica una conversación permanente y oportuna entre los miembros de la comunidad educativa. Esto permite que las normas, así como su aplicación, sean conocidas por todos. Se sugiere la presencia de adultos en diversas zonas de la escuela (patios, baños, comedores, etc.), donde haya alumnos para que apoyen en la resolución de conflicto en caso se presente.

En tercer lugar, la gestión de la convivencia y la visión de la escuela están orientadas a las relaciones y los vínculos entre todos los actores de la comunidad educativa que incluya a las familias. Para esto, es esencial que las escuelas promuevan el respeto ante la diversidad cultural, ideológica, condición social, etc. y el cuidado emocional de los estudiantes. En esa línea, los profesores deberán conversar constantemente con los estudiantes con el fin de conocerlos y entenderlos. Este entendimiento implica que los alumnos se conozcan a sí mismo con el fin de fortalecer su autoestima. Esta es entendida como la conceptualización sobre sí mismo, y la confianza sobre sus habilidades y cualidades personales (Usán, Salavera y Quílez, 2022). Además, Abdel- Khalek (2016) indica que esta valoración subjetiva del individuo fortalece la seguridad en sí mismo que permitirá promover una mejor convivencia con los demás.

Finalmente, una convivencia pacífica dentro de las escuelas permitirá facilitar el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades sociales de los estudiantes.

1.2 La mediación escolar como promotora del desarrollo de habilidades sociales
Es importante que las personas, en especial los estudiantes, eduquen la conciencia y el buen carácter (virtudes) entendida como actuar con justicia, con prudencia, con fortaleza, etc. (Cortina, 2019). Esto se evidencia en la mediación. Según Arribas y Torrego (2009), la mediación “ (...) exige el dominio de virtudes y su realización permite ejercitar las propias virtudes presentes en la práctica que implica desarrollar la empatía, el juicio moral, comprensión crítica o la autorregulación (...)” (p.36). Estas prácticas permitirán mejorar la convivencia escolar. Para esto, es importante formar al mediador.

Hay que indicar que los contenidos que se aborda en la formación del mediador durante el primer año es el siguiente:

- El conflicto, análisis del conflicto y estilo de enfrentamiento al mismo
- La mediación como herramienta de resolución de conflictos dentro de un modelo integrado de gestión de convivencia
- La negociación, el arbitraje, etc.
- Las habilidades básicas para la mediación: la escucha activa, el parafraseo, el reflejo, la clarificación, la estructuración, etc.
- La mediación formal y la mediación no formal
- Experimentar la mediación
- La elaboración del diseño o adaptación del proyecto por parte de cada centro
- La puesta en marcha del programa de mediación y de los mediadores (Arribas y Torrego, 2009, p.37)

De estos contenidos tratados en las sesiones de aprendizaje durante el primer año, nos centraremos solo en habilidades sociales, porque les será útil en sus relaciones diarias dentro y fuera de la institución educativa, ya que implica el diálogo, la cooperación, el respeto, la creatividad y el acuerdo (García-Longoria y Vázquez Gutiérrez, 2013).

1.2.1 Definición de habilidades sociales

Se define las habilidades sociales como un conjunto de comportamientos que le permite a la persona relacionarse con otras (interpersonal) de modo adecuado donde exprese sus actitudes, opiniones, deseos, derechos, sentimientos sin

experimentar ansiedad, estrés, tensión, entre otras (Caballo, 2005; García-Longoria y Vázquez Gutiérrez, 2013).

Si el estudiante logra desarrollar estas habilidades, no solo podrá solucionar los conflictos, sino que será capaz de relacionarse con los demás (impactará en el ámbito laboral y familiar). Por ende, fomentará una convivencia pacífica.

1.2.2 Importancia de las habilidades sociales para fomentar la convivencia pacífica

Según García-Longoria y Vázquez Gutiérrez (2013), las habilidades sociales más relevantes que ayudan en la formación de los estudiantes son las siguientes:

a) Empatía. - Consiste en asumir el lugar del otro y relacionarse de la mejor manera con él (ella, ellos, ellas). Para esto, es importante reconocerse a uno mismo y desde allí, a su vez, reconocer la individualidad del otro. De esta manera, se podrá valorar la diversidad que presenta el colectivo humano (Segura, 2005; Lederach, 1984; Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020).

Esta habilidad permitirá promover el entendimiento con los demás sobre su forma de pensar y sentir. Además, permite que la comunidad reconozca las ventajas de solucionar el problema mediante el diálogo y el acuerdo (Segura, 2005; Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020).

b) El asertividad. - Es una habilidad que implica expresarse con claridad (hechos, necesidades, sentimientos) ante cualquier tipo de situación, lo que evita la comunicación agresiva (atemoriza y/o inhibe al otro) y pasiva (ausencia de acción o cambio). Esto implica expresarse de forma libre con responsabilidad (respeto sobre los pensamientos y sentimientos de las personas) y defender los propios derechos sin atropellar la de los otros (Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020; García-Longoria y Vázquez Gutiérrez, 2013).

La mediación busca desarrollar el asertividad en los estudiantes. Durante el proceso de la mediación, se tendrá en cuenta esta habilidad. Esto se debe a que los estudiantes (mediadores y las partes) la usarán al momento de escucharse, de respetar los tiempos de exposición, y de comunicarse de forma pausada y respetuosa con el fin de atender las necesidades de los involucrados.

c) La escucha activa.- Se produce cuando la persona se encuentra predispuesta no solo escuchar a conciencia al otro atentamente (sin interrupciones, sin juicios) sino que se requiere observar de forma integral lo que se comunica (lenguaje verbal y no verbal), de lo que implica los silencios y de cómo se aborda la comunicación (Villaoslada y Palmeiro, 2009; Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020; García-Longoria y Vázquez Gutiérrez, 2013). Para esto, es importante ser empático (asumir el lugar del otro de quien te escucha) y tener una actitud de humildad y aceptar al otro.

Para que los estudiantes desarrollen la habilidad de escucha activa (entendida como una comunicación auténtica que implica la confianza y respeto) es necesario enseñarles de forma explícita (requiere conocimiento y práctica) las formas de comunicarse para no ser improvisadas (Sharif, 2001 citado por Villaoslada y Palmeiro, 2009).

Escuchar con atención imparte ventajas a los escolares pues les permitirá identificar sentimientos, necesidades de sus compañeros, crear un ambiente donde brinde atención y confianza para asegurar una buena comunicación. Para esto, es importante enseñar las técnicas de escucha que desarrollarán a continuación:

- Parafrasear. -Consiste en tomar las ideas relevantes de la persona que habla y expresarlo con nuestras propias palabras. De esta forma, la persona tendrá la oportunidad de sentirse comprendido o ampliar o rectificar la idea que desea comunicar (Ibarrola-García e Iriarte, 2012; Villaoslada y Palmeiro, 2009). Un ejemplo de esta técnica es la siguiente:

Si una estudiante nos dice: “Una chica de clase contesta siempre cuando preguntan los profesores y no deja que respondan los demás”. Parafraseándote diría: “Te parece que tu compañera tendría que dejar que los demás pudieran responder cuando preguntan los profesores”, o bien “piensas que todos deben tener la oportunidad de contestar y que el hecho de que responda más veces ella puede dificultar que lo hagan los demás” (Villaoslada y Palmeiro, 2009, p.81).

Esta forma de parafrasear nos permitirá abstenernos a juzgar al otro y además le permitirá a la otra persona comprender el mensaje sobre lo que le está transmitiendo.

- Reflejar. - Consiste en indagar sobre las emociones que han embargado a la persona que se escucha sin emitir juicios ni criticar (Ibarrola-García e Iriarte, 2012; Villaoslada y Palmeiro, 2009). Un ejemplo de esta técnica es la siguiente:

Un estudiante indica: “(...)Estoy harto de mis compañeros, son unos egoístas, solo piensan en sí mismos”. Esta frase expresa cansancio, frustración o desencanto. El reflejo podría ser: “¿Te gustaría que tus compañeros te hicieran más caso?” o “¿te duele que tus compañeros no te tengan en cuenta?” (Villaoslada y Palmeiro, 2009, p.82).

El tratar de captar las emociones de la otra persona supone interés en entender cómo se siente. Esto facilita a que se siga expresando y a la vez contribuye a una mayor comprensión de estos para transformarlos.

- Resumir. - Consiste en tomar las ideas más relevantes. Para ello, se agrupa, ordena y sintetiza el mensaje de la persona que narra sobre sus sentimientos o hechos (Ibarrola-García e Iriarte, 2012; Villaoslada y Palmeiro, 2009). Esto es clave en la mediación, ya que se usa en la fase de la aclaración y en el cierre del acuerdo. Un ejemplo de ello es el siguiente: “Entonces, si no te he entendido mal A le pegó a C y a ti te ha molestado que te vean como el causante del problema” (Ministerio de Educación de la República Dominicana, 2018, p.15).

-Clarificar. -Ayuda a precisar sobre lo que se dijo o qué ocurrió o cómo sucedió de manera objetiva. Además, el mediador toma en cuenta los puntos de vista de los involucrados para brindar una nueva perspectiva (Ibarrola-García e Iriarte, 2012). Por ejemplo, lo que podría preguntar el mediador es lo siguiente: “¿Y tú qué

hiciste en ese momento?” (Ministerio de Educación de la República Dominicana, 2018, p.15).

-Mostrar interés. -Consiste en estar atentos y mostrar preocupación en la narración de los hechos para brindar en la persona una tranquilidad que implica sentirse escuchado. Estas intervenciones abordadas por el mediador deben encaminar en una relación de cordialidad (Ibarrola-García e Iriarte, 2012). Un ejemplo de ello es cuando el mediador puede preguntar lo siguiente: “¿Puedes contarme más sobre esto?” (Ministerio de Educación de la República Dominicana, 2018, p.15).

Es importante desarrollar en los estudiantes la habilidad de escucha activa para poder abordar los sentimientos y necesidades de la otra persona. Esto no solo beneficia al mediador y a los involucrados, sino a todo estudiante que desea resolver sus conflictos entre iguales (mediación entre pares). Aprenderán a identificar las emociones de los otros, a respetar tiempos de habla y abordar nuevas opciones de solución.

1.3 La mediación escolar en la formación de líderes

La escuela es un espacio donde no solo se transmiten conocimientos, sino que se forman estudiantes que aprenden a convivir con otros. Para ello, desarrollan habilidades que les permitirán interactuar con sus compañeros, tener un rol activo en la toma de decisiones, compartir ideas desde sus experiencias, entre otros.

Por otra parte, se puede concebir la escuela desde dos enfoques: macropolítica y micropolítica. Para fines de la presente investigación, se centrará desde este último enfoque, porque concibe a los actores de las instituciones educativas como protagonistas dentro de la organización, por ende, cumplen un rol activo en la toma de decisiones dentro de la escuela (Guerrero, 2016). Estas decisiones, en su mayoría, repercuten en los alumnos, quienes tienen un rol importante en la institución educativa. Sin embargo, en la mayoría de los colegios, los alumnos son sujetos pasivos, pues no participan de las decisiones que los involucran (Bardisa, 1997). No obstante, existen diversas investigaciones que evidencian que los estudiantes en las escuelas pueden representar a un sector de la población

estudiantil. Por ende, si se les brinda el espacio para que se desempeñen y demuestren su habilidad como líderes, podrá ser un referente positivo para el resto de sus compañeros (Wallin, 2003).

Hay que entender que dentro de las interacciones entre los actores de las escuelas se evidencian diversos aspectos como el conflicto, la comunicación, el poder o la participación. Esta última se define como la intervención de grupos o individuos que participan en la discusión y toma de decisiones para lograr determinados objetivos (Obando, 2008). En ese sentido, los alumnos deben participar en forma activa. Para esto, deberán desarrollar habilidades que les permitan informarse y participar de forma responsable en los asuntos de la comunidad educativa. Esta participación se conseguirá a partir de la práctica del liderazgo de los estudiantes.

1.3.1 Definición de liderazgo escolar

El liderazgo escolar se define como la participación de los alumnos en la escuela. Ello implica influir de forma positiva sobre otros y ser capaz de articular las metas e intenciones de la escuela mediante toma de decisiones en consenso que impactará en la convivencia, y la capacidad para dirigir las en esa dirección (Guerrero, 2016; Leithwood, 2009). Para ello, el líder desarrollará habilidades como orientar, comunicar, facilitar, modelar conductas, motivar, capacitar, etc., que al momento de interactuar con otros construirá valores, formas de conducta, roles dentro del sistema escolar (Álvarez, 2010; Bardisa, 1997).

El estudiante mediador ejercerá liderazgo en tanto acompañará en todo el proceso a los involucrados en la resolución del conflicto. Asimismo, García- Longoria y Vázquez (2013) señalan que la mediación escolar permite a los líderes desarrollar habilidades sociales de empatía y comunicación. Además, son capaces de plantear objetivos, establecer estrategias y evaluar situaciones (Wallin, 2003).

1.3.2 Beneficios de liderazgo escolar

Se considera que la oportunidad de que el estudiante ejerza el liderazgo le beneficiará en diversos aspectos. En primer lugar, permitirá que el estudiante mejore su autoconcepto y autoestima, por ende, estará más seguro en sus decisiones. Al respecto, Wallin (2003) indica que los estudiantes manifestaban que, al asumir mayor responsabilidad, se ganaba el respeto y afecto de sus compañeros. Además, producía un clima escolar positivo y la aprobación de su comunidad. Ellos indicaban que se consideraban personas más independientes, capaces de crear un ambiente de confianza, participar de manera colaborativa, y ser más tolerante y empático. En segundo lugar, el hecho de promover la participación activa de los alumnos mediante el liderazgo les permitirá formarse como personas sujeto de derechos y futuros ciudadanos (Guerrero, 2016).

En tercer lugar, según Bowman (2013) y Cámara (2013), ejercer el liderazgo escolar les permitirá desarrollar la habilidad de ser un comunicador asertivo con el fin de relacionarse de manera efectiva con los compañeros. Además, serán capaces de manejar emociones y gestionar conflictos de manera positiva mediante la negociación o mediación. Finalmente, serán capaces de asumir sus actos con responsabilidad ante la comunidad educativa y la sociedad.

1.3.3 Rasgos que deben caracterizar al líder mediador

La teoría de los rasgos es uno de los primeros enfoques que explica el liderazgo. Los autores se preocupaban por reconocer rasgos entendidos como características intelectuales, físicas y personalidad (Castaño, 2013). Esta conceptualización ha ido evolucionando, pues no solamente aborda los aspectos de la personalidad que vendrían a ser características innatas de la persona, sino se toma en cuenta los aspectos conductuales que se manifiestan de acuerdo con el contexto y que se van aprendiendo (Cifuentes-Medina y Gonzáles-Pulido, 2020).

Ante lo expuesto, el rasgo se define como “una disposición estable para actuar de determinada manera a partir de diversas características personales que incluyen al carácter, necesidades, motivaciones y valores” (Guerrero, 2016, p. 38). Esto

quiere decir que el líder actúa en base a sus cualidades y características que el resto no lo tiene en un aspecto de su vida personal, profesional o actividad.

El líder estudiantil mediador posee rasgos que permiten que actúe de cierta manera en determinadas circunstancias. En este caso, liderará la gestión del conflicto entre dos o más compañeros para encontrar una solución que beneficie a ambas partes.

Por otra parte, según Yukl (2008), los rasgos que caracterizan a un líder son los siguientes:

- Líder cooperativo. -El líder mediador es capaz de trabajar de forma cooperativa. Ello implica una comunicación asertiva que facilita su efectividad en transmitir el mensaje en su entorno. Se entiende por cooperación cuando los integrantes se identifican con el grupo, comparten recursos e información, valoran pertenecer al equipo, se ayudan mutuamente y trabajan durante un largo periodo de tiempo en diversos contextos; además, presentan una motivación personal para apoyar los acuerdos que se tomen (Yulk, 2008). Para esto, es importante que el líder transmita confianza, respeto mutuo y aspiraciones compartidas con el fin de que sus miembros se sientan dispuestos a cooperar en el logro de objetivos colectivos. Por ende, se centra tanto en las relaciones como en los resultados. Finalmente, el medio a través del cual operan es la conversación de alta calidad (Hurley, 2011).

- Líder fiable. - Para ser un líder mediador fiable, es importante que se cultive el respeto por uno mismo; es decir, el alumno tiene que reflexionar sobre sus fortalezas y debilidades siendo riguroso con sus propias ideas. En otras palabras, el liderazgo implica el dominio de uno mismo (Bowman, 2013). Si tiene claro sus convicciones, objetivos y valores, generará confianza. Asimismo, el líder fiable delega responsabilidades (empowerment movement) a otros; es decir, otorga el poder suficiente para que ellos tomen decisiones y asuman las consecuencias de sus actos (Castaño, 2013). Ello permitirá que sea digno de confianza, tanto con su entorno como con sus compañeros. Por ello, es importante construir bases de confianza donde se pueda compartir información confidencial o secretos personales. Esta situación se genera de manera voluntaria.

- Líder con autocontrol emocional. - El líder mediador es capaz de gestionar sus emociones. Ello le permitirá dirigir de forma pertinente al equipo. Al respecto, Goleman manifiesta que es capaz de percibir, comprender y gestionar sus emociones para facilitar el razonamiento y pensamiento (citado en Castaño, 2003). Asimismo, Goleman (2017) indica si los líderes se conocen a sí mismos son capaces de darse cuenta de cómo sus emociones afectan en su conducta. Valida y autocontrola sus emociones tendrá la capacidad de escucha, empatía y contará con mayor oportunidad de establecer vínculos emocionales (Goleman, Boyatzis y McKee, 2003).

Por otra parte, Guerrero (2016) menciona que un rasgo del líder es que sea estable emocionalmente y maduro. En este último punto, Castaño (2003) manifiesta que la madurez influye en la interacción de los miembros del equipo. Si los integrantes presentan una baja madurez, mostrarán un comportamiento egoísta y agresivo. Este tipo de conducta podría reducir la confianza y cohesión del equipo (Yulk, 2008).

-Líder con toma de decisiones. - Se entiende por toma de decisiones como un proceso que implica identificar y analizar la situación, considerar objetivos, buscar alternativas, seleccionar la mejor para luego ser ejecutadas y evaluadas (Canós et al. 2012). El líder y los miembros del equipo son los responsables. Implicar al grupo en el debate de las decisiones constituye el momento más importante de la participación estudiantil (Sánchez, 2013). Esto es la mejor garantía del compromiso de los integrantes del equipo. Asimismo, la participación en la toma de decisiones permite al líder mediador y los miembros del grupo desarrollar la ciudadanía. Esta se entiende como la práctica de valores que les permite el ejercicio pleno de sus derechos y respetar el de los demás, es decir, practicar la democrática.

Finalmente, el líder mediador presenta los rasgos de cooperatividad, fiabilidad, autocontrol emocional y toma de decisiones. Estos rasgos tienen implicancia en su actuación. Por ende, es importante que exista una coherencia entre sus ideas y su actuar regido en su principio ético (Lorenzo et al., 2011).

1.3.4 El liderazgo escolar democrático

Para Guerrero (2016), la institución educativa es un espacio propicio para la práctica democrática, porque garantiza la intervención respetuosa, afectiva, activa e informada entre todos los miembros de la comunidad educativa. Al respecto, Sánchez (2013) indica que la práctica de la democracia no solo incentiva la participación de los estudiantes sino consolida al colegio como comunidad, ya que hay libertad de intercambio de opiniones y se fortalecen las buenas relaciones. En ese sentido, una de las maneras en que el estudiante pueda tener una participación activa dentro de la escuela es a través de la práctica del liderazgo escolar democrático.

El liderazgo escolar democrático consiste en que el estudiante actúe de forma razonable, responsable y respetuoso con los demás. Así, se convierte en sujeto de derecho, autonomía y libertad. Asimismo, tiene voz, protagonismo e injerencia en la toma de decisiones de la escuela. Esto favorece no solo en la formación personal del adolescente sino que refuerza la práctica de una ciudadanía responsable (Calderón, 2012 y Guerrero, 2016).

En este marco, el líder mediador estudiantil es consciente que las acciones que se orientan hacia una meta (responde a un contexto problemático que debe ser superado o mejorado), es un objetivo compartido (grupo de estudiantes que mantienen un vínculo con el líder). En otras palabras, reconoce que todos los actores de la escuela presentan cualidades que se debe tomar en cuenta, pues sus experiencias e ideas beneficiará al grupo colectivo (Somech, 2005; Yulk, 2008).

1.4 La mediación escolar en el contexto nacional peruano

Se han revisado diversos documentos normativos que orientan la educación en nuestro país como el Currículo Nacional 2016 y el Proyecto Educativo Nacional al 2036 con el fin de identificar estrategias para fomentar una convivencia pacífica. Si bien abordan este último punto, no mencionan la mediación escolar. Sin embargo, existe un documento de lineamientos para la gestión de la convivencia

escolar en el Perú donde se puede leer una breve referencia sobre la mediación escolar. A continuación, se explicarán acercamientos a la mediación escolar en documentos normativos y experiencias de mediación escolar.

1.4.1 Acercamiento a la mediación escolar en documentos normativos

Los documentos fomentan la convivencia pacífica, pero no especifican qué estrategias se aplicará para lograr tal objetivo.

- Proyecto Educativo Nacional al 2036.- Si bien no menciona la mediación, en este documento se aborda la convivencia. Tiene como propósito que todos los peruanos aportemos responsablemente en la construcción de proyectos colectivos o personales. Para esto, hay que fomentar la convivencia y el diálogo intergeneracional e intercultural en una sociedad democrática, inclusiva, igualitaria y equitativa donde se evidencie el respeto a la diversidad en todas sus expresiones. Esto quiere decir que el Estado a través del Consejo Nacional de Educación y el Ministerio de Educación se preocupa por construir una sociedad democrática, equitativa, igualitaria e inclusiva para el bienestar de los peruanos. Esta realidad estará articulada con las políticas educativas establecidas en Currículo Nacional 2016 desde los enfoques transversales y áreas curriculares direccionadas al perfil del egresado.

- Currículo Nacional de la Educación Básica. - El documento se enfoca en promover la convivencia mediante enfoques transversales y áreas curriculares, pero no menciona la mediación. Uno de estos enfoques es el de derecho que promueve la democracia entendida como el respeto de los derechos y promoción de libertades con responsabilidad. Por otra parte, la promoción de la convivencia se imparte mediante áreas curriculares que desarrollan competencia. Aquella que promueve la convivencia democrática de manera directa es el Desarrollo Personal, Ciudadanía y Cívica. Esto se debe a que imparte dos competencias: *Construye su identidad* y *Convive y participa democráticamente*. Ambas implican la equidad, la justicia y sobre todo el respeto de los derechos humanos. Además, promueve y

defiende la norma que garantiza la libertad y la justicia que permitirá manejar en forma pertinente los conflictos ante diversos contextos.

-Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar. -Existen lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes establecidas en el Decreto Supremo N.º 004-2018-MINEDU. Para tal fin, el Minedu ha elaborado una guía denominada Orientaciones para implementar prácticas restaurativas en la institución educativa y el aula. Esta consiste en orientar a los docentes, en especial a los profesores tutores, sobre los tipos de prácticas restaurativas y los beneficios de estas. La idea es fortalecer las relaciones interpersonales de los estudiantes para generar una convivencia armoniosa basada en las prácticas restaurativas entendidas como la gestión de conflictos. Es decir, asumen los conflictos de forma positiva y los transforman. De esta manera, el estudiante crece en su formación como persona, ya que implica el proceso de aprendizaje y la toma de decisiones basadas en valores (compromiso, respeto, esperanza, responsabilidad, voluntad, confidencialidad, igualdad, interdependencia y honestidad) (Minedu, 2022).

Es importante mencionar las cuatro prácticas restaurativas que se evidencian en el documento guía. En primer lugar, se mencionan Declaraciones afectivas. Esta consiste en que el docente promueve el diálogo positivo basado en la consideración y el respeto con los estudiantes. En segundo lugar, tratan sobre Los círculos restaurativos “creando comunidad”. Se basa en la libre expresión de los estudiantes y en la actitud de escucha que implica los valores de confianza, igualdad y respeto. En tercer lugar, se indican “Las reuniones restaurativas”. Consisten en que los estudiantes involucrados solucionen sus problemas mediante el diálogo. Asimismo, se señala que las personas cercanas de las partes como las amistades, compañeros, familia, etc. intervienen con propuestas de soluciones; para ello, deben comprender la causa del problema. Finalmente, se menciona la Mediación en el ámbito educativo. Esta se basa en el diálogo para la resolución del conflicto, cuyo mediador es una tercera persona que puede ser el docente, director, auxiliar, etc. El rol del mediador debe presentar las siguientes habilidades: comunicativo, empático, imparcial, inspire confianza, respetuoso y

confiable. La idea es que los estudiantes involucrados lleguen a un acuerdo (toma de decisiones) con el apoyo del mediador. Para lograrlo, se desarrollan dos procedimientos: introducción (explicación del objetivo y las normas de la mediación) y contar la historia (el mediador brinda espacios para que las partes cuenten lo ocurrido desde sus perspectivas con el fin de que se impartan soluciones de ambas partes para concretar acuerdos con un posterior seguimiento) (Minedu, 2022). Esta última práctica restaurativa denominada Mediación en el ámbito educativo se asemeja al proyecto que se analizará en la presente investigación.

1.4.2 Experiencias de mediación escolar

En repositorios virtuales de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Nacional de Desarrollo de la Educación Peruana, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Biblioteca Nacional del Perú, Universidad Peruana de Ciencias y Aplicadas, Universidad Marcelino Champagnat, entre otras no se ha encontrado una investigación sobre experiencias de mediación escolar. Se tiene conocimiento de que algunas instituciones educativas cuentan con proyecto de mediación escolar, pero son iniciativas aisladas y no forman parte de una red nacional. Además, esas experiencias no están documentadas de forma virtual. Sin embargo, hemos encontrado dos que se han desarrollado en las siguientes zonas: Jaén y Lima Metropolitana.

- Institución Educativa Privada “Víctor Andrés Belaúnde”. - En el año 2006, se empezó a gestar el proyecto de mediación escolar en la escuela mixta indicada ubicada en Jaén (Cajamarca). Esta institución presenta una población de más de 760 estudiantes de los niveles inicial, primaria y secundaria. Allí, abordan la mediación y el conflicto escolar en el aula, y su relación con la gestión e intervención de la comunidad educativa. En una investigación denominada *Diagnóstico y gestión de conflictos escolares mediante intervención de un proyecto de mediación escolar en el aula del colegio de aplicación de Jaén-Perú*, se concluye que se evidencian pequeños cambios de conducta en los mediadores percibidos por los docentes, estudiantes y padres de familia. Además, se ha

reducido la violencia dentro de la escuela, aunque no considerablemente (Ramírez, 2009).

-Institución Educativa Privada Alexander Von Humboldt. - La institución está ubicada en Miraflores. Atiende a una población de alrededor de mil estudiantes que comprende los niveles de inicial, primaria y secundaria. Empezaron con el proyecto de mediación en el año 2003, ya que para este colegio es relevante el desarrollo de la ciudadanía en los estudiantes. En su página web, indica que la mediación escolar prepara a los estudiantes para que busquen soluciones ante diversos conflictos. Su objetivo con este proyecto es prevenir conflictos mayores y resolver problemas para generar una convivencia pacífica. Por otro lado, en el programa se trabaja con otros servicios que ofrece la institución, pues se complementa con el consejo estudiantil, órgano que vela por las necesidades de los estudiantes (Colegio Alexander Von Humboldt, 2022).

1.4.3 El proyecto “Club de Mediación Escolar y Liderazgo”

El proyecto surgió a iniciativa del comité de convivencia armoniosa (WBC) en el año 2015 para prevenir o tratar conflictos entre estudiantes; solo se mantuvo ese año. Luego, se retoma en el año 2019 hasta la actualidad. Este proyecto se fundamenta en la teoría de la mediación escolar entre pares basada en la propuesta de Juan Carlos Torrego. Asimismo, presenta tres objetivos:

- (a) Promover el servicio de la mediación escolar como estrategia para la gestión del conflicto entre estudiantes
- (b) Formar a los alumnos que integrarán el Club de Mediación Escolar y Liderazgo en la mediación de pares
- (c) Promover la adquisición de habilidades sociales y de liderazgo para una convivencia armoniosa

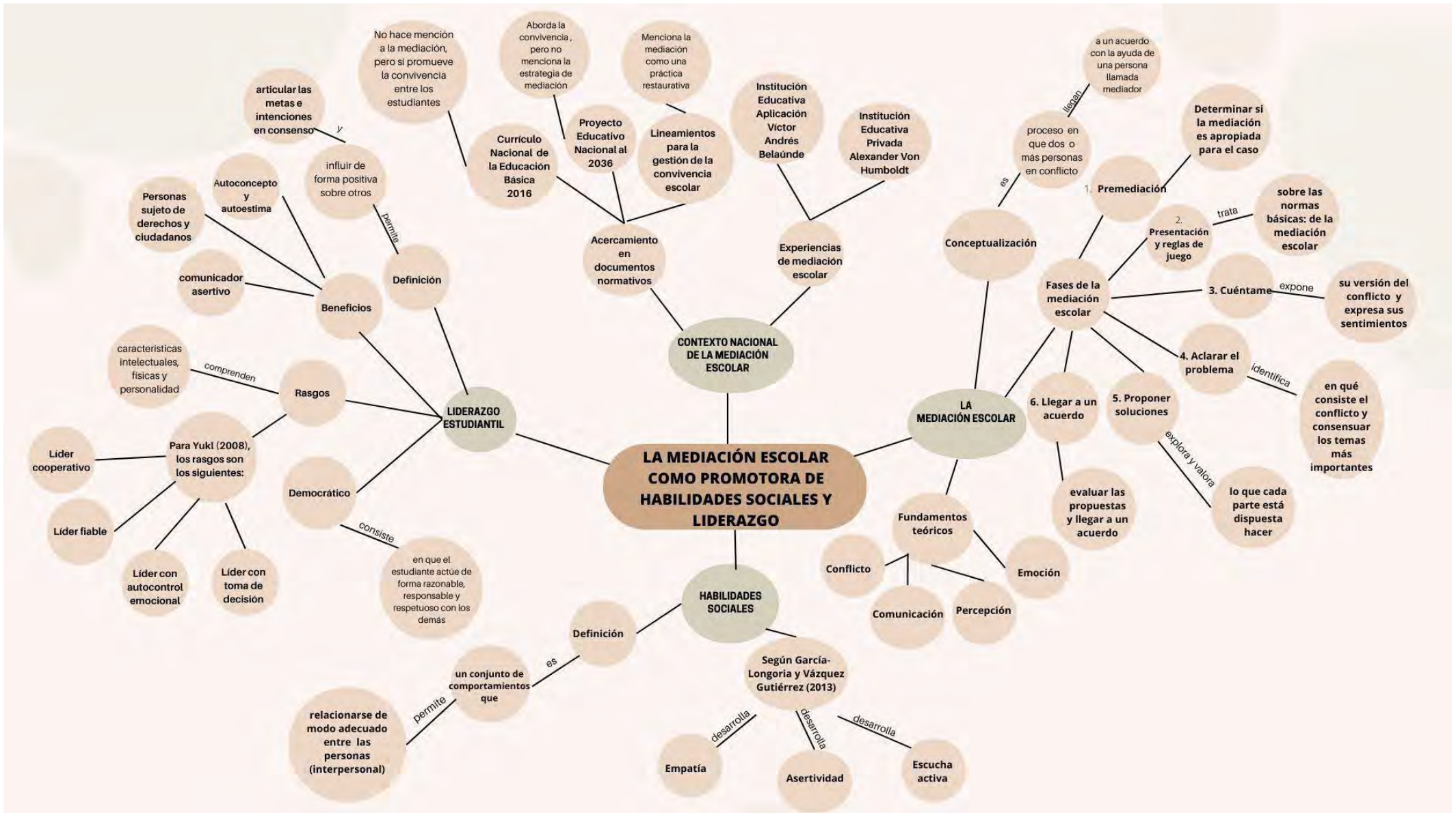
Es necesario aclarar que la presente investigación tiene como interés el tercer objetivo planteado en el proyecto: conocer el aporte de este en el desarrollo de habilidades sociales y formación de líderes.

Actualmente, el club está compuesto por tres docentes gestores y ocho estudiantes mediadores del nivel secundario. La mediación que imparte el club MEL lo realizan los propios estudiantes mediadores, la cual es supervisada por un profesor del equipo gestor. La elección de los mediadores se realiza mediante una convocatoria abierta impartida por los docentes gestores del club. Luego, se realiza una entrevista a los candidatos que desean formar parte del equipo. Los estudiantes seleccionados para ser mediadores recibirán una capacitación de doce sesiones (Anexo 6). Lo aprendido en esas sesiones les permitirá dirigir la mediación entre sus compañeros. Para ello, aplican técnicas como preguntas circulares, reformulación de preguntas, parafraseo, entre otros (Ver anexo 6).

Los casos que abordan los alumnos son asignados por los docentes gestores. Para ello, los maestros que dirigen toman en cuenta los siguientes pasos: solicitud de derivación, recepción del caso, entrevista individual con los involucrados en el conflicto (premediación), asignación de caso a los estudiantes mediadores y concretización de la mediación escolar entre pares. Para finalizar, se realiza un seguimiento del caso por parte de los alumnos mediadores y docentes.

Finalmente, se ha concluido el marco teórico el cual nos brinda información indexada, empírica o arbitrada sobre la mediación escolar como promotora de desarrollo de habilidades sociales y liderazgo en los estudiantes (figura 4). En el siguiente capítulo, se explica el diseño metodológico de la investigación y los resultados de la investigación.

Figura 4
La mediación escolar como promotora de habilidades sociales y liderazgo



CAPÍTULO II : DISEÑO METODOLÓGICO

En el presente capítulo, se aborda la estructura metodológica que orientó el desarrollo de esta investigación, cuya temática gira en torno a la mediación escolar y liderazgo. Para ello, se ha formulado la siguiente pregunta: ¿cuáles son los aportes del proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo (MEL) en una institución educativa privada de Lima desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario? Teniendo como base a esta interrogante, se ha planteado el enfoque, nivel y método de investigación.

Asimismo, es importante precisar qué se entiende por aporte como una contribución o ayuda que una persona realiza a otro individuo u organización (Ucha, 2010). En esta trabajo, se enfoca el aporte en cómo contribuye el proyecto MEL (a través de los docentes gestores quienes enseñan técnicas, estrategias, etc.) al desarrollo de habilidades sociales y formación de líderes en los estudiantes mediadores.

Además, en el presente capítulo, se proponen objetivos, categorías, técnicas e instrumentos así como su aplicación y recojo de información que serán explicados en los siguientes apartados.

2.1. Planteamiento del problema de la investigación

Según Purizaca (2023), entre enero y mayo del 2023, la plataforma SÍSEVE del Ministerio de Educación ha reportado 2.202 casos de acoso escolar. Un ejemplo de ello es el caso del colegio Alfonso Ugarte de San Isidro, donde un escolar de quinto año consiguió una réplica de arma de fuego y amenazó a sus compañeros con dispararles. A esta problemática, se suma la poca inversión que realiza el Estado para la prevención del bullying escolar, ya que se le ha proporcionado el

0,001% del presupuesto del Ministerio de Educación (más de S/18.500 millones). De esta cifra, solo se le ha asignado S/250.676 de los cuales se ha ejecutado el 4,7% del monto (Purizaca, 2023). Frente a este problema, es importante que las autoridades se responsabilicen sobre lo que ocurre entre los estudiantes, pues se debe garantizar espacios formativos que sean significativos en la vida de los escolares. La idea es que ellos sean capaces de relacionarse con los demás con respeto y puedan gestionar conflictos de manera pacífica. Por esa razón, se considera que la escuela cumple un rol fundamental para fomentar no solo espacios que garanticen construcción de conocimientos sino de formar ciudadanos tolerantes, respetuosos, reflexivos y buenos comunicadores.

Para atender la situación expuesta, se propone el proyecto de mediación escolar como una alternativa de solución para gestionar el conflicto que se presenta en la convivencia de los estudiantes. En ese sentido, en la presente investigación se aborda las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario sobre el proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” en el 2023 de una institución educativa privada.

2.2. Enfoque, nivel y método de investigación

La presente investigación responde al enfoque cualitativo en tanto se quiere comprender el proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo (MEL) desde las perspectivas de los docentes gestores y estudiantes (en un límite determinado de tiempo y espacio). La idea es analizar este proyecto en su entorno natural a partir de los significados de las percepciones de los participantes. Al respecto, Creswell (2013) indica que las investigaciones cualitativas estudian los casos en su entorno natural para darle sentido o interpretarlos en términos de los significados que brindan las personas sobre el objeto de estudio. Además, se pretende describir experiencias de los gestores y estudiantes. Como manifiesta Mohajan (2018), las investigaciones cualitativas permiten explorar conductas, experiencias, sentimientos y percepciones de los participantes en un entorno determinado.

En las investigaciones de enfoque cualitativo, los investigadores recopilan información mediante documentos, observaciones de comportamientos y

realización de entrevistas a los participantes (Creswell, 2013). En esta investigación, se recopiló datos no solo a través de entrevistas, sino que se complementa mediante un análisis documental para luego ser organizadas en base a las categorías que se indicarán en los siguientes apartados.

El nivel de la investigación es descriptivo y empírico, porque busca describir detalladamente las percepciones de los docentes gestores y estudiantes sobre el proyecto con el fin de interpretarlo en su entorno natural. Al respecto, Cohen y Manion (2002) indican que las investigaciones descriptivas en el ámbito educativo tratan de interpretar la realidad tal como es.

El método utilizado fue el estudio de caso único, porque se puede estudiar a profundidad un proyecto, sistema o programa en particular en el que pueden estar involucrados uno o más individuos en un determinado espacio y tiempo (La Torre, Del Rincón y Arnal, 2005; Creswell, 2013; y Bassegy, 2002). En este caso, lo que se quiere estudiar a profundidad es el aporte del proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo en el que participan docentes gestores y estudiantes. En palabras de Stake (1995), "Case study is the study of the particularity and complexity of a single case, coming to understand its activity within important circumstances"¹ (p.11). Asimismo, es importante indicar que la particularidad de este proyecto es la formación de los mediadores realizados en dos contextos: durante la pandemia y después de la pandemia. Ellos lograron desarrollar habilidades sociales y liderazgo como estrategia de prevención para el acoso escolar. Es importante mencionar que son los primeros en asumir casos y ejecutar la mediación dentro de la institución educativa.

Otra característica de este estudio de caso es que se logra reunir múltiples perspectivas de los participantes (docentes gestores y estudiantes) para comprender esa realidad (aportes del proyecto MEL) que puede ser compleja desde un análisis descriptivo (Stake, 1995). Esto ha permitido una mayor comprensión del caso estudiado.

¹ Traducción libre: El estudio de caso es el estudio de la particularidad y complejidad de un caso único, llegando a comprender su actividad dentro de circunstancias importantes.

El recojo de información duró tres semanas de las cuales se recabó información de los participantes en un contexto y tiempo determinado en relación con el proyecto.

2.3. Planteamiento de los objetivos de la investigación

Los objetivos que orientaron el presente estudio fueron los siguientes:

Objetivo general

Analizar los aportes del proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo (MEL) en una institución educativa privada de Lima desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario

Objetivos específicos

- Analizar el aporte del proyecto MEL en el desarrollo de las habilidades sociales desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes
- Describir el aporte del proyecto MEL sobre la formación de líderes escolares desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes
- Examinar las sugerencias que tienen los entrevistados sobre los aportes del proyecto Club de mediación escolar y liderazgo en una institución educativa privada

2.4. Planteamiento de categorías y subcategorías de análisis

Las categorías de la presente investigación responden a los tres objetivos específicos planteados en este estudio. De esta forma, el primer objetivo responde a la categoría: Aportes del proyecto para desarrollar habilidades sociales. El segundo objetivo responde a la categoría: Aportes del proyecto para la formación de líderes. Finalmente, el tercer objetivo responde a la categoría: Examinar las sugerencias de los involucrados.

Asimismo, es importante aclarar qué se entiende por el término “aporte” en esta investigación. Ucha (2010) manifiesta que es una contribución o ayuda que una persona realiza a otro individuo u organización. En esta investigación, se entiende por aporte la contribución del proyecto MEL (a través de los docentes gestores

quienes enseñan técnicas, estrategias, etc.) en el desarrollo de habilidades sociales y formación de líderes en los estudiantes mediadores.

Con respecto a las categorías, hay que indicar que la primera está conformada por las siguientes subcategorías: empatía, asertividad y escucha activa. La segunda está compuesta por líder cooperativo, líder fiable, líder con tomas de decisiones, líder con autocontrol. Finalmente, la tercera categoría comprende las subcategorías emergentes. A continuación, se ilustra ello en la siguiente tabla 3:

Tabla 3

Categorías y subcategorías de la investigación

Categorías	Subcategorías
Aportes del proyecto para desarrollar habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> ● Empatía ● Asertividad ● Escucha activa
Aportes del proyecto para la formación de líderes	<ul style="list-style-type: none"> ● Líder cooperativo ● Líder fiable ● Líder con toma de decisiones ● Líder con autocontrol emocional
Examinar las sugerencias de los involucrados	<ul style="list-style-type: none"> ● Subcategorías emergentes

Nota.-Elaboración propia

Es necesario mencionar que las categorías y subcategorías mencionadas en la figura son preliminares. No obstante, durante la organización de la información y el análisis de los resultados surgieron informaciones que no se han considerado desde un principio. A estos se les ha denominado subcategorías emergentes (que formarán parte del análisis de los resultados).

2.5. Descripción del caso único

El estudio de caso es un tipo de investigación cualitativo en el que el investigador estudia un caso o situación de la vida real o múltiples casos en un periodo de tiempo con cierta intensidad para recopilar información detallada y profunda (Latorre et al., 2005; Creswell, 2013 y Stake, 1995) que involucra múltiples fuentes de información (observaciones, entrevistas, documentos e informes y material audiovisual) para luego ser descritas (Creswell, 2013). La unidad de

análisis en el estudio de caso puede ser casos múltiples o un caso único. En este último punto, Stake (1995) lo denomina estudio de caso intrínseco, pues el foco de estudio está en el mismo caso. Esto se debe a que el caso presenta una situación inusual o única situada dentro de su contexto cuya descripción es detallada (Creswell, 2013). Al respecto, Vieytes (2004) menciona que el caso se estudia en profundidad debido a su particularidad, lo que permite a los investigadores focalizarse en un solo punto en lugar de dispersar su atención. Además, indica que es muy manejable en comparación a los casos múltiples, pues permite construir teorías o modelos y son manejables en cuanto al esfuerzo y tiempo requerido.

La presente investigación usa como método de estudio el caso único, ya que se ha centrado en un proyecto educativo de los diversos que existen en la escuela. Esto se debe a que previene el acoso escolar que es uno de los grandes problemas que aqueja a la sociedad peruana. Por esa razón, el presente estudio se centra en los aportes del proyecto MEL desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes para prevenir o abordar la violencia escolar.

Por otra parte, la particularidad de este proyecto consiste en que la formación de los mediadores se desarrolló durante y post pandemia. Asimismo, es importante indicar que ellos son los primeros en asumir casos para mediar entre sus compañeros bajo la supervisión de los docentes gestores. Además, es relevante mencionar que la recolección de los testimonios de los involucrados en el club MEL se complementa con las fichas de análisis documental realizadas al proyecto.

2.5.1. Descripción del proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo (MEL)

El proyecto MEL se imparte en una institución educativa privada, mixta y laica que cuenta con 26 años de funcionamiento y se ubica en la zona urbana de Pachacamac, cuya jurisdicción es la UGEL N° 1. Los servicios que ofrece son para los tres niveles de enseñanza: inicial, primaria y secundaria. Además, es importante indicar que la institución es bilingüe (castellano e inglés) desde los tres años. Asimismo, cuenta con el programa del bachillerato internacional y el perfil del estudiante está orientado a ser un buen comunicador, pensador, informado,

instruido, indagador, mentalidad abierta, solidario, audaz, equilibrado y reflexivo. También, el colegio enseña una cultura medioambiental que se refuerza con el campus de 50 000 metros cuadrados rodeado de áreas verdes. Es en este espacio donde desarrollan el proyecto “Club de Mediación Escolar y Liderazgo” desde el 2015 por iniciativa del Comité de Convivencia Armoniosa (Well Being Committee) como política institucional de prevención y alternativa formativa de los estudiantes.

Es en este contexto que el proyecto denominado Club de Mediación Escolar y Liderazgo (MEL) surge en el año 2015 y se retoma en el año 2019 hasta la actualidad. Se fundamenta en la teoría de la mediación escolar entre pares basada en la propuesta de Juan Carlos Torrego. La elaboración de este documento nació como prevención del acoso escolar. Está centrado en tres objetivos: (a) promover el servicio de la mediación escolar como estrategia para la gestión del conflicto entre estudiantes, (b) formar a los alumnos que integrarán el Club de Mediación Escolar y Liderazgo en la mediación de pares, y (c) promover la adquisición de habilidades sociales y de liderazgo para una convivencia armoniosa. De estos tres puntos, el tercer objetivo está relacionado con la presente investigación.

Sobre su estructura, en la actualidad, el club está compuesto por tres docentes gestores y ocho estudiantes mediadores del nivel secundario. Además, el tipo de mediación que imparte el club MEL lo realizan los propios alumnos mediadores, la cual es supervisada por un profesor del equipo gestor. Para la concretización de la mediación, los estudiantes mediadores aplican técnicas como preguntas circulares, reformulación de preguntas, parafraseo, entre otros (Ver anexo 6). Finalmente, el club MEL realiza un seguimiento de los casos tratados.

Asimismo, se considera que la particularidad de este proyecto consiste en que la formación de los mediadores se desarrolló durante y post pandemia. Además, ellos son los primeros en atender casos para mediar a sus compañeros con la supervisión de los docentes gestores.

Por otra parte, la recopilación de datos se complementa con fichas de análisis documental realizadas al documento del proyecto.

2.5.2. Descripción de los participantes

Para la elección de los participantes en la entrevista, se tomó en cuenta a todos los gestores que está compuesto por un docente y dos psicólogos, cuyas edades oscilan entre 32 y 45 años (Ver tabla 4). Antes de realizar la entrevista, ellos firmaron el consentimiento informado (Ver anexo 9). A continuación, se presentan las características de los gestores informantes y su respectiva codificación.

Tabla 4

Descripción de los informantes gestores

Características de los docentes gestores	Gestor 1	Gestor 2	Gestor 3
Código	G1	G2	G3
Género	Femenino	Masculino	Femenino
Edad	42	45	32
Profesión	Egresada en el año 2003 como docente de educación secundaria de la especialidad de Historia y Geografía	Egresado en el año 2017 como psicólogo clínico	Egresada en el año 2012 como psicóloga educativa
Años de experiencia en la Educación Básica Regular (EBR)	21	4	4
Años de experiencia en la institución donde se realiza la investigación	10	4	2
Años que integra al club	4	2	1

Nota.-Elaboración propia

Sobre los estudiantes, en un primer momento, se iba a realizar la entrevista a 8 mediadores. Sin embargo, solo se aplicó a cuatro alumnos, pues no se obtuvo el consentimiento y asentimiento de todos. La selección ha sido intencional, pues se ha optado por elegir estudiantes que participan desde el 2021 hasta la actualidad, los cuales pertenecen a ambos géneros. Ello permitió alcanzar los objetivos planteados en esta investigación, ya que ayudaría a describir este caso (Vieytes,

2004; La Torre et al., 2005). A continuación, en la tabla 5, se presentarán las características de los estudiantes informantes y su respectiva codificación.

Tabla 5

Descripción de los estudiantes informantes

Código	Año en que ingresaron al club	Modalidad en que se desarrolló el Club de Mediación Escolar y Liderazgo	Edad	Género	Grado
E1	Ingresaron al club de mediación y liderazgo en el año 2021	En el año 2021, se llevó a cabo de forma virtual debido a la pandemia. Durante los años 2022 y 2023, se realizaron de forma presencial.	14	femenino	Noveno
E2			15	femenino	Noveno
E3			15	femenino	Noveno
E4			14	masculino	Noveno

Nota.-Elaboración propia

En cuanto al documento del proyecto, se aplicó la revisión documental que sirvió para analizar los objetivos, la contextualización, las funciones de los encargados y las sesiones de aprendizaje impartidas durante y post pandemia brindadas a los estudiantes mediadores. Esto sirvió no solo para obtener información sino para contrastar el documento del proyecto con las manifestaciones de los estudiantes durante la entrevista (Ver anexo 5).

2.6. Establecimiento de técnicas e instrumentos de recojo de información

Para abordar la presente investigación descriptiva, se optó por recurrir a dos técnicas de recojo de información: la entrevista semiestructurada y el análisis documental.

La entrevista semiestructurada permitió recoger las percepciones de los gestores y estudiantes del Club de Mediación Escolar y Liderazgo, pues se quería conocer a profundidad el caso desde diversas visiones para luego contar con un patrón común con el fin de comparar los resultados (Vieytes, 2004; Stake, 1995). Asimismo, es importante mencionar que la entrevista se complementa con “la actitud corporal del entrevistado y manifestaciones de estados afectivos que a

veces se exponen a la observación visual” (Vieytes, 2004, p.511). Para aplicar esta técnica, se usó como instrumento el guion de entrevista semiestructurada en la que consistió un listado de preguntas que evita respuestas simples de sí o no para conseguir la descripción del caso (Stake, 1995). Las preguntas que formaron parte del guion se realizaron en base a las categorías y subcategorías.

Finalmente, para complementar la investigación, se utilizó la ficha de análisis documental para analizar el proyecto. Stake (1995) menciona que la recolección de información en documentos sigue la misma lógica que la entrevista u observación. Además, el análisis del documento permite identificar frecuencias, patrones de contradicción o semejanza para luego realizar deducciones lógicas (Stake, 1995; Vieytes, 2004). Para recabar la información del documento del proyecto, se utilizó el instrumento la ficha de análisis documental.

2.6.1. Diseño y validación de los instrumentos de recojo de información

Los instrumentos fueron diseñados en función a las categorías y subcategorías del estudio. En el caso del guion de la entrevista semiestructurada, se plantearon siete preguntas cada una de ellas pertenecían a una subcategoría. Para ello, se elaboró una matriz de doble entrada donde la primera columna se visualizaba las subcategorías con sus respectivas definiciones desarrolladas en el marco teórico y la segunda columna se planteaba las preguntas. De estas, tres corresponden a recoger las percepciones de los gestores en función de los aportes del proyecto para desarrollar habilidades sociales; y cuatro, a los aportes del proyecto para la formación de líderes.

En cuanto al guion de la entrevista semiestructurada aplicada a los estudiantes, las preguntas también estuvieron formuladas en función a las categorías y subcategorías. Para ello, se elaboró un cuadro de tres entradas que visualizaba las categorías, las subcategorías y las preguntas. Se plantearon en total nueve preguntas, de las cuales dos eran introductorias. La primera estaba relacionada con la mediación y la segunda sobre el liderazgo estudiantil. Ambas tenían como finalidad conocer la aproximación sobre el concepto de mediación y liderazgo. Las otras siete estaban en función a las subcategorías (empatía, asertividad, escucha

activa, líder cooperativo, líder fiable, líder con toma de decisiones y líder con autocontrol emocional).

Sobre la ficha de análisis documental, se elaboró una matriz de tres entradas. La primera columna mostraba las subcategorías; las segundas, la información a recabar; y la tercera, la ubicación del dato.

Luego de ser elaborados los instrumentos, estos fueron sometidos a juicios de expertos. Se consultaron a dos docentes de la Pontificia Universidad Católica del Perú, que se resume en la siguiente tabla 6:

Tabla 6

Juicio de expertos

Observaciones	Experto 1	Experto 2
	<ul style="list-style-type: none"> - Sugiere que se debe complementar las preguntas con la solicitud de que los estudiantes brinden ejemplos. - Sugiere que se debe agregar a las preguntas ejemplos que indique logros alcanzados o comportamientos específicos relacionados a la categoría - Indica que se debe precisar las preguntas del análisis documental 	<ul style="list-style-type: none"> - Sugirió plantear dos preguntas si el proyecto ayuda y de qué manera. -Indicó formular las preguntas de otra manera en la que indique qué hemos aprendido y de qué manera. - Precisó en mejorar la pregunta en función al cómo se desarrollan las habilidades de los estudiantes. - Sugiere que la pregunta esté orientada a la narración de las actividades y qué han aprendido con ellas.

Nota.-Elaboración propia

2.7. Aplicación de instrumentos de recojo de información y protocolo de consentimiento informado

Antes de la aplicación de los instrumentos, se realizaron dos conversaciones con dirección con el fin de asegurar los permisos. Previo a ello, se envió una carta firmada por el director del Programa de Maestría de Educación para presentar a las investigadoras y se les brinden las facilidades para desarrollar la investigación. Luego de recibir la venia, se procedió a conversar con los docentes gestores del

club de mediación. Además, se les brindó la carta de consentimiento informado a ellos. Todos los integrantes aceptaron brindar una entrevista.

Paralelamente, a los padres de los estudiantes involucrados con el proyecto, se les envió el documento de protocolo de consentimiento informado y a los estudiantes se les impartió el protocolo de asentimiento informado. Solo obtuvimos cuatro respuestas afirmativas.

A fin de realizar unos ajustes a los instrumentos, se llevó a cabo una prueba piloto. Ello permitió reafirmar que las preguntas del instrumento estaban formuladas de forma pertinente. Por otro lado, uno de los docentes del club de mediación nos brindó el proyecto, que incluye las nueve sesiones de formación de mediadores.

La recopilación de información de los docentes gestores del club se realizó en tres diferentes días durante las dos últimas semanas del mes de octubre. Cada entrevista duró entre 40 minutos a una hora y se recogió la información mediante Zoom. Esta herramienta facilitó mucho el trabajo, porque no solo se podía grabar, sino que se tenía acceso a ello en diferentes momentos.

Con respecto a los estudiantes, las entrevistas se realizaron en dos fechas. La primera se tomó lugar en la última semana del mes de octubre, en la cual se dialogó con tres estudiantes; y la segunda, en la primera semana del mes de noviembre. La mayoría de las entrevistas duró cerca de 40 minutos. Para la recopilación de datos, se utilizó un dispositivo electrónico que permitió no solo almacenar la mayor cantidad de información, sino que permitió escuchar la entrevista en varias oportunidades.

2.8. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información, se empezó con la revisión de la literatura. Ello sirvió para la elaboración de la matriz de coherencia (Anexo 1), el diseño de los instrumentos (Anexo 2 y Anexo 3) y su posterior aplicación. Luego, se seleccionó información que concuerde con los objetivos, categorías y subcategorías propuestas al inicio de la investigación.

Para el análisis documental, se tomó presente las categorías y subcategorías de la investigación (Anexo 4) con el fin de identificarlas dentro del documento

denominado *Proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo* (Ver anexo 6). Es importante indicar que se codificó las sesiones de aprendizaje que se encuentran dentro del documento.

La aplicación del guion de la entrevista semi estructurada se ejecutó de la siguiente manera: tres para docentes gestores (Anexo 3) y cuatro para estudiantes (Anexo 2). Los diálogos duraron aproximadamente 40 minutos cada uno. Posteriormente, se procedió con la transcripción. Para ello, se usó el lector en voz alta Word. Asimismo, se escucharon otra vez las manifestaciones y así se extrajo las mejores citas. Para esto, también se contó con el apoyo software Atlas.ti 23 versión web. Con este soporte tecnológico, se pudo identificar 20 códigos, los cuales se han ido reagrupando en función a las categorías y objetivos de la investigación. Paralelo a ello, se elaboró una matriz comparativa que evidencia el análisis entre la entrevista y el documento (Anexo 5). En otras palabras, se procedió con la codificación axial, el proceso consistió en relacionar las ideas relevantes del documento del proyecto con las manifestaciones de las percepciones tanto de los docentes gestores y las declaraciones de los estudiantes mediadores centradas en las categorías y subcategorías planteadas (Strauss y Corbin, 2008). A su vez, se realizó un contraste entre el análisis de las declaraciones de los informantes con la literatura, lo que generó discusiones y reflexiones a partir de los resultados en el trabajo de campo.

Es importante indicar que se ha acatado las pautas impartidas por el Reglamento del Comité de Ética de la Universidad: Respeto a las personas, Responsabilidad y Justicia e Integridad científica. Por ende, antes de proceder con las entrevistas, se le proporcionó a cada docente gestor un documento de consentimiento informado con el fin de asegurar la participación voluntaria y su confidencialidad. En el caso de los estudiantes, a los apoderados, se les entregó el documento de consentimiento para que sus menores puedan ser entrevistados y a los alumnos se les proporcionó un documento denominado asentimiento donde se explica la dinámica de la entrevista.

2.9. Principios éticos de la investigación

Existen tres principios éticos que rigen la investigación en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). El primero es la no maleficencia. Esta consiste en evitar cualquier daño a las personas que participan en la investigación. Se entiende por daño a las agresiones físicas, violaciones a los derechos, afectar a la intimidad o la propiedad de las personas, entre otros (PUCP et al., 2017). El segundo es la beneficencia. Esta consiste en asegurar el bienestar de las personas que forman parte de la investigación por encima del progreso científico. Para ello, se debe actuar de acuerdo con la normativa ética que implica el respeto de la voluntad de los sujetos que participan en la investigación (PUCP et al., 2017). Finalmente, se aplicó la evaluación de riesgo y beneficios. Esta consiste en que el investigador halle una “fórmula” pertinente que le permita minimizar los efectos perjudiciales durante la investigación y maximice los beneficios. Para ello, es necesario lo siguiente: revisar los presupuestos de la investigación, diferenciar la probabilidad, la naturaleza y la magnitud del riesgo, explicar el método que se ha seguido para evaluar los potenciales riesgos, y determinar si la evaluación de los beneficios y riesgos son razonables (PUCP et al., 2017).

Estos tres principios rigen la presente investigación. En relación con la no maleficencia, los estudiantes y profesores gestores se respetaron la voluntad para que participen en la entrevista de esta investigación; asimismo, las preguntas no irrumpieron con la intimidad de ellos. Con respecto, a la beneficencia, los intervenidos durante la entrevista se beneficiaron mediante la reflexión que realizaban durante la entrevista. Finalmente, se considera que esta investigación ha sido muy significativa, por ende, beneficiosa para los involucrados, ya que se ha contado con el apoyo del equipo directivos, gestores docentes y padres de familia que brindaron su consentimiento.

CAPÍTULO III : ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo presenta los hallazgos de esta investigación que tiene como eje los aportes del proyecto Club de Mediación y Liderazgo desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes. Asimismo, cabe señalar que el término “aporte” se define como la contribución de una organización o individuo hacia otro. En este caso, la contribución del proyecto es el desarrollo de habilidades sociales mediante técnicas y actividades enseñadas por los docentes.

3.1. Aportes del proyecto para desarrollar habilidades sociales

En esta categoría, se procede a analizar los aportes del proyecto MEL organizados en subcategorías: empatía, escucha activa y asertividad.

3.1.1. Empatía

En el documento del proyecto, se identifican técnicas (preguntas circulares, mente sabia y simulación de casos) que permiten que los estudiantes desarrollen la empatía mediante la práctica de la mediación. Esta estrategia permitirá que el estudiante pueda comprender los puntos de vista de la otra persona, es decir, su manera de sentir y pensar para experimentar respuestas afectivas sobre la condición o estado emocional de la otra persona (Randa, Hana y Xin, 2013). Este procedimiento se hace explícito en el documento del proyecto de la siguiente manera:

Preguntas circulares.- Las preguntas circulares buscan que cada uno de los involucrados se pongan en la posición de la otra persona. La teoría se refuerza con un caso.

Rafael y Federico de 7A no permiten que Julio juegue en el equipo de su salón durante el recreo.

Pregunta circular: ¿Qué crees que siente Julio cuando no puede jugar con sus compañeros de 7A? (Anexo 6)

Además, el tema de la empatía se identifica en las sesiones presenciales del 2022. Un ejemplo de ello es la técnica denominada *Mente sabia*, que se evidencia en el documento del proyecto de la siguiente manera:

Por otro lado, cuando se activa nuestra “mente sabia”, observamos nuestra vida desde la lógica y el empirismo. Nos centramos en los hechos y en la razón, dejando aparcadas las emociones, y actuamos «en frío». Este estado nos permite llevar a cabo planes, seguir instrucciones, dirigir equipos y tareas, etc. (Anexo 6).

En ese sentido, la técnica de la mente sabia permite que el estudiante se conozca a sí mismo, lo que le facilitará comprender al otro compañero. De esta forma, valorará a las personas. Al respecto, Segura (2005) menciona que, para ser empático, la persona debe conocerse a sí mismo; por ende, podrá comprender el sentir y pensar del otro, y a la vez valorar la diversidad que presenta el grupo humano.

Finalmente, se ha identificado que las actividades de las sesiones, tanto virtuales (debido al contexto pandémico) como presenciales, sí desarrollan la empatía. Esto se logra corroborar con los testimonios de los estudiantes mediadores y docentes gestores.

Por otro lado, los participantes conciben que ser empáticos implica comprender el punto de vista de los demás. Para ello, usan la técnica de preguntas no solo con sus compañeros sino en su vida diaria.

Por la mediación es que yo también me di cuenta de que no solamente es escuchar mi punto de vista y que los demás lo entiendan, sino, yo también intento ponerme en los zapatos de mis amigas (...) Entonces, entendí que los demás tienen un punto de vista diferente al mío. Entonces, yo supe hablar con ellas, entenderlas y hacer las preguntas correctas [técnica de pregunta circular] para poder llegar a una solución y no seguir con un problema que no tiene por qué ser un problema tan grande (E3).

Asimismo, los docentes gestores manifiestan que para desarrollar o reforzar la empatía se realizan simulaciones de casos para que analicen situaciones y formulen preguntas.

Se les mostraba algunas situaciones o casos para que ellos formulen preguntas...realizaban ejercicios de preguntas...para que uno de los involucrados se ponga en la postura del otro (D1).

En ese sentido, Andrews, Lariccia, Talwar y Bosacki (2021) manifestaban que es importante que la persona desarrolle la empatía para que pueda comprender e identificar los sentimientos y la forma de pensar del otro, ya que es crucial para el desarrollo social. Por eso, los estudiantes mediadores entrenan, mediante técnicas, realizar preguntas circulares que impliquen que cada uno de los involucrados en el problema se ponga en el lugar del otro, elemento clave de la mediación. Esto es reafirmado por uno de los estudiantes informantes:

Para ser un mediador, en este curso he aprendido, es que hay bastantes técnicas para ver si puedes entender bien a los demás y no juzgarlos. La idea es ayudar (E2).

Por otra parte, se indica que el mediador debe tener la capacidad de validar las emociones de las personas implicadas en el conflicto y empatizar con los sentimientos de los involucrados durante la mediación, y a la vez mantener una postura neutra. Así lo manifiesta uno de los informantes:

En el tema de la empatía, la preparación como mediadores se pone en el lugar de las dos personas que están manteniendo un conflicto. El mediador tiene que ser dos cosas en simultáneo y al mismo tiempo de considerar las emociones y empatizar con estos sentimientos de las personas durante una mediación. Tiene que mantenerse en una línea neutral, sin parcializarse (D2).

En ese sentido, el hecho de validar las emociones, el alumno mediador tiene que hacer explícito los sentimientos de la otra persona, por ende, realiza preguntas para que los estudiantes en conflicto hablen más de lo que les preocupa y a la vez se sientan escuchados (Gobierno de Canarias,2014). Ello favorece la comprensión y el aumento de la confianza para mejorar la relación. A la luz de lo mencionado, otra informante estudiante señala:

Más que todo, hay que escucharlo y no juzgarlos. Entender lo qué les pasa. Por ejemplo, si una amiga tiene un problema en su casa, por ejemplo, económico, es mejor escucharla que hablarle y hablarle, mejor es que se desahogue o simplemente escuchar y no decir nada. Y más que todo entender su situación y ponerte en sus zapatos antes de hablarle o darle un consejo (E1).

En las declaraciones de la estudiante, se evidencia que existe una relación de la habilidad social de la empatía con la escucha activa. Al respecto, Torrego (2009) menciona que para comprender a la persona, debe existir empatía; es decir, el individuo es capaz asumir la posición del otro.

Estas prácticas han permitido que haya un cambio conductual positivo como lo indica una docente gestora:

Yo considero que sí ha habido una mejora, porque los chicos están poniéndose mucho más en el lugar de nosotros. Están tratando de pensar un poco más en lo que los chicos de pronto necesitan y requieren de algún tipo de ayuda. Entonces, en base al tema de la empatía, yo considero que sí están habiendo cambios significativos. Aunque aún falta todavía, pero creo yo que es un buen inicio (D3).

En resumen, se puede afirmar que el proyecto MEL aporta con el desarrollo de la habilidad social de la empatía mediante técnicas como la pregunta circular y la mente sabia. Esto se evidencia tanto en el documento del proyecto como en las manifestaciones de los informantes lo que ha permitido un ligero cambio conductual positivo. Asimismo, las técnicas aprendidas en el proyecto MEL ha permitido que los estudiantes informantes apliquen en su vida diaria y, de esta manera, mejorar su relación con los demás. Finalmente, se ha identificado en algunas declaraciones de los estudiantes que la empatía está relacionada con la escucha activa.

3.1.2. Escucha activa

En el documento del proyecto, se identifican técnicas que permiten que los alumnos desarrollen la habilidad social de la escucha activa. Esta última se define como estar predispuesto para escuchar y comprender lo que la otra persona manifiesta sin juzgar (Weger, Castle y Emmet, 2010). Ello se hace explícito en el documento del proyecto de la siguiente manera:

La escucha activa mejora la comunicación: ponerse en el lugar de la otra persona, comprender lo que está diciendo y lo que está sintiendo, decir los que nosotros hemos entendido de lo que nos ha dicho, destacar el sentimiento que nos ha transmitido (Anexo 6).

Como se observa, la escucha activa está vinculada con la empatía, pues implica ponerse en el lugar de la otra persona. Para desarrollar estas habilidades, se proponen técnicas que se evidencian en el documento del proyecto (Anexo 6) de la siguiente manera:

¿Nos puedes aclarar un poco más cuando dices___? (Clarificar)

¿Lo que quieres decir con ____ que: ____ (Parafrasear ____ preguntas abiertas para buscar sentimientos)

Por favor, dínos cómo te sentiste en el momento en que: ____ (Mostrar interés)

¿Entonces, en ese momento, sentiste que ____? (Reflejar)

¿Lo que quieres decir en resumen es que ____? (Resumir)

Estas técnicas (mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir) permitirán en el estudiante no solo escuchar atentamente los sentimientos y preocupaciones de la otra persona, sino que a la vez podrá desarrollar procesos mentales como identificar, comprender, interpretar, analizar, etc. Para lo anterior, se requerirá el uso de la vista y el oído (Tabieh, Al-Hileh, Abu y Abuzagha, 2021).

Lo manifestado en el documento del proyecto se corrobora con las declaraciones de los informantes docentes gestores.

Para poder parafrasear, necesitas haber tenido una escucha activa y al mismo tiempo hablamos de la escucha activa como un tema de empatía, porque la escucha activa no solamente es escuchar sino que lo hacemos de forma corporal. El proyectar una imagen de atención permitirá que la otra persona se sienta en confianza y al mismo tiempo estar más abierta y contar más que una situación. Estamos hablando de niños mediando niños. Imagínense (D2).

Con las aseveraciones del docente informante, se reafirma que existe una interdependencia entre las habilidades sociales de la escucha activa y la empatía. Al respecto, Weger, Castle y Emmet (2010) manifiestan que la escucha activa genera confianza y empatía, porque existe respeto y se transmite el mensaje sin juzgar, por ende, la persona comprende mejor sus propios sentimientos. Para lograr ello, es importante entablar una buena comunicación usando técnicas como el parafraseo. Así, una de las informantes docentes menciona lo siguiente:

Cuando vimos las técnicas de mediación, analizamos las preguntas. Por ejemplo, se analizó las preguntas de parafraseo, porque esto ayuda al estudiante a dejar de lado las emociones (D1).

Lo indicado por el docente gestor se corrobora con las declaraciones de los estudiantes, aunque no precisa la técnica. Solo indica el término pregunta. Ello se puede apreciar en las siguientes citas:

Qué más que todo me ayuda a tener la libertad de hacer preguntas, porque la mediación me enseñó a cómo hacer una pregunta para entender mejor y así poder comprender mejor a los demás. (E2)
Entonces yo supe hablar con ellas, entenderlas y como dicen hacer las preguntas correctas para poder llegar a una solución y no seguir con un problema que no tiene por qué ser un problema tan grande (E3).

Si bien indican que son conscientes de cómo realizar preguntas pertinentes, se infiere que no recuerdan el nombre de las técnicas impartidas en el club MEL para desarrollar la habilidad social de escucha activa. Además, enfatizan la importancia de escuchar para luego aconsejar si es que la persona lo requiera. Al respecto, uno de los estudiantes informantes indica lo siguiente:

Primero todo está en la base de no juzgar, sino escuchar lo que está pasando. La idea es saber cómo va a reaccionar esa persona (E1).

Además, ellos manifiestan que con el club MEL les ha enseñado cómo escuchar al otro, por ejemplo, mediante silencios. En palabras de una informante, se indica lo siguiente:

Cuando hablas con otra persona es importante escuchar [guardar silencio]. Su punto de vista quizá te puede decir lo que pasa. De esta forma, entendemos lo que está sintiendo (E3).

En ese sentido, el estudiante ha aprendido que es importante escuchar para comprender el sentimiento del otro. Se considera que esta habilidad es importante para esta sociedad donde se evidencian conflictos, debido a que, al parecer, la mayoría de las personas no han desarrollado el escucha activa. Asimismo, los docentes manifiestan que para desarrollar esta habilidad es necesario emplear expresiones corporales. En otras palabras, la escucha activa no solo es prestar interés y atención a la persona que nos está conversando, sino demostrarlo con gestos. Esta habilidad social permite entender mejor a la otra persona tanto en lenguaje verbal y no verbal (MINJUSDH, 2022). Al respecto, una docente informante indica lo siguiente:

(...) se evaluaban si había escuchado al compañero, si su postura había sido la correcta, si se había mostrado interesado (D1).

Con respecto a los estudiantes, ellos no se han manifestado con respecto al lenguaje no verbal dentro de la comunicación, que se considera relevante para el desarrollo de la habilidad social de escucha activa.

Por otro lado, cabe resaltar que el desarrollo de las habilidades impartidas por el club MEL les ha permitido mejorar sus relaciones con los demás, pues son capaces de escuchar y expresar sus ideas.

Expreso más mis ideas en las reuniones. El club me ha enseñado a escuchar las opiniones de los demás, y a la vez expresarme y comprender las ideas de los demás respetándose siempre (E4).

Esta declaración evidencia que el estudiante ha aplicado las tres habilidades sociales (empatía, escucha activa y asertividad) que imparte la estrategia de la mediación escolar. Por ende, se afirma que están interconectados y trabajan de forma interdependiente. En otras palabras, para ser empático, no solo implica aplicar la escucha activa sino comprender e impartir mensajes verbales y no verbales con respeto (asertividad). Esto se refuerza con el testimonio del docente gestor:

La misma práctica [mediación] los hace empáticos y esto ayuda con el tema de la asertividad. También, los prepara para tener la escucha activa, porque es el principal requisito para poder intervenir (mediar) con una persona (D2).

En resumen, en este apartado, se abordó el escucha activa y se afirma que el club MEL sí logra desarrollar esa habilidad mediante técnicas como el parafraseo, clarificar el mensaje, preguntas como reflejar o resumir el mensaje, entre otros. Asimismo, se ha identificado que las habilidades sociales (asertividad, escucha activa y empatía) impartidas por la mediación escolar son interdependientes.

3.1.3. Asertividad

Según Pradas (2020), el ser asertivo implica comunicar con respeto nuestro punto de vista, es decir, sin ofender ni herir a las personas. Esto se hace presente en el proceso de la mediación al momento de interactuar con otros como se evidencia en el proyecto del documento del club MEL.

Proceso de mediación

Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que han tenido. Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir el discurso de la otra persona. Van a tener el mismo tiempo para intervenir.

No está permitido: hacer ruidos, insultarse, menospreciarse, utilizar apodos, etc.

No se consentirá ningún tipo de agresión.

(Anexo 6)

Cuando se siguen esos pasos, se podrá dirigir una comunicación efectiva de los involucrados. Esto implica el respeto de turnos, escuchar y no interrumpir, y no consentir términos agresivos que ofendan a la otra persona. Por esta razón, Cortés (2015) indica que el mediador debe ser muy cuidadoso al momento de expresar e interpretar lo que le quiere decir las partes, y estar pendiente en todo momento del diálogo. Ello evidencia que la asertividad está presente en todo momento de la mediación, pues es uno de los pilares para llegar al acuerdo. Además, la comunicación asertiva permite en gran medida bajar las tensiones como lo manifiesta el docente informante:

Las personas que están intervenidas en la mediación tienen emociones fastidiosas no podemos decir positivos o negativos, sino dolorosas por decirlo así. Ellos aprenden a ser asertivos y se les enseña justo durante el proceso de la mediación a ser asertivos con los chicos mediando, por ejemplo, usando el parafraseo. Tú me estás contando algo, una emoción y lo dice de tal manera y ellos [mediadores] para asegurarse que entendieron parafrasean y modifican la ruta, o sea, tú me quieres decir que hay cosas (...) es una forma al mismo tiempo de ser asertivo y de enseñar a ser asertivo. También, ayuda a visualizar la situación de una forma menos emocional, porque la estamos traduciendo toda esa bola de sentimientos y calificativos que puedes decir hasta un punto más neutral. Entonces, eso también reduce el nivel de tensión (D2).

En ese sentido, a la luz de lo mencionado, para disminuir la tensión entre los involucrados del conflicto, es crucial que el estudiante mediador evidencie una comunicación asertiva. Al respecto, Badia (2020) indica que una de las características de la asertividad es el equilibrio lo que permitirá mejorar y mantener una comunicación pertinente, además de satisfactoria. Para ello, es relevante que se apliquen técnicas como la reformulación o parafraseo que sirve para el desarrollo de la escucha activa y, a la vez, permite promover otras habilidades sociales. Asimismo, estos métodos se evidencian en el documento del proyecto:

Parfrasear: Consiste en tomar las ideas relevantes de la persona que habla y expresarlo con nuestras propias palabras. De esta manera, la persona tendrá la oportunidad de sentirse comprendido y rectificará lo que el otro le dice

Reformulación: Se recomienda usar después de la fase de cuéntame (cuando las partes exponen la versión de conflicto y expresan sus sentimientos, y a la vez desea sentirse escuchado). Esta consiste en que el mediador devuelva la narrativa de las partes desde su perspectiva (Anexo 6).

Es necesario precisar que la reformulación sirve para narrar el conflicto de los involucrados desde la perspectiva de uno mismo, en este caso del estudiante mediador; para ello, la narración se debe realizar de forma objetiva (MINJUS, 2022). Esto se corrobora con lo manifestado por el docente gestor:

[la técnica de reformulación] me parece que ayuda, pues permite dejar de lado la emoción y se ve de forma objetiva, debido a que se reformula la información (D1).

Con respecto a los estudiantes, si bien manifiestan que el club les ha brindado técnicas, ellos no mencionan el nombre. Esto se puede apreciar en la declaración del estudiante:

algunas técnicas sí eran en realidad eran interesantes (...) (E3).

Asimismo, la asertividad en el club MEL se ha reforzado con la técnica de simulación de casos. La idea es que los mediadores puedan practicar en cómo expresarse de manera pertinente y clara. Al respecto, la informante indica lo siguiente:

Es la capacidad de transmitir lo que yo siento sin lastimar a la otra persona y expresar de manera correcta lo que uno siente y piensa en ese momento (D3).

En ese sentido, la asertividad implica la capacidad de comunicar de forma clara, en el momento oportuno y a la persona adecuada, expresando sentimientos, pensamientos, necesidades y emociones sin agredir a los demás (Badía, 2022). Por consiguiente, es necesario entender que la comunicación asertiva no puede ser agresiva ni pasiva.

Por otra parte, el fortalecimiento de la habilidad de asertividad se ha hecho evidente en la práctica de la mediación. Los mediadores han mediado de forma efectiva en los casos que han sido asignados por los docentes gestores. Esto se corrobora con la manifestación del docente informante:

ellas han sido muy asertivas al momento de gestionar el conflicto donde las chicas mostraban bastante asertividad al momento de mediar la situación, en la cual se les observó bastante preparadas (D3).

Ello coincide con la declaración de la estudiante mediadora, quien indica que sí ha sido partícipe de algunos casos:

Aunque igual sí hemos tenido casos de mediación, ya hemos tenido varios casos para mediar, casos concretos (E3).

Además, otros estudiantes manifiestan que son asertivos, pues son capaces de expresarse libremente, saben que no serán juzgados, y son conscientes de que se deben expresar con propiedad (Pradas, 2020). Al respecto, un informante indica lo siguiente:

Expreso más mis ideas en las reuniones. El club me ha enseñado a escuchar las opiniones de los demás, y a la vez expresarse y comprender las ideas de otros respetándose siempre (E4).

Esto ha permitido que algunos estudiantes que eran callados participen más en la reunión, pues indican que comparten sus ideas libremente. Asimismo, los estudiantes refieren que entienden que existen diferentes puntos de vista y para poder abordarlas se necesita realizar preguntas que le ayuden aclarar la situación. Esto se evidencia en el testimonio de otra estudiante informante:

Para mí, para expresarme libremente, tanto en el colegio como en mi casa o en otros lugares, me ha servido mucho el formular las preguntas y no tener miedo a preguntarlas (E1).

En ese sentido, se afirma que el Club MEL favorece a desarrollar la asertividad, pues los estudiantes se expresan con mayor claridad. Para esto, aprenden técnicas como el parafraseo o la reformulación de preguntas, ya que les ayudan a visualizar mejor la situación y a la vez reducir el nivel de tensión entre los involucrados de un conflicto. Esto se evidencia en palabras de otra estudiante informante:

Me enseñó a cómo hacer una pregunta para entender mejor y así poder comprender mejor a los demás... Entonces yo supe hablar con ellas, entenderlas y como dicen hacer las preguntas correctas (E2).

En resumen, se ha analizado las declaraciones de los informantes en relación con ciertas habilidades sociales: empatía, escucha activa y asertividad. Para el desarrollo de ellas, el club ha brindado diversas técnicas como clarificación,

escucha activa, parafraseo, entre otros. Asimismo, se ha evidenciado que existe una interdependencia entre esas habilidades, es decir, una no puede existir sin la otra, porque para ser empáticos se necesita escuchar de forma activa para, luego, declarar libremente con respeto lo que se piensa. Ser asertivo implica ser empático. En ese sentido, a la luz de lo mencionado, se ejemplifica ello con la siguiente declaración del estudiante informante:

En mi casa, tengo un hermano menor que yo. Entonces, es un poco complicado tener un niño (...) gritando o que le molesta algo. Entonces, yo hablo con él, al menos en mi caso. Le digo ¿qué sientes?, ¿qué pasa?, estás muy activo, ¿quieres jugar?, ¿qué quieres hacer? Entonces él a veces como que sigue movido y no me escucha, pero otras me dice lo que le pasa: es que quiero jugar, no quiero hacer tareas. Yo le digo: mira qué te parece si (...) ¿qué propones tú? Entonces llegamos a una solución (E3).

Al respecto, en un primer momento, se evidencia que el estudiante trata de ser empático con el hermano y esto se demuestra con las preguntas que le hace: ¿qué sientes?, ¿qué pasa? Entonces, se evidencia que busca ponerse en el lugar del menor. A la vez es asertivo, porque a pesar de que está gritando el niño, el estudiante le responde de manera tranquila mediante preguntas. Además, busca que su hermano se exprese y le cuente lo que le sucede (escucha activa). De esa manera, logra que se comunique también de forma adecuada y le comente sus intereses. Ello permite que se pongan de acuerdo y tomen una decisión en conjunto. El caso demuestra o hace evidente la interdependencia de las tres habilidades sociales.

Finalmente, se ha cumplido con el primer objetivo que es describir las percepciones de docentes gestores y estudiantes sobre los aportes del proyecto en el desarrollo de las habilidades sociales de los alumnos.

3.2. Aportes del proyecto para la formación de líderes

En esta sección, se analizarán las subcategorías del líder escolar. Este es entendido como la voz del estudiante (el que representa a un grupo estudiantil) que es capaz de reflexionar, comprender y cuestionar de forma positiva o negativa no sólo de sí mismo sino de la sociedad para fomentar equidad, desarrollo y justicia (Lyons y Brasof, 2020). Asimismo, implica que el líder escolar

es capaz de tomar decisiones en equipo en donde también participan los adultos, en este caso los docentes gestores. Esto evidencia la praxis del liderazgo escolar democrático, la cual consiste en que el alumno actúe de forma razonable, responsable y respetuoso con los demás, y están sujetos de derecho, autonomía y libertad (Calderón, 2012 y Guerrero, 2016).

Por otra parte, es necesario entender que los líderes presentan diversas características personales que implican el carácter, valores, necesidades y motivaciones que los hace actuar de cierta manera (Guerrero, 2016). Esto es el rasgo; es decir, el líder se comporta en base a las cualidades que posee lo que le hace diferente a los demás. La mediación no es ajena a esto, pues fortalecen aquellos rasgos del líder que es una función del estudiante mediador (Torrego, 2009). A continuación, se desarrollarán cuatro rasgos relevantes del líder (Yulk, 2008).

3.2.1. Líder cooperativo

El líder cooperativo es entendido como un tipo de liderazgo que promueve la toma de decisiones de manera colectiva para la mejora de la organización (Akhter, 2023). En ella, la responsabilidad no cae en una persona, sino de forma igualitaria en todos los que integran el grupo. Esto se hace explícito en las actividades y preguntas que se evidencian en el documento del proyecto.

Formar grupos de cuatro integrantes y definir el concepto de conflicto mediante una comparación

Trabajo grupal: Analiza las siguientes situaciones (casos) e identifica las causas del conflicto y las consecuencias

Formación de los grupos integrados por cuatro alumnos. A cada grupo se le asigna un caso y realizan la simulación de la mediación escolar

Los estudiantes realizaron el trabajo en equipo para contestar las siguientes preguntas:

¿Qué habilidades /recursos debe tener un mediador?

Los alumnos escribieron:

¿Qué habilidades comunicativas necesita un mediador? (Anexo 6)

Se observa que las actividades y preguntas propuestas en el documento del proyecto promueven el trabajo en equipo, pues cada integrante asume un rol

activo, por ende, existe una equidad en sus trabajos compartidos. En ese sentido, la estudiante informante señala:

[El líder] ve el punto de vista de todos en el grupo. No solamente da órdenes, sino también se fija en lo que cada persona es buena. Por ejemplo, cuando yo estoy en un trabajo grupal no me gusta decir a las personas: tú investiga la bibliografía, [tú] la biografía, los años, etc. Me gusta más ver en qué se desenvuelven mejor. Algunos son mejores buscando información, otros son mejores buscando imágenes, otros son mejores en el análisis (E1).

Lo afirmado por el estudiante evidencia que el líder debe permitir que cada estudiante asuma una responsabilidad libremente de acuerdo con sus capacidades. Esto se refuerza en las ideas de Kivanç (2015), quien menciona que la elección de compartir la responsabilidad es la esencia del liderazgo cooperativo. Ello concuerda con las declaraciones de los docentes gestores:

No dudan en trabajar en equipo. No dudan en unirse de a dos o de a tres. En las mismas sesiones, se trabajan las prácticas y se explica lo que van a realizar. Para ello, se envía el guión. Ellos no dudan en participar y organizarse asumiendo roles dentro de alguna actividad (D2).

Se les dejó una tarea que consistió elaborar su presentación con el fin de difundir el programa de mediación. Escuché que uno de ellos dijo yo traigo mi laptop (...) como que siempre entre ellos se ayudan (...) trabajan en grupo (D1).

Con estas declaraciones, se evidencia que las tareas impartidas por el club son trabajadas en equipo, lo que promueve el liderazgo cooperativo. Es importante mencionar que el mediador tiene como una de sus características ser líder, pues conduce del proceso de mediación. En palabras de Akther (2023), el líder debe actuar como mentor en lugar de dar órdenes. En este caso, el estudiante mediador dirigirá la situación conflictiva entre dos o más compañeros que implica un trabajo cooperativo para llegar a un acuerdo.

Un rasgo importante que debe tener el líder cooperativo es la comunicación efectiva, que implica el desarrollo de las habilidades sociales como la asertividad (Yukl, 2008). Para esto, los integrantes deben manifestar sus inquietudes, sus diferencias, malestares, entre otros, y comprender a las personas del grupo. Esto se evidencia en las manifestaciones del estudiante informante.

Creo que, en general, si no te gusta algo o un comentario que te digan, hazlo saber, porque es mucho mejor expresarlo que quedarse callado y ello genera un problema. Es mejor decir tus inquietudes, tus diferencias, que decirlo después, porque ello te va a enojar mucho. Entonces, ahí está, además de escuchar, decir tu opinión (E1).

De esta forma, el trabajo en equipo será más factible y compenetrado, pues permitirá una sinergia positiva entre todos los miembros del grupo.

Por otra parte, indican que el líder cooperativo debe tener la capacidad de comprender a los demás. Al respecto, Kivanç (2015) dice que este modelo de liderazgo defiende la importancia de considerar las necesidades emocionales e individuales de las personas. En ese sentido, a la luz de lo expuesto, el informante indica:

Mi compañera Adriana estaba a punto de mandarme su trabajo y se le fue la luz. Entonces, primero hay que escuchar, entender la situación de la compañera, en vez de juzgarla de frente y decirle por qué no entregó antes. Eso debe hacer el líder que dirige un equipo (E2).

Es importante mencionar que los estudiantes manifiestan que el club MEL les ha brindado un espacio para que se compenetren mejor. El alumno menciona lo siguiente:

nos ha ayudado a conocernos mejor y a poder respetarnos mutuamente en especial en las opiniones de los demás. Si bien no podrías estar de acuerdo con la otra persona, hay que respetar su posición (E4).

En resumen, las perspectivas de los estudiantes y docentes gestores indican que el club MEL promueve el desarrollo de liderazgo cooperativo mediante actividades como trabajo grupales y preguntas para desarrollar en equipos. Asimismo, según Yulk (2008), el líder cooperativo debe ser capaz de entablar una comunicación asertiva, por ende, se infiere que este tipo de líder emplea habilidades sociales (asertividad, escucha activa y empatía) para que el grupo trabaje con respeto y colaborativamente.

3.2.2. Líder fiable

Un líder confiable es aquel que se conoce y se lidera a sí mismo, en otras palabras, el dominio de uno mismo es su característica principal (Hurley, 2011). Además, debe presentar una coherencia entre lo que dice y lo que hace (Em, 2023). Ello generará la confianza de las personas que lo rodean. El estudiante mediador no es ajeno a ello, pues es una de las características que debe

proyectar. Esto se debe a que desarrollan la confiabilidad como elemento clave para desarrollar la confianza entre sus compañeros durante el proceso de la mediación (Torrego, 2009). Es decir, cuando realizan la mediación con los compañeros que están involucrados en el problema, deben tener la capacidad de reservar información delicada que se comparte durante y después de atender casos. Esto lo manifiesta uno de los informantes docentes gestores:

Justamente dentro de la introducción al curso [taller de mediación] y en los materiales se dice la importancia de la confidencialidad. Y está el hecho de la confidencialidad, porque desde que se llenan fichas que son privadas en un caso donde no intervienen los demás. Está solamente el mediador y los mediados. Tienen conocimiento del caso y van aprendiendo a llevar esa responsabilidad de manejar información delicada. Si no hubieran fichas y si fuera solamente un rumor podrían soltarlo libremente como suele pasar, pero ellos tienen información y saben que va a un fólder y ese fólder va a un fondo, un archivo y es un caso. Entonces, ellos aprenden a definir en los contextos en los que están. Eso no significa que de repente sea una tumba, seguramente en algún momento lo contarán otros o tal vez no. O tal vez la formación nos ayuda también con eso, a ser más discretos. Lo veremos en la práctica, no lo sabemos. Pero yo pienso que en el contexto de la mediación, ellos han aprendido y son muy buenos en manejar información delicada y pensar, obviamente muchas veces antes de soltar algo de esto, porque ellos buscan proyectar esta confianza. El mediador necesita proyectar esa imagen y en el mismo diálogo de la mediación, se advierte, eso (D2).

En estas declaraciones, se evidencian tres aspectos relevantes sobre cómo forman un estudiante líder fiable: materiales, confidencialidad y aprendizaje. La primera consiste en que el club MEL imparte materiales que expone informaciones sobre la importancia de la confidencialidad. Por ello, se ha procedido a revisar el documento del proyecto y se halló lo siguiente:

Explica el proceso de la mediación y que en el segundo momento se enfatiza la importancia de crear confianza en el proceso.

Presentación y reglas del juego (Segunda fase de la mediación): ¿Quiénes somos? ¿Cómo va a ser el proceso de mediación? Crear confianza en el proceso.

En la diapositiva 4, se proyecta el siguiente contenido:

Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, crea confianza y mantiene el interés. (Anexo 6)

Si bien no se ha encontrado materiales que aborden el tema específico del líder fiable, sí se infiere que, en algunas sesiones, como se visualiza en la cita, se ha trabajado en cómo generar confianza en el proceso de la mediación. Por lo tanto,

se puede indicar que el club MEL permite desarrollar el rasgo de líder fiable no como tema, sino que parte del concepto de la confidencialidad.

El segundo aspecto que indica el docente está enfocado en la confidencialidad como elemento fundamental para generar confianza con sus demás compañeros. Esta característica se hace evidente no solo cuando se llenan las fichas en función a lo que manifiestan las partes involucradas en el conflicto sino en el pacto de la discreción. Ello implica un trabajo cooperativo. Al respecto, Savolainey Hakkinen (2011) mencionan que la confianza crece cuando la cooperación es recíproca. De esto se infiere que un líder fiable también puede ser un líder cooperativo.

Sobre el tercer aspecto, el docente gestor destaca el aprendizaje del estudiante mediador en relación con la discreción, pues ello produce la proyección de la confianza. Al respecto, Viana (2018) manifiesta que esto es un elemento importante en el proceso de la mediación. El docente gestor considera que los estudiantes son conscientes de manejar información delicada y, antes de mencionar algún dato del caso que hayan abordado, lo piensan. Ellos saben que debe proyectar la imagen de confianza, lo que se enfatiza en las sesiones para que lo interioricen. Esto coincide con las manifestaciones de los estudiantes. A continuación, se citará alguno de ellos:

Tengo compañeros que casi no me hablan, que me dicen mira ¿te puedo contar algo? (...) lo que pasa es que no sé, me das como que esas vibras (...) vibras de confianza de que no le vas a decir a nadie, de que yo puedo confiar en ti, te puedo contar las cosas y que no, no me hace traicionar por decirlo de alguna manera (E3).

Primero que uno de los pilares de la mediación es que es siempre privada, nadie tiene el derecho a enterarse de sus problemas o diferencia con otras personas. Si es que tú no quieres hacerla saber (...), soy reservada antes de decirle las cosas de otras personas, [es importante] respetar los secretos de las personas, respetarlos muy bien (E1).

A partir de las declaraciones de los estudiantes, se puede afirmar que son conscientes de la relevancia de la confidencialidad y que ello les ha permitido generar confianza. Asimismo, el estudiante informante uno indica que es necesario respetar los secretos. Sin embargo, ninguno de los alumnos entrevistados menciona que el respeto deba partir de uno mismo, pues es otra

pieza clave para impartir confianza (Bowman, 2013). El respeto a sí mismo proyecta una persona segura de sus convicciones, de sus objetivos y de lo que quiere hacer, es digno de seguir. Tal vez no lo hayan mencionado, porque no se abordó como tema dentro de las sesiones del club o están en proceso de formación (son adolescentes). En ese sentido, Castaño (2013) manifiesta que, para proyectar confianza, es importante que el líder delegue responsabilidades para que así los miembros del equipo decidan y asuman las consecuencias de sus actos. Ello permitirá que cada integrante del grupo se sienta comprometido y piense que están confiando en su trabajo. Esto también construye la base de la confianza en el grupo.

En resumen, el club de Mediación Escolar y Liderazgo sí promueve la formación del líder fiable no como eje central, pues en el documento del proyecto no se evidencia ello, sino dentro del desarrollo del proceso de la mediación. Es decir, es trabajado en función a la confidencialidad del estudiante. Asimismo, se afirma que los alumnos son conscientes de la importancia de ser reservados sobre los casos que puedan asumir delegados por los docentes gestores o sobre las confesiones de sus compañeros que les puedan comentar. La idea es que ellos proyecten confianza ante el resto de sus compañeros como bien lo indica el docente gestor. No obstante, se ha identificado que no hay declaraciones donde los estudiantes indiquen que para ser un líder mediador fiable se deba cultivar el respeto por uno mismo. Finalmente, se manifiesta que un líder fiable también puede tener el rasgo de ser un líder cooperativo, pues una de las bases de la confianza es trabajar en equipo.

3.2.3. Líder con toma de decisiones

Adesoji y Jeremiah (2015) manifiestan que un líder con toma de decisiones es capaz de identificar, analizar y elegir entre las alternativas tomando en cuenta los valores, objetivos o preferencias para tomar una decisión. Esto no se hace explícito en el documento del proyecto, pues no se evidencia un tema que menciona el líder con toma de decisiones. Sin embargo, dentro de las actividades, en especial dentro del proceso de mediación, se infiere que se trabaja ese aspecto como se evidencia en las siguientes citas:

En la fase llegar a un acuerdo de la mediación, se indica: “ Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una y llegar a un acuerdo”
Para llegar a ese acuerdo, se imparten preguntas como se evidencia en el documento del proyecto.

¿Se les ocurre alguna idea para solucionar esto?

¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?

¿Qué cosas deberían cambiar para ello?

¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?

(Anexo 6)

Como se puede observar, dentro del proceso de mediación, la toma de decisiones es cooperativa, es decir, no es individual sino que la decisión es en equipo, pues parte de una serie de alternativas que son propuestas por los miembros del equipo para llegar un acuerdo. Al respecto, Adesoji y Jeremiah (2015) indican que la participación estudiantil en la toma de decisiones presenta varios beneficios como el compromiso de aceptar el acuerdo. Esto se evidencia en las declaraciones del docente gestor:

Aquí mismo los que toman las decisiones y los que llegan a tomar las decisiones no son los mediadores, justamente son los estudiantes mediados, es decir, los estudiantes que presentan el conflicto. Ellos son los que plantean las decisiones. El mediador muy probablemente conforme vaya obteniendo experiencias, va aprendiendo de ellos, por ende, sabrá tomar decisiones o cómo buscar a resolver problemas (D2).

Sin embargo, no hay declaraciones de estudiantes que manifiesten que un líder con toma de decisiones es capaz de analizar y elegir entre alternativas la opción correcta. Esto tal vez sea resultado de que no se haya trabajado dentro del club o los mediadores no son los que deciden dentro del proceso de mediación. Ellos cumplen el rol de acompañar, es decir, no son juez ni parte como se evidencia en las declaraciones del docente gestor en el párrafo anterior.

Por otra parte, las respuestas de los estudiantes ante la pregunta sobre el líder con toma de decisiones se refieren a controlar las emociones para luego decidir de forma racional.

Bueno para tomar decisiones correctas, ayuda muchísimo, pues te da como que el camino a que no hables o actúes con la cabeza caliente. No actúes molesto, no actúes en el momento que estás con intensidad o que quieres quitar a la a la otra persona o lo que sea, sino tener un momento de calma, tranquilidad, no saber procesar tus sentimientos para poder recién ahí hablar con la otra parte y decirle lo que sientes de manera tranquila, sin querer gritarle (E3).

Las declaraciones de la estudiante evidencian que la toma de decisión se genera de forma individualizada, pues no considera dentro de sus manifestaciones que se pueda aplicar de forma colectiva. Parte desde el ámbito de la tranquilidad de la calma para tomar decisiones asertivas. Esto se corrobora con las manifestaciones de otra docente gestora:

Algunas técnicas para que ellos mismos desarrollan esa habilidad y dentro de ellas la toma de decisión implica que ellos primero se autorregulan para decidir una mejor alternativa (D1).

Al parecer, en estos dos últimos testimonios, tanto de la estudiante como del docente gestor, no tienen en cuenta que un líder con toma de decisiones pueda partir desde la colectividad.

En resumen, no se ha abordado de manera clara qué es un líder con toma de decisiones. En el documento del proyecto, no especifica ello de forma explícita sino que se trabaja dentro del proceso de la mediación. Asimismo, se infiere que un líder con toma de decisiones puede presentar también rasgos del líder cooperativo, ya que se toma en cuenta las opiniones de los miembros del equipo para deliberar y decidir en conjunto.

3.2.4. Líder con autocontrol emocional

Según Landry (2019), el líder con autocontrol emocional cuenta con la capacidad de comprender y gestionar las emociones, así como de reconocer e influir en las emociones de quienes se rodean. Asimismo, Hyatt (2007) indica que el líder que presenta inteligencia emocional es capaz de validar, comprender y aceptar los sentimientos y emociones en todas las circunstancias. Esto se evidencia en la declaración del docente gestor:

Lo que nosotros hacemos es aceptar las emociones que surgen tanto en los chicos que pueden ver en sus casos como en uno mismo. (...) sí, aceptan la emoción, o sea, pueden sentir tristeza en algún momento, pueden sentir cólera o indignación, pero a pesar de sentirla, no realizan un acto defensivo. Acepta que se sienten mal, pero a pesar de esto, ellos continúan (...) el tema del estar en el presente nos evita dos cosas: recordar cosas pasadas de nuestra propia experiencia, y vincular esa molestia que estamos sintiendo [con el presente] y eso hace que crezca más las emociones desagradables (D2).

Ante ello, se reafirma que los estudiantes validan sus emociones, es decir, no las reprime, pero ello no significa que adopten un comportamiento defensivo, en el sentido de confrontacional. Asimismo, el docente gestor indica que es importante mantenerse en el presente, pues desvincula aquellas molestias del pasado con el fin de acrecentar emociones desagradables.

Por otra parte, el club MEL imparte técnicas para manejar las emociones sin negar lo que se siente. Esto se evidencia en el documento del proyecto (Anexo 6).

Regulación emocional: ayudan a manejar tus emociones, a pesar de que no se pueda lograr un control emocional completo.

Hasta cierto punto, todos somos quienes somos, y la emocionalidad es parte de nosotros; sin embargo, podemos aprender a tener un mayor control (Anexo 6).

Se evidencia el reconocimiento de las emociones, por ende, se puede tener un control sobre ellas. Este es un elemento importante para el mediador, pues son los que median a las personas en conflicto. Asimismo, para fortalecer ello, el club MEL imparte actividades como se muestra en el documento del proyecto (Anexo 6).

Actividad: Describa una experiencia que haya tenido con cada uno de los tres estados



La idea era que los estudiantes comprendan que se puede reconocer dos aspectos cuando evaluamos nuestras acciones. Una parte es la mente racional, vinculada a razones que guían las acciones de las personas; y otra la mente emocional, la parte impulsiva, la lógica no es importante. La idea era que se

reconozca estos aspectos y se las acepten para que se logre llegar al camino del centro, mente sabia. Esto se corrobora con la declaración del docente gestor:

Una dinámica de relajación para que se tranquilizara y luego se explicó acerca de la mente sabia, de cómo hay una mente racional y una una parte emocional y cómo deben estar siempre en el camino del centro. Es una mente estable y entonces yo pienso que eso también ayuda a que tomen decisiones correctas (D1).

Asimismo, se evidencia una estrecha relación con las manifestaciones del estudiante.

Que en un lado están tus emociones y por otro lado, está la parte racional y cómo hay que estar en el camino del centro, ni para un lado ni para el otro. Así se toman las mejores decisiones (E4).

De ambas declaraciones, se infiere que el líder al autogestionar sus emociones es capaz de tomar mejores decisiones. Así, un líder con toma de decisiones también puede presentar rasgos de autocontrol emocional. Ello es necesario, pues una persona de tranquilidad emocional puede dirigir el proceso de la mediación. Es importante que el mediador debe estar en el camino de la mente sabia.

Es importante indicar que la autogestión emocional se refuerza constantemente a través de diversas actividades que promueve el club MEL. Esto se evidencia en las manifestaciones de los estudiantes.

De un ejercicio, que hicimos una mediación el año pasado, en los primeros días, fue de respiración, que no me acuerdo muy bien. Pero también, otro ejemplo, es que recuerdo que regresando de la clase de Matemáticas estábamos estresados, entonces respiré por un minutos, y luego todos nos tranquilizaron (E2).
Control emocional (...) también a veces a algunos les quiero hacer yoga, yo quiero escuchar música, algunos simplemente no hacer nada. Entonces al menos acá [club] Tu opinión es libre [cada uno elige] algo que te ayuda a controlarte a ti mismo y no explotar con otras personas (E3).

Ellos mencionan técnicas que les permite relajarse para autogestionar sus emociones, lo que coincide con las declaraciones del docente gestor:

Con técnicas de Mindfulness, técnicas de respiración para mantenerse en el momento presente. (...) técnicas justamente de regulación (D2).

Asimismo, en el documento del proyecto, se evidencian otras técnicas de las ya mencionadas por los informantes. Por ejemplo, se puede mencionar el reconocimiento de cómo son nuestras acciones frente a situaciones adversas. A continuación, se cita lo que se identificó en el documento del proyecto (Anexo 6).

Queremos que recuerdes un incidente personal donde sientas que no pudiste manejar la situación. Al pensarlo trata de **no juzgar las conductas de los demás ni las propias y solamente describir los hechos.**

Ahora identifica algunas conductas que sientes que deberías disminuir y que hubieran contribuido a tener un mayor control de la situación en ese momento.

Conductas a disminuir:

1. _____
2. _____

Ahora que identificaste las conductas a disminuir, puedes mencionar qué habilidades crees que necesitarías aprender para en un futuro **responder** de una manera más asertiva.

Habilidades a aumentar:

1. _____
2. _____

(Anexo 6)

Esta actividad permitirá que el estudiante no solo identifique sus fortalezas y debilidades sino sea más consciente de sus conducta o reacciones ante una situación no favorable.

Finalmente, el club MEL promueve el desarrollo de la autogestión emocional si bien no lo desarrolla como tema de sesión de aprendizaje, sí se encuentra presente en el proceso de la mediación escolar. Al respecto, los informantes indican que la autogestión emocional se concreta a través de técnicas que les permite validar y regular las emociones de los estudiantes. Asimismo, se puede inferir que un líder que es capaz de autogestionar sus emociones podrá ser capaz de tomar decisiones, en su mayoría, pertinentes.

En resumen, por lo expuesto, se afirma que el proyecto MEL, desde las perspectivas de los informantes, desarrolla de forma parcial los rasgos del líder.

3.3. Examinar las sugerencias de los informantes

Se identificaron tres subcategorías que se desarrollarán en los siguientes segmentos.

3.3.1. El perfil del mediador

Los informantes sugirieron de manera implícita y explícita que el mediador debe ser neutral, ser capaz de negociar, analizar situaciones conflictivas, desarrollar el estilo colaborativo para abordar un conflicto con el fin de que ambas partes ganen, y sobre todo tener la voluntad de participar y ayudar a los demás. Esto se evidencia en las expresiones del siguiente informante:

(...) es una forma de ayudar a las demás personas sin ser mediático y siempre estar en un punto medio en ambos lugares sin favorecer a nadie (E4).

Este testimonio refuerza la idea de que el mediador debe mantener una postura neutral; es decir, no se inclina a favor de algunas de las partes. Ello reforzará la confiabilidad.

Es importante indicar que la neutralidad ha sido mencionada de forma reiterada por varios informantes, pues considera que es un elemento clave durante el proceso de mediación. En palabras de otro informante,

(...) el mediador (...) tiene que mantenerse en un línea neutral, sin parcializarse por ninguna de las dos lados (D2).

Por ende, se indica que el estudiante mediador debe contar con esa característica para asegurar la eficacia del proceso de mediación.

Otro atributo que debe demostrar el estudiante mediador es que sepa manejar estilos de acuerdo con las características del conflicto que se les presenta. Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022), el estilo debe ser colaborativo, pues el resultado de ello conlleva a ganar - ganar, por ende, favorece a los involucrados en el conflicto. Esto quiere decir que los acuerdos que pactan los mediados satisfacen a ambas partes. Sustituye la postura de ganador- perdedor. Por esa razón, se considera a la mediación como una vía no adversarial, pues evita posturas opuestas. Este cambio no solo impacta a los resultados sino

también en la actitud de las partes y cómo analizan el problema para llegar acuerdos que satisfagan a todos (De Armas, 2003). Ello se evidencia en las declaraciones del siguiente informante:

La mediación es como una persona que está ayudando a dos o más grupos a llegar a una solución sobre cualquier problema que tengan o hayan tenido, porque normalmente, o a veces, no se puede llegar a una solución solamente entre ellos dos y más si lo están discutiendo en ese momento (...) con ese enojo o esa frustración. Entonces, la mediación es una ayuda también para que tengan un momento de tranquilidad, que pueden hablar más tranquilos no buscando pelea (...) y lleguen a una solución que los beneficie 50 a 50 (E3).

El hecho de que un mediador brinde su tiempo para mediar con la intención de ayudar y colaborar para que los mediados lleguen a un acuerdo que favorezca a ambas partes es lo que le distingue del resto de los estudiantes. Forma parte de su perfil y se considera un elemento importante que no debe faltar en el proceso de mediación.

Otra característica importante del mediador es la capacidad de guiar y/o facilitar la negociación y comunicación de los involucrados en el conflicto con el fin de que ellos mismos encuentren una solución a sus divergencias (MINJUSDH, 2022). Asimismo, la práctica de ello les fortalece en función a su relación con otros. Es decir, son capaces de aplicarlo de forma consciente o inconsciente en su vida diaria. Esto se evidencia en palabras del siguiente informante:

Por ejemplo, (...) cuando se les pidió hacer un video, ellos se encargaron de organizarse y llegar a acuerdos fácilmente a través de la comunicación y a través del diálogo (D3).

De estas declaraciones, se infiere que han sabido negociar sus funciones en relación con la elaboración del video asignado por el docente gestor.

Es necesario indicar que, durante el diálogo, los estudiantes mediados reflexionan, negocian y analizan la situación para llegar a un acuerdo que beneficie a las partes involucradas del conflicto. Al respecto, uno de los informantes enfatiza la relevancia de reflexionar y analizar situaciones adversas e indican su importancia. Esto se evidencia en el siguiente testimonio:

(...) son más conscientes y ayudan a entender las situaciones que se puedan presentar en su aula o dentro de sus propios grupos. He observado que ahora se toman un poquito de su tiempo para analizar una situación que está ocurriendo y luego hacen preguntas o tratan de ayudar a que sus compañeros, que están un poquito en este momento molesto por algo, se calmen y vean de otra manera la situación (D3).

Esto evidencia que el ejercicio de la mediación escolar ha permitido que los estudiantes (mediador y mediados) sean capaces de abordar situaciones desde el análisis y reflexión de la situación. Para esto, parten desde la perspectiva de los involucrados del problema y se reconoce los intereses de cada uno. Están tratando de pensar un poco más en lo que los jóvenes necesitan.

Otro atributo de los mediadores es que participan del club de forma voluntaria. Es decir, ellos deciden libremente formarse a través de las sesiones que ofrece el club con el fin de acompañar a sus pares ante alguna situación conflictiva. Esto se corrobora con las declaraciones del informante:

(...) los chicos vienen, de forma voluntaria, a la sesión y tratamos de que todos participen. El grupo es diverso, tienen diferentes características, buscamos que todos en algún momento participen de la sesión (D1).

Se identifica en este testimonio que los estudiantes son participativos; por ende, están interesados en aprender de cómo ser un mediador.

3.3.2. Fortalecimiento de la autoestima

Durante el análisis de las manifestaciones de los informantes, se ha inferido que los estudiantes fortalecen su autoestima. Este término es entendido como la conceptualización sobre sí mismo, sobre sus habilidades y cualidades personales (Usán, Salavera y Quílez, 2022). Al respecto, Abdel- Khalek (2016) indica que la autoestima se refiere a la percepción o valoración subjetiva del individuo de su propia valía, sus sentimientos de respeto y confianza en sí mismo y el grado en que el individuo tiene sentimientos positivos o negativos. En ese sentido, la mediación fortalece la autoestima desde el aspecto positivo, pues los estudiantes confían en las habilidades que han ido desarrollando o reforzando en el club. Esto se evidencia en la manifestación del siguiente docente gestor:

(...) saber que tienen que recibir una clase en lugar de un tiempo de estudio de relajación [talleres deportivos] los va diferenciando (...) con esta idea de poder ser persona que se perciban capaces de ayudar a otros. Entonces, en esa seguridad, van adquiriendo las habilidades (D2).

Esto quiere decir que los mediadores se perciben con una autoestima positiva, pues se consideran capaces de ayudar a otros y están seguros de las habilidades que van adquiriendo o reforzando a medida que pasan las sesiones de aprendizaje dentro del club. Asimismo, otro docente gestor indica que los estudiantes mostraron mayor confianza conforme se avanzaba con las sesiones de aprendizaje. Esto se debe a que percibió en los estudiantes una mayor seguridad al momento de compartir sus ideas y protagonismo en las actividades que se impartían dentro de las sesiones de aprendizaje del club. Ello se evidencia en las siguientes declaraciones del docente:

Había notado que algunos estudiantes que no hablaban tanto, que eran más callados y lo que buscábamos era que participen más de la sesión, ahora participan con mayor frecuencia. Veo que tienen muchas ganas de poder compartir sus ideas, de expresarse. Ellos ahora participan en las actividades, tomar un caso y dirigir la mediación (D1).

Finalmente, de las manifestaciones de los docentes gestores, se ha inferido que el club promueve el fortalecimiento de la autoestima de los estudiantes; por ende, ellos sugieren de manera indirecta que debe estar presente en el proceso de la formación del mediador. Sin embargo, no se evidencia cómo logran concretar ello.

3.3.3. Fortalecimiento de valores

Durante el análisis de las entrevistas de los informantes, se ha identificado en las declaraciones que la institución educativa mediante sus diversos programas como el club de mediación promueven valores. Por ejemplo, los informantes indican el respeto, la empatía, la responsabilidad, la honestidad, la amabilidad y la solidaridad.

Al respecto, un docente gestor indica lo siguiente:

Por ejemplo, con sus programas de Big Brother, Big Sister (...) notamos cómo los chicos más grandes tratan a los más pequeños, el respeto que existe entre ellos. Los valores están bien formados en el colegio como la honestidad, el respeto, empatía, solidaridad, etc. y esto se refuerza con algunos eventos que hacemos durante el año, por ejemplo, la semana de la amabilidad. También, [en la escuela] se celebran otros valores. Ellos evocan valores en común que a

veces puestos en otros contextos suelen notarse cómo nuestros chicos son más buenos o empáticos o más colaboradores (D2).

Estas prácticas han permitido que los estudiantes refuercen los valores aprendidos en casa o en la escuela. Se evidencia que la solidaridad es practicada de forma colaborativa, la cual implica otros valores como la honestidad, el respeto, etc. Todo ello se encuentra alineado en lo que se imparte el club y la institución educativa. Al respecto, Cortina (2019) manifiesta que los valores siempre han existido en todas las escuelas, porque no se puede vivir sin ellas. Esto se debe a que nos permite actuar con justicia, con prudencia, con fortaleza, etc. Para lograr ello, la autora indica que es importante forjar el buen carácter entendido como la predisposición para actuar bien (virtud). Además, ella enfatiza que las escuelas deben ser críticos sobre los valores que los estudiantes traen desde casa y de lo que ellos desean impartir a la comunidad educativa. Es decir, las instituciones educativas tienen el rol de fortalecer los valores que se considera necesario en la formación del estudiante y a la vez desaprender aquellos que no son los más beneficiosos para la sociedad.

Uno de los valores que más se mencionó entre los informantes es el respeto. Este es definido como un valor moral construido socialmente que responde a un contexto, una cultura, tradiciones y el cómo las personas se comprenden (Verónica, 2018). En este proceso de construcción, la escuela cumple un rol importante, porque forma ciudadanos democráticos. Asimismo, la autora manifiesta que el estudiante respetuoso es el que se trata a sí mismo y a los demás con estimación y valía. Esto se evidencia en las declaraciones de un estudiante:

Hay que tener respeto mutuo para trabajar bien en grupos. Además, hay que ser abierto a las opiniones (...) quizás no tenga la misma opinión que otra persona, pero tengo que respetarla (E4).

En esta manifestación, se evidencia la práctica del respeto. Por esta razón, los alumnos sienten que son libres de manifestar sus ideas, pues saben que no serán juzgadas, por ende, son conscientes de estar en un ambiente seguro. A la luz de lo mencionado, otra informante estudiante señala:

Bueno para mí, para expresarme libremente, tanto en el colegio como en mi casa o en otros lugares, [la mediación] ha servido mucho para formular las preguntas y no tener miedo a preguntarlas, porque generalmente tenemos temor de qué dirán, qué van a decir de nuestra opinión, qué van a decir de nuestras preguntas, (...) Entonces, acá es más fácil entender, no juzgar, (...) (E1).

En las declaraciones de la estudiante, se evidencia que el club de mediación les brinda un espacio para que puedan expresarse libremente con confianza. Por ende, esa seguridad les ha permitido manifestarse con respeto hacia los demás que no necesariamente sea dentro de la escuela. Esto se reafirma con el testimonio de otro estudiante:

Qué más que todo me ayuda a tener la libertad de hacer preguntas, porque la mediación me enseñó a cómo hacer una pregunta para entender mejor y así poder comprender mejor a los demás (E2).

Esta libertad de expresión les ha permitido a los mediadores manifestar sus ideas y sentimientos con seguridad, pues saben que están en un ambiente de respeto. Por ello, se infiere que en los lugares donde ellos se encuentren sabrán practicar el respeto frente a las opiniones de los demás.

Por otra parte, el respeto no solo se evidencia en la libertad de expresión sino en la capacidad de manejar información delicada. Es decir, por respeto a la confianza depositada de sus compañeros quienes les han confesado hechos ocurridos en sus vidas, los mediadores han logrado desarrollar la capacidad de ser reservados y no divulgar abiertamente. Por ende, son prudentes, y se ganan la confianza y estimación de sus pares. Esto es reafirmado por uno de los estudiantes informantes:

Uno de los pilares de la mediación es que siempre es privada (...) nadie tiene el derecho a enterarse de sus problemas o diferencia con otras personas. Si es que tú no quieres hacerla saber, pero en mi caso la mayoría de mis amigas sí me cuenta, porque (...) dicen que yo no digo nada, yo me quedo callada, yo soy reservada antes de decirle las cosas de otras personas. Por ende, hay que respetar los secretos de las personas (E1).

Esta discreción de los estudiantes es reforzada durante las sesiones que imparte el club de mediación como lo manifiesta un docente gestor:

La formación nos ayuda también con eso, a ser más discretos. Lo veremos en la práctica, no lo sabemos. Pero yo pienso que, en el contexto de la medicación,

ellos han aprendido y son muy buenos en manejar información delicada y pensar, obviamente muchas veces antes de soltar algo (D2).

El hecho de que el estudiante reserve una información confidencial es un indicador de que presenta respeto a la privacidad del otro, es decir, un aprecio o consideración hacia la persona a quien está predispuesto ayudar.

Finalmente, se afirma que la institución educativa desarrolla valores mediante sus talleres como el club de mediación para promover una convivencia pacífica. Según los informantes, el valor más desarrollado en el club de mediación es el respeto por la libertad de expresión, es decir, manifestarse libremente sin ser juzgados y el respeto a la privacidad a guardar información privada.

En síntesis, desde las percepciones de los informantes, se examinó sus declaraciones, las cuales se identificaron algunas sugerencias. Estas son mencionadas de manera explícita o implícita donde indican que el club de mediación siga formando estudiantes con un perfil capaz de negociar, ser neutral, analizar situaciones conflictivas y desarrollar un estilo colaborativo de resolución del conflicto que implique ganar - ganar entre los involucrados del problema. Además, los docentes gestores indican de forma indirecta que el club sí promueve el fortalecimiento y desarrollo de la autoestima; sin embargo, no especifican cómo logra concretar ello. Finalmente, ellos mencionan que el valor que más desarrolla el club es el respeto a la libertad de expresión y el respeto a guardar información, elementos relevantes para desarrollar la mediación y que no pueden faltar.

CONCLUSIONES

A partir del análisis de los aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” (MEL) en una institución educativa privada de Lima desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes del nivel secundario, se puede concluir lo siguiente:

1. Desde las percepciones de los informantes, ellos indican que el Club de mediación escolar y liderazgo sí aporta con el **desarrollo de las habilidades sociales** como la empatía, escucha activa y la asertividad en los alumnos. Se ha logrado ello durante el proceso de formación tanto virtual (pandemia) y presencial (post pandemia) mediante técnicas. Con relación a la primera habilidad, el aporte se evidencia con el desarrollo de las técnicas de preguntas circulares y la mente sabia con el fin de que el estudiante se ponga en el lugar del otro. Estas herramientas son reforzadas cuando los alumnos los aplican en su relación con los demás. Paralelamente a ello, el desarrollo de esta habilidad implica la escucha activa, porque, al poner interés o atención de lo que se expresa o siente de la otra persona sin interrupciones sin juicios, se supone una actitud de ponerse en el lugar de quien se escucha. Sobre la escucha activa, se afirma que los informantes, desde sus percepciones, sí logran desarrollar esa habilidad social, pues les permite comprender lo que manifiestan mediante la utilización de diversas técnicas como mostrar interés, clarificar, parafrasear, resumir y reflejar. Estas no solo les han ayudado a estar atentos a las emociones y sentimientos de los

involucrados, sino también a desarrollar procesos mentales como identificar, comprender, interpretar, analizar, entre otros. Paralelamente, los estudiantes mediadores observan con atención el lenguaje no verbal como la postura corporal, el tono, gestos, etc. para entender las emociones de los involucrados en el conflicto. Asimismo, el hecho de comprender los mensajes verbales y no verbales implica el respeto. Esto evidencia que la asertividad está presente.

Con respecto a la asertividad, desde las percepciones de los informantes, se evidencia el desarrollo de esta habilidad mediante el uso de las técnicas de simulación de casos, reformulación o parafraseo que imparte el club de mediación. Además, es necesario indicar que la asertividad es un elemento clave, pues se encuentra presente en todo el proceso de la mediación y se necesita de ella para llegar a un acuerdo. Asimismo, el hecho de comunicarse de forma clara en el momento indicado y oportuno generará un ambiente de cordialidad. Finalmente, el aporte del proyecto MEL sobre el desarrollo de las habilidades sociales como la empatía, escucha activa y asertividad son interdependientes. Es decir, para escuchar a la otra persona, implica ser empático, pues demuestras comprensión e interés de la otra persona. Para lograr ese entendimiento, es importante ser asertivo. De esta forma, se logra una comunicación clara, pertinente y respetuosa.

Finalmente, el proyecto MEL sobre el desarrollo de las habilidades sociales como la empatía, escucha activa y asertividad ha permitido que los estudiantes manejen mejor las técnicas. Asimismo, ha fortalecido su desenvolvimiento escolar, pues se han vuelto más competentes en diversos contextos. Un alumno que convive mejor aprende de los demás y adquiere más competencias. Esto evidencia que el aporte del proyecto MEL para el desarrollo de las habilidades sociales es significativo no solo para el estudiante, sino que fomenta una convivencia armoniosa en el ambiente escolar, familiar y social.

2. Con respecto al aporte del proyecto MEL en la formación de líderes escolares, desde las perspectivas de los docentes gestores y estudiantes, se infiere en sus manifestaciones que el club desarrolla parcialmente el

liderazgo estudiantil. Los rasgos de este liderazgo suelen ser cooperativos, fiables, autocontrol emocional y toma de decisiones.

Con respecto al liderazgo cooperativo, el club MEL sí logra desarrollar este rasgo de líder mediante actividades que implica la toma de decisiones de forma colectiva para el desarrollo de diversas tareas. Además, es necesario indicar que la responsabilidad la asumen todos los miembros del grupo. Asimismo, en la praxis de la mediación, se evidencia el trabajo cooperativo donde el mediador dirige y los involucrados en el conflicto llegan a un acuerdo. De esta forma, el trabajo en equipo es más factible y compenetrado, pues permitirá una sinergia positiva entre todos los miembros del grupo. Para ello, la comunicación efectiva es primordial, pues en ella se encuentran presentes las habilidades sociales.

Sobre el líder fiable, desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes, se evidencia que no se ha desarrollado como temática este rasgo de liderazgo. Ello se ha podido corroborar con el documento del proyecto. Sin embargo, se puede inferir que sí lo desarrollan mediante la técnica de simulación de casos y en la práctica de la mediación cuando manifiestan que es importante la confidencialidad. Por ende, los mediadores proyectan y generan confianza. Asimismo, se ha reconocido que los alumnos son conscientes de la importancia de ser reservados sobre los casos que les son asignados por los docentes gestores. Finalmente, un líder fiable también puede tener el rasgo de líder cooperativo, pues el trabajo en equipo implica confianza.

En relación con el líder con toma de decisiones, los informantes manifiestan también que no se ha abordado como temática dentro del club MEL; sin embargo, se infiere que está presente dentro del proceso de mediación. Es decir, las decisiones que se toman para concretar un acuerdo se realizan de manera cooperativa entre los involucrados del conflicto, donde el mediador cumple el rol de acompañar. Asimismo, se deduce que un líder con toma de decisiones presenta rasgos de un líder cooperativo.

Sobre el líder con autocontrol emocional, desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes, sí se logra desarrollar este rasgo de liderazgo. Este rasgo se forja a través de técnicas como la Mente sabia o dinámicas de relajación lo que les permite validar y reconocer sus propias emociones, y les facilitará mediar mejor con los involucrados en el conflicto. Esto se corrobora en el documento del proyecto, pues se identifican actividades en relación con cómo validan sus emociones sin ser reprimidas.

Finalmente, se infiere que un líder que sabe auto gestionar sus emociones presenta mayores probabilidades de tomar decisiones pertinentes (líder con toma de decisiones) y a la vez ello generará confianza (líder fiable) en el grupo, la cual fortalecerá el trabajo en equipo (liderazgo cooperativo). Asimismo, se deduce que existe una relación estrecha entre las habilidades sociales con los rasgos del líder. Es decir, un líder cooperativo puede ser a la vez un líder con autocontrol emocional, que implica habilidades como la escucha activa, la asertividad y la empatía.

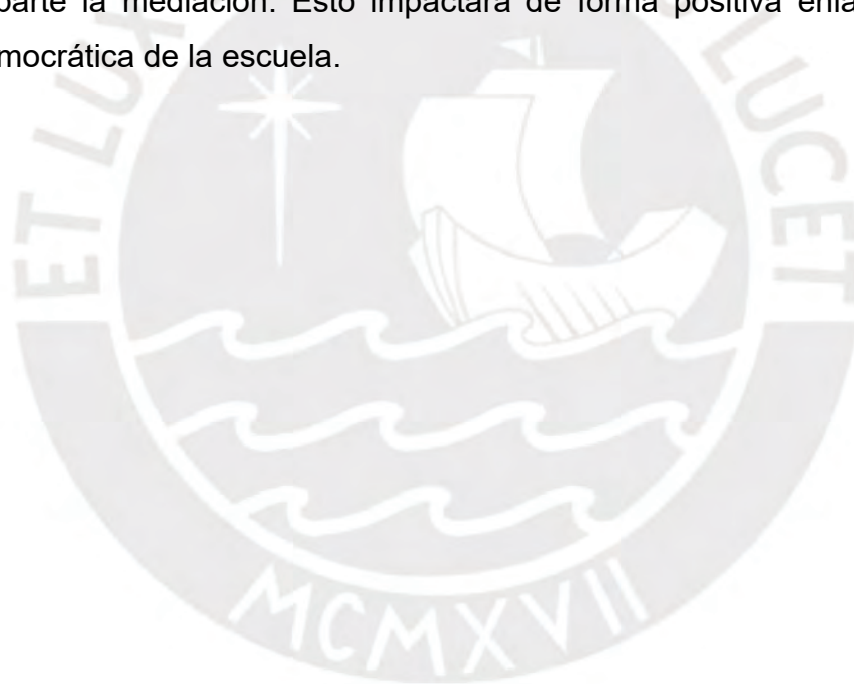
3. Del análisis de las declaraciones de los informantes, se ha identificado e inferido tres sugerencias sobre los aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo”.

El primero es el perfil del mediador. Los informantes sugieren un estudiante mediador capaz de analizar diversas situaciones; colaborativo al momento de mediar para que los involucrados del conflicto participen en la resolución del problema; neutral, es decir, no favorece a ninguna de las partes; y negociador. En otras palabras, mediante estas características, deben encontrar soluciones al problema suscitado.

El segundo es el fortalecimiento de la autoestima. Los informantes indican que el club sí aporta positivamente en la valoración y confianza del estudiante. Ello se evidencia cuando los estudiantes afirman que se sienten seguros al momento de compartir sus ideas y no dudan en participar en diversas actividades. Por ende, las sugerencias están orientadas a que la autoestima debe estar siempre presente en la formación del mediador. Sin embargo, no especifican en sus manifestaciones el cómo desarrollar ello.

El tercero es el fortalecimiento de valores. Si bien en algunas declaraciones de los informantes indican que la escuela desarrolla valores a través de diversos talleres o actividades, se ha identificado que el club fortalece el desarrollo del valor del respeto. Asimismo, se deduce en las afirmaciones de los informantes, que exista una continuación con el respeto a la libertad de expresión y el respeto a guardar información privada. Esto genera que ganen y proyecten confianza entre sus pares.

A la luz de las evidencias y en líneas generales el “Club de mediación escolar y liderazgo”, desde las percepciones de los estudiantes y docentes gestores, sí se evidencian aportes a través de técnicas y actividades que permitirán enriquecer la formación académica y social del estudiante. Ello implica el desarrollo de las habilidades sociales, liderazgo y valores a través de quien imparte la mediación. Esto impactará de forma positiva en la convivencia democrática de la escuela.



RECOMENDACIONES

Partiendo de los resultados obtenidos de la presente investigación, se considera relevante la mediación escolar, pues contribuye con la formación de los estudiantes e impacta de forma positiva en la convivencia estudiantil. Frente a ello, es importante indicar las siguientes recomendaciones:

- Es crucial que a nivel nacional se cuente con una red de escuelas que desarrollen la mediación escolar, pues se han identificado prácticas exitosas de forma aislada. Asimismo, si existiera esta red, se podría brindar asesoramiento y capacitaciones a las diversas instituciones educativas que deseen implementar la mediación. Además, podrían recibir apoyo del Ministerio de Educación y/o el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- La información obtenida no solo enriquecerá al campo del currículo escolar (docentes, estudiantes, metodología, etc.), sino que permitirá ampliar el estudio a otras categorías como la gestión del proyecto MEL. Esto se debe a que se han identificado en las declaraciones de los informantes cruces de horarios entre los talleres deportivos con las sesiones de aprendizaje del club en mención. Asimismo, los docentes gestores manifestaron que no cuentan con un tiempo y espacio para llevar a cabo las coordinaciones y sesiones del club MEL.
- Se recomienda emprender investigaciones que aborden el desarrollo de otras habilidades que contempla el proyecto MEL: las habilidades para alcanzar metas interpersonales cuidando las relaciones y el autorrespeto; y las habilidades básicas de conciencia, la cual se subdivide en habilidades del qué (se enfoca en tomar conciencia de las emociones y pensamientos) y del cómo (es la manera en cómo vivimos cada momento) con grupos más amplios. Además, sería un aporte

significativo para la presente investigación, que se aborde el desarrollo humano desde una perspectiva psicológica, así como el tratamiento de emociones y gestión del conflicto.

- Se recomienda utilizar otras técnicas como el empleo del *Focus Group* o usar el método investigativo fenomenológico con el fin de profundizar los hallazgos.

- Sería importante compartir esta investigación con los docentes gestores que integran el club de Mediación y Liderazgo, porque ello permitirá reconocer las fortalezas y debilidades del proyecto a fin de mejorar.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdel-Khalek, A. (2016). Introduction to the Psychology of self-esteem. In F. Holloway. (Edr.). *Perspectives, Influences and Improvement Strategies* (pp.1-25). Nova Science Publisher. <https://bit.ly/3SqAW6N>
- Adesoji, O., & Jeremiah, A. (2015). The effectiveness of student involvement in decisionmaking and university leadership: A comparative analysis of 12 universities in South-west Nigeria. *Journal of Student Affairs in Africa*, 3(1), 65–81. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1127415.pdf>
- Akther, T. (2023). *Collaborative Leadership-Definition and Principles with Examples*. Pearson.
- Andrews, K., Lariccia, L., Talwar, V., & Bosacki, S. (2021). Empathetic Concern in Emerging Adolescents: The Role of Theory of Mind and Gender Roles. *The Journal of Early Adolescence*, 41(9), 1394-1424. <https://bit.ly/3GrTTzg>
- Arribas, J. y Torrego, J. (2009). El modelo integrado. Fundamentos, estructuras y su despliegue en la vida de los centros. En J. Torrego. (Eds.). *Modelo integrado de mejora de la convivencia* (pp.27- 67). GRAO
- Badia, A. (2020, 7 de agosto). *O que é uma pessoa assertiva e suas características*. Psicología- Online. <https://bit.ly/3uFZ386>
- Base, M. (2002). Case study research. In M. Coleman, & A. Briggs (Eds). *Research Methods in Educational Leadership and Management* (pp. 108 - 121). SAGE
- Blanco, A. (2019). *La emoción y sus componentes*. <https://bit.ly/40UizVE>
- Bolívar, A., López, J., y Murillo, J. (2016). Liderazgo en las instituciones educativas. Una revisión de líneas de investigación. *Revista Fuentes*, (14), 15–60. <https://revistascientificas.us.es/index.php/fuentes/article/view/2352>

- Boqué, M. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Gedisa
- Calderón, L. (2012). La dinámica participativa en las actas de reuniones del CONEI. *Educación*, 21(41), 41-62.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2898>
- Cámere, E. (2013). *Liderazgo y participación desde la escuela*. Mar adentro
- Canós, L., Pons, C., Valero, M. y Maheut, J. (2012). *Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación*. <http://hdl.handle.net/10251/16502>
- Castaño, R. (2013). *Un nuevo modelo de liderazgo por valores*. [Tesis doctoral, Universidad de Alcalá.] Repositorio institucional de Universidad de Alcalá
<https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/20002/Capitulo%202.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Chitpin, S. (2021). Leadership Decision-Making and Insights in Higher Education: Making Better Decisions and Making Decisions Better. *Journal of Higher Education Policy And Leadership Studies*. 2(2), 21-35.
doi:10.52547/johepal.2.2.21
- Cifuentes-Medina, J., González-Pulido, J. y González-Pulido, A. (2020). Efectos del liderazgo escolar en el aprendizaje. *Panorama*, 14 (26), 78–93.
<https://doi.org/10.15765/pnrm.v14i26.1482>
- Cohen, L. y Lawrence, M. (2002). *Métodos de Investigación Educativa*. La Muralla.
- Colegio Alexander Von Humbolt (2022, 3 de enero). *Mediación escolar: conciliación de conflictos de manera pacífica*. <https://www.colegio-humboldt.edu.pe/sp/servicios/soa/convivencia-democratica/mediacion.php?id=4&submenu=3>
- Consejo Nacional de Educación (2020). *Proyecto Educativa Nacional al 2036*.
<https://bit.ly/46wP3Lt>
- Consejo Nacional de Educación-CNE (2020). Proyecto Educativo Nacional PEN 2036. El reto de la ciudadanía plena. Lima: CNE.

- <http://www.cne.gob.pe/uploads/publicaciones/2020/proyecto-educativo-nacional-al-2036.pdf>
- Corbin, J. & Strauss, A. (2008). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. <https://journals-sagepub-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/doi/pdf/10.1177/1094428108324514>
- Cortazzi, M. (2002). Analysing narratives and documents. En M. Coleman & A. Briggs (Eds). *Research Methods in Educational Leadership and Management* (pp. 196 - 212). SAGE
- Cortés, R. (2015). *Mediación escolar en Colombia* <https://bit.ly/3RdpdGX>
- Cortina, A. (2019, 15 de julio). *¿Para qué sirve la ética?* [Video]. You Tube. <https://bit.ly/47WnZGv>
- Creswell, J. (2013). *Qualitative Inquiry Research Design Choosing Among Five Approaches*. SAGE
- De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, (32), 125–136. <https://bit.ly/47FUY1t>
- Delors, J. (1996). *La Educación encierra un tesoro, informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI* (compendio). Ediciones UNESCO. <https://bit.ly/3OjwocW>
- Em, S. (2023). A Review of Different Ideas Concerning the Characteristics of a Good Leader and Shaping New Ideas of an Effective 21st Century Leader. *Journal of General Education and Humanities*, 2(1), 13–34. <https://doi.org/10.58421/gehu.v2i1.53>
- Eustace, M., George, M., & Barchok, H. (2018). Influence of Student Councils Participation in Decision Making on Management of Public Boys' and Girls' Boarding Secondary Schools, Nyeri County, Kenya. *Journal of Education & Social Policy*, 5 (3), 93-104. <https://bit.ly/3t2NO9p>
- Funes, M. (2009). Hacia un mayor conocimiento de la mediación y el tratamiento de conflictos. En J. Torrego. (Eds.) *Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia* (pp.109- 138). GRAO

- García-Longoria, M. y Vásquez, R. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la Región de Murcia. *Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, (5), 113-136. <https://bit.ly/3cFhh0E>
- García, M. (2005). *Actividades para el aula*. Ministerios de Educación, Ciencias y tecnología de la Nación <https://bit.ly/47Er8eA>
- García- Raga, L., Bo, M. y Mondragón, J. (2018). Significado y sentido de la mediación escolar desde la perspectiva del alumno mediador de secundaria. *Revista española de orientación y psicopedagogía*, 29 (3), 79-93. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.3.2018.23322>
- Giménez-Gualdoa, A., Galán-Casado, D., & Moraleda-Ruano, A. (2021). Key Competences to Develop School Cibercoexistence: The “ICT Peer Support” Program. *Education in the Knowledge Society*, (22), 1-11.
- Gobierno de Canarias (2014). *Más allá de la Escucha Activa: la Validación*. <https://bit.ly/3RvwXWf>
- Goleman, D. (2017). *La inteligencia emocional*. Debolsillo.
- Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2003). *El líder resonante crea más*. Debolsillo
- Guerrero, J. (2016). *Percepciones de los estudiantes sobre el liderazgo ejercido por sus representantes estudiantiles en una escuela pública de alto rendimiento de Lima* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7203>
- Hyatt, J. (2007). Effective Leadership Through Emotional Maturity. *Academic Leadership: The Online Journal*, 5 (2), 1-6. <https://bit.ly/3GvPX0s>
- Hurley, T. (2011). *Collaborative leadership*. <https://bit.ly/414QtvQ>
- Kebir, M. (2020). El conflicto y su dimensión del poder. El rango, una dinámica en las relaciones de conflicto. *Revista de Mediación*, 13 (2), 11-22. <https://bit.ly/3yUdyU4>

- Kivanç, Ç (2015). Principals' Reflections on Effectively Managing Their Schools: Cooperative Leadership and Its Role in Schools. *Open Access Library Journal*, 2 (11), 1-7. <https://bit.ly/4aaPxKz>
- Landry, L. (2019). *Why emotional intelligence is important in leadership*. <https://bit.ly/3R9Ebhe>
- Lapasset, A. (2022,19 de mayo). *En el Congreso Americano de Medicación. "Mediación Escolar: el impacto en la sociedad"*. [Video]. You Tube. https://www.youtube.com/watch?v=8aA5BKKU_sE
- Latorre, A., Del Rincón, D., y Arnal, J. (2005). *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa*. Ediciones Experiencia
- Lebrero, M. (2016). *La mediación como método alternativo de resolución de conflictos en la comunidad escolar*. <https://bit.ly/3sS64SE>
- Lederach, J. (1984). *Educación para la paz. Objetivo escolar*. Fontamara.
- Leithwood, K. (2009). *¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación*. Área de Educación Fundación de Chile. <https://bit.ly/3QUN1is>
- Leyton-Leyton, I. (2020). Convivencia escolar en Latinoamérica: una revisión de literatura latinoamericana (2007-2017). *Revista Colombiana de Educación*, 1(80), 227-260. <https://doi.org/10.17227/rce.num80-8219>
- López, V. (2014). *Convivencia escolar*. Ediciones UNESCO. <https://bit.ly/3PwQdys>
- Lorenzo, M., Cáceres, P., Aznar, I., Hinojo, F., y Trujillo, J. (2011). Aportaciones actuales del liderazgo estudiantil en el contexto italiano: la Universidad de Bolonia. *Educatio Siglo XXI*, 29 (2), 313-332. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3719924>
- Lyons, L., & Brasof, M. (2020). Building the capacity for student leadership in high school: A review of organizational mechanisms from the field of student voice. *Journal of Educational Administration*, 58 (3), 357 - 372.
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2016). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. MINEDU. <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/curriculo-nacional-de-la-educacion-basica.pdf>

- Ministerio de Educación de la República Dominicana .(2018). *La Mediación como estrategia de resolución de conflictos en el centro educativo para el desarrollo de una cultura de paz*. MINERD. <https://bit.ly/3N4fd1h>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2021). *Pautas para prevenir y atender el ciberacoso dirigido a estudiantes*. MINEDU. <https://bit.ly/3AWFnX>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2022). *Orientaciones para implementar prácticas restaurativas en la institución educativa y el aula*. MINEDU. <https://bit.ly/416haQS>
- Ministerio de Educación y Ciencia [MEC], Organización de Estados Iberoamericanos [OEI] y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo [AECID] (2020). *Manual de educación escolar guía para formadores*. Aguapy. <https://bit.ly/4bdKKsa>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos [MINJUSDH] (2022). *Manual de Mediación Escolar y Convivencia Pacífica*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Mohajan, H. (2018). Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7 (1), 23 -48. <https://bit.ly/3MEhVKO>
- Obando, G. (2008). La participación docente en la toma de decisiones desde la visión micropolítica. *Revista de Educación*, 17 (32), 89 - 108. <https://bit.ly/3QNpkZm>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2008). *Los aprendizajes de los estudiantes de América Latina y el Caribe: primer reporte de los resultados del Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo (SERCE)*. TERCE. <https://bit.ly/3cqDiQn>
- Osorio, B., y Zamudio, D. (2021). *Sexting y Victimización por Grooming en los adolescentes de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital de la Universidad César de Vallejo. <https://bit.ly/3OmMiDn>
- Paulero, R. (2019). *Programa de Promoción del Diálogo y Prácticas Restaurativas en el Ámbito Educativo : Manual de capacitación e implementación*. Ediciones SAIJ. <https://bit.ly/49Y1GCI>

- Peña, P., Ramírez, J., y Sánchez, J. (2016). *Concepciones y modelos de gestión sobre convivencia escolar de directores y docentes de instituciones educativas del sector público y privado*. [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales]. Repositorio digital de la Universidad de Manizales. <https://bit.ly/3INjXoF>
- Plataforma digital única del Estado Peruano (2023, 14 de enero). *El bullying* . Gobierno del Perú. <https://bit.ly/47QIAfB>
- Pontificia Universidad Católica del Perú, Vicerrectorado de Investigación y Oficina de Ética de la Investigación e Integridad Científica (2017). *Ética de la investigación con los seres humanos*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/71381>
- Pradas, C. (2020). *O que é assertividade e exemplos*. Paidós.
- Pulido, R., Martín, G., y Lucas, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. *Anales de psicología*, 29 (2), 385-392. <https://bit.ly/36164Eh>
- Pulido, R., Calderón, S., Martín, G., y Lucas, B. (2014). Implementación de un programa de mediación escolar: Análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora. *Revista complutense de educación*, 25 (2), 375 - 392. <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/41610/42941>
- Purizaca, G. (2023, 20 de junio). Bullying escolar avanza, pero ejecución del presupuesto del Minedu para prevenirlo no supera el 5% en 2023. *La República*. <https://bit.ly/3SCWTQH>
- Ramírez, A. (2009). *Diagnóstico y gestión de conflictos escolares mediante intervención de un proyecto de mediación escolar en el aula del colegio de aplicación de Jaén-Perú*. [Tesis de doctorado, Universidad de Salamanca]. Repositorio institucional de Salamanca. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=56679>
- Ramos, C. (2003). *Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa*. Librería Históricas
- Ramos, LI. (2020). *Revisión bibliográfica: Programas de Mediación entre iguales en los centros educativos primaria y secundaria*. [Tesis de Maestría,

- Universidad de La Laguna]. Repositorio digital de la Universidad de La Laguna.
<https://bit.ly/3B7qOaH>
- Randal, D., Hana, Y., & Xin, F. (2013). Adolescents' Empathy and Prosocial Behavior in the Family Context: A Longitudinal Study. *Journal of Youth and Adolescence*, 42 (12), 1-16 <https://bit.ly/3Njpx5J>
- Redorta, R. (2007). *Entender el conflicto*. Paidós. <https://bit.ly/47mLwkh>
- Sánchez, J. (2013). Participación Educativa y Mediación Escolar: Una Nueva Concepción en la Escuela del siglo XX. *Revista de Ciencias Sociales*, (59), 1-28. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950255007.pdf>
- Sánchez, M. (2016). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos escolares*. Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos. <https://bit.ly/47I9yfC>
- Savolaine, T. , & Hakkinen, S. (2011). Trusted to lead: Trustworthiness and its impact on leadership. *Technology Innovation Management Review* , (5), 52-56. <https://bit.ly/3RtoYZt>
- Segura, M. (2005). *Enseñar a convivir no es tan difícil*. Desclée de Brouwer.
- Somech, A. (2005). Directive versus Participative Leadership: Two Complementary Approaches to Managing School Effectiveness. *Educational Administration Quarterly*, 41 (5), 777-800. <https://bit.ly/3uC58SV>
- Spillane, J. (2005). Distributed Leadership. *The Educational Forum*, (69), 143-150. DOI: 10.1080/00131720508984678
- Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research*. SAGE
- Suares, M. (2008). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós.
- Tabieh, S., Al-Hileh, M., Abu Afifa, . J., & Abuzagha, Y. (2021). The effect of using digital storytelling on developing active listening and creative thinking skills. *European Journal of Educational Research*, 10(1), 13-21. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.10.1.13>

- Tafur, R. y Suárez, G. (2020). La convivencia en el centro educativo. Reflexiones en el Perú . En J. Gairín y A. Barra-Corominas . (Eds.). *La convivencia en los centros educativos de Educación Básica en Iberoamérica* (pp.174- 192). Red AGE. <https://bit.ly/3lPhXMJ>
- Torrego, J. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Narcea
- Torrego, J. (2003). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Consejería de Educación. <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM001381.pdf>
- Torrego, J. (2010). *El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro*. Ministerio de Educación y Formación Profesional. <https://bit.ly/3cxdsKR>
- Ucha, F. (2010). *Definición de Aporte*. <https://bit.ly/3VO2vr8>
- Usán, P., Salavera, C., & Quilez, A. (2022). The Meadiating Role of Self-Esteem in the Relationship Between Resilience and Satisfaction with Life in Adolescent Students. *Psychology research and behavior management*, (15), 1121 - 1129.
- Verónica, S. (2013). *La construcción social del respeto en la escuela: Un estudio socioeducativo desde la perspectiva de las y los jóvenes estudiantes* . [Tesis doctoral, Universidad Nacional de La Plata.] Repositorio institucional de La Plata. <https://bit.ly/3ubvF9J>
- Viana, I. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas*. [Tesis doctoral, Universidad de Valencia]. Repositorio digital de la Universidad de Valencia. <https://bit.ly/3O7pg40>
- Viana, I. (2014).La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España . *Revista Complutense de Educación*, 25 (2), 271-291. <https://bit.ly/3RhNlth>
- Viana, I. (2018). 25 años de mediación escolar en España: 1994-2019. Una cronología de su llegada. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*, (27), 11-22. <https://bit.ly/3myPIrj>

- Villaoslada, E., y Palmeiro, C. (2009). Formación de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos. En J. Torrego. (Eds.). *Modelo integrado de mejora de la convivencia* (pp.69- 108). GRAO
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto : conflictología y educación*. GRAO
- Vieytes, R. (2004). *Metodología de la Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad*. De las Ciencias
- Wallin, D. (2003). Student leadership and democratic schools: a case study. *National Association of Secondary Schools Principals, NASSP Bulletin*, 87(636), 55- 78. <http://bul.sagepub.com/content/87/636/55>
- Weger, H., Castle, G., & Emmett, M. (2010) Active Listening in Peer Interviews: The Influence of Message Paraphrasing on Perceptions of Listening Skill. *Journal of Listening*, 24 (1) , 34-49. <https://bit.ly/3t1fBqL>
- Yildiz, D., Çetin, H., Türnüklü, A., Tercan, M., Çetin, C., & Kaçmaz, T. (2016).Evaluation of “Polatli Negotiator Mediator Leader Students” Project. *Elementary Education Online*, 15 (2), 650 - 670 <https://bit.ly/46JxpUR>
- Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las organizaciones*. Pearson.

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA – MÉTODO DE ESTUDIO DE CASO

Nombres: Ana Marijulia Montalvo Mandujano_ Katherine Paulina Quispe de Agüero

Tema de tesis: La mediación escolar y liderazgo en un institución educativa y privada

Línea de investigación: El diseño curricular de la práctica educativa

Título preliminar de la tesis: Aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” en una institución educativa privada desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario

DISEÑO METODOLÓGICO

Problema (preguntas de investigación)		Objetivos de la investigación	
¿Cuáles son las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario sobre los aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” en una institución educativa privada de Lima?		<p>Objetivo general: Analizar los aportes del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” (MEL) en una institución educativa privada de Lima desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el aporte del proyecto MEL en el desarrollo de las habilidades sociales desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes -Describir el aporte del proyecto MEL sobre la formación de líderes escolares desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes -Examinar las sugerencias que tienen los entrevistados sobre el desarrollo del proyecto MEL 	
Caso seleccionado	Método	Técnicas para recoger información	Instrumentos para recoger información
Fuentes			

Desarrollo del proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” en una institución educativa privada de secundaria de Lima		Enfoque cualitativo Nivel descriptivo Método : Estudio de caso único	Técnica Entrevista semiestructurada para los docentes gestores y estudiantes Técnica Análisis documental	- Guion de la entrevista semiestructurada - Ficha de análisis
Objetivos Específicos	Categorías preliminares	Subcategorías preliminares		
1	Desarrollo de habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> ● Empatía ● Asertividad ● Escucha activa 		
2	Formación de líderes	<ul style="list-style-type: none"> ● Cooperativo ● Fiable ● Toma de decisiones ● Autocontrol emocional 		
3	Sugerencias para enriquecer el proyecto	<ul style="list-style-type: none"> ● Subcategorías emergentes 		
Biografía de sustento usada para la justificación y delimitación del problema (en formato APA). No más de 5 referencias		Bibliografía de sustento usada para el diseño metodológico (en formato APA). No más de 5 referencias		
<p>Bolívar Botía, A., López Yáñez, J., y Murillo, F. J. (2016). Liderazgo en las instituciones educativas. Una revisión de líneas de investigación. <i>Revista Fuentes</i>, (14), 15–60. Recuperado a partir de https://revistascientificas.us.es/index.php/fuentes/article/view/2352</p> <p>García-Longoria, M. y Vásquez, R. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la Región de Murcia. <i>Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales</i>, (5), 113-136. https://bit.ly/3cFhh0E</p> <p>Torrego, J. (2010). <i>El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro</i>. Ministerio de Educación y Formación Profesional. https://bit.ly/3cxdsKR</p> <p>Pulido, R., Calderón, S., Martín, G., & Lucas, B. (2014). Implementación de un programa de mediación escolar: Análisis de las dificultades percibidas y propuestas de mejora. <i>Revista Complutense de Educación</i>, 25 (2), 375 - 392. https://bit.ly/3KMJ6ll</p> <p>Viana, I. (2018). 25 años de mediación escolar en España: 1994- 2019. Una cronología de su llegada. <i>Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación</i>, (27), 11-22. https://bit.ly/3myPlrj</p>		<p>Mohajan, H. (2018). Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. <i>Journal of Economic Development, Environment and People</i>, 7 (1), 23-48. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/85654/</p> <p>Montes, I., Sime, L., Salcedo, E., Soria, E. y Briceño, D. (2021). <i>Investigación educativa: técnicas para el recojo y análisis de la información</i>. Pontificia Universidad Católica del Perú. https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/182800/LIBRO%20INVESTIGACION%20FINAL%20FINAL.pdf?sequence=5&isAllowed=y</p> <p>Rothwell, E. (2010). Analyzing Focus Group Data: Content and Interaction. <i>Journal for Specialists in Pediatric Nursing</i>, 15 (2), 176-180. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6155.2010.00237.x</p> <p>Sánchez, A., Revilla, D., Alayza, M., Sime, L., Mendivel, L. y Tafur, R. (2020). <i>Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación</i>. Pontificia Universidad Católica del Perú. https://posgrado.pucp.edu.pe/publicaciones/los-metodos-de-investigacion-para-la-elaboracion-de-las-tesis-de-m-en-educacion/</p>		

ANEXO 2

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Aportes del proyecto “Club de Mediación Escolar y Liderazgo” de una institución educativa privada desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario

Informantes: Estudiantes

Criterios de inclusión y exclusión: Se incluye a los estudiantes que participaron de la mediación y no se toma en cuenta a los alumnos que no se han beneficiado o interactuado con el proyecto de mediación.

Cantidad de informantes: 15

Fecha de aplicación: 11 de octubre y 18 de octubre

Duración: 40 minutos

Lugar: Institución Educativa

Objetivos:

Objetivos específicos	Categorías preliminares	Subcategorías preliminares
1) Analizar el aporte del proyecto MEL en el desarrollo de las habilidades sociales desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes	Aportes del proyecto para desarrollar habilidades sociales	Empatía Asertividad Escucha activa
2) Describir el aporte del proyecto MEL sobre la formación de líderes escolares desde las percepciones de los docentes gestores y estudiantes	Aportes del proyecto para la formación de líderes	Cooperativo Fiable Con toma de decisiones Autocontrol emocional

3) Examinar las sugerencias que tienen los entrevistados sobre el desarrollo del proyecto MEL	Examinar las sugerencias de los involucrados	Subcategorías emergentes

Pautas de aplicación:

“Buenas días y bienvenidos a nuestra sesión. Agradecemos por participar en esta discusión sobre la mediación escolar y liderazgo. Cada uno de ustedes ha sido beneficiado con el proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo. Antes de comenzar nos gustaría saber un poquito sobre cada uno. Podrían presentarse y decir unas pocas palabras sobre ustedes: su edad y grado. En esta actividad no hay respuestas correctas o incorrectas, sino diferentes puntos de vista y siéntanse con la libertad de expresar su opinión, aun cuando esta difiera con la que expresen sus compañeros. Estaremos grabando sus respuestas, ya que su opinión nos parece sumamente importante y no queremos perdernos ninguno de sus comentarios. Les pedimos hablar ordenadamente y en voz alta a fin de escucharlos atentamente a cada uno de ustedes. Tengan en cuenta que estamos tan interesados en los comentarios negativos como en los positivos. De antemano agradecemos su colaboración”.

Pregunta previa:

Preguntas

1. ¿Qué es lo primero que se les viene a la mente cuando digo mediación? Puedes brindar ejemplos

Preguntas de desarrollo:

Categoría	Aporte del proyecto para desarrollar habilidades sociales	Objetivo: Explicar cómo el proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo (MEL) lo ha ayudado a relacionarte mejor con el otro
Subcategoría	Empatía	2. ¿De qué formas te ayuda el proyecto MEL a desarrollar la habilidad de comprender mejor a tus compañeros? Puedes brindar ejemplos.

	Asertividad	3. ¿De qué manera te ayuda el proyecto MEL a expresarte libremente ante los demás? Puedes brindar ejemplos.
	Escucha activa	4. ¿De qué formas te ayuda el proyecto MEL a saber escuchar a los demás? Puedes brindar ejemplos.
5. Pregunta previa: ¿Podrías indicar con tus propias palabras qué características o cualidades debe tener un líder estudiantil ? Por favor, brinde ejemplos		
Categoría	Aporte del proyecto a la formación de líderes	Objetivo: Describir cómo el Club de Mediación Escolar y Liderazgo (MEL) ayuda a la formación del líder en la escuela
Subcategoría	Cooperativo	6. ¿De qué manera el proyecto MEL nos ha permitido aprender a trabajar en grupos cooperativos? Brinde ejemplos
	Fiable	7.¿Qué enseñanzas te brinda el proyecto MEL que permiten que exista la confianza y apoyo de tus compañeros? Puedes brindar ejemplos
	Con toma de decisiones	8. ¿Cómo aprendemos a tomar decisiones correctas con el proyecto MEL? Puedes brindar ejemplos
	Con autocontrol emocional	9.¿Cómo aprendemos a controlar nuestras emociones en el proyecto MEL? Puedes brindar ejemplos

ANEXO 3

DISEÑO DE INSTRUMENTO ENTREVISTA INDIVIDUAL

Título de la investigación:

Aportes del proyecto “Club de Mediación Escolar y Liderazgo” de una institución educativa privada desde las percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario

1. Objetivo de la entrevista individual

Recoger las percepciones de los docentes gestores sobre el proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo

2. Tipo de entrevista

Semi-estructurada

3. Fuente

Tres docentes gestores del proyecto

4. Aspectos o temas a tratar:

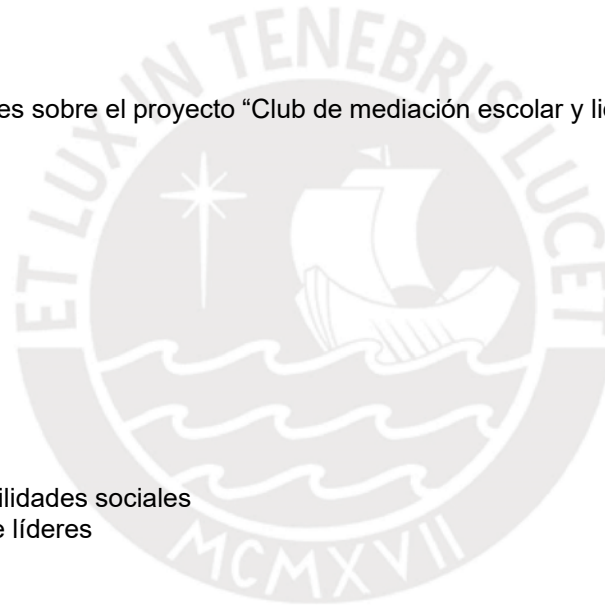
Aportes del proyecto para desarrollar habilidades sociales
Aportes del proyecto para la formación de líderes

5. Tiempo: 40 minutos.

6. **Ambiente:** La entrevista individual se realizará de manera presencial en uno de los salones de la institución. Previa conocimiento y autorización de la dirección.

7. **Recursos y materiales:** El guion de entrevista individual, computadora y grabadora, un pequeño refrigerio para los participantes.

8. Diseño de la entrevista



Introducción a la entrevista

- Agradecer por la participación del entrevistado y ofrecer una breve presentación del entrevistador
- Contextualizar la reunión:
 - Dar a conocer el objetivo de la entrevista y de la investigación.
 - Explicar brevemente los términos más importantes, como el aporte del proyecto para el desarrollo de habilidades sociales y formación de líderes escolares
- Aclarar que no hay respuestas correctas ni incorrectas
- Informar sobre la grabación en audio y video de la entrevista
- Reiterar la confidencialidad de la información
- Recordar la duración aproximada de la entrevista: entre 40 y 50 minutos

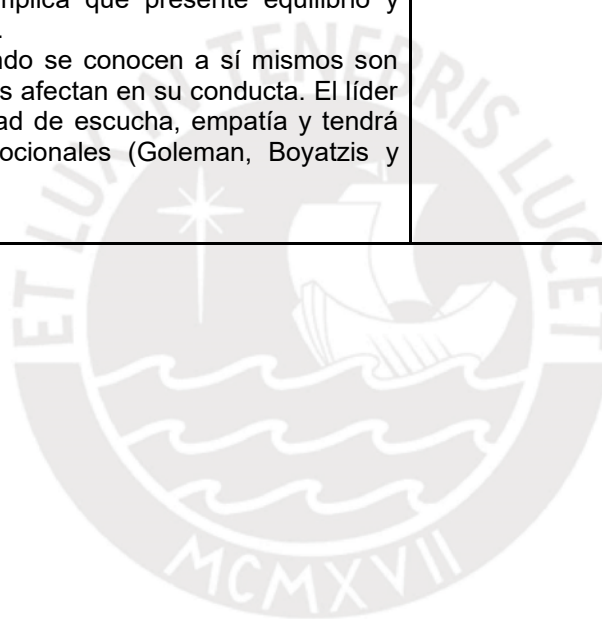
Preguntas previas:

1. ¿Crees que el proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo ha permitido desarrollar habilidades sociales? ¿Cuáles?

CATEGORÍA	Aportes del proyecto para desarrollar habilidades sociales
SUBCATEGORÍAS	Preguntas
Empatía Se refiere a ponerse en el lugar del otro y relacionarse de la mejor manera con ellos. Para esto, es importante reconocerse a uno mismo y desde allí, a su vez, reconocer la individualidad del otro; de esta manera, se podrá valorar la diversidad que presenta el colectivo humano (Segura, 2005; Lederach, 1984; Ministerio de Educación y Ciencias, 2020)	2- ¿Podrías mencionar algunas actividades o estrategias del proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo para desarrollar la empatía en los estudiantes? ¿Has observado cambios en los comportamientos de los estudiantes en relación al desarrollo de la empatía?
Asertividad Es una habilidad que implica expresarse con claridad (hechos, necesidades, sentimientos) ante cualquier tipo de situación evitando la comunicación agresiva (atemoriza y/o inhibe al otro) y pasiva (ausencia de acción o cambio). Esto implica expresarse de forma libre con responsabilidad (respeto sobre los pensamientos y	3. ¿Podrías mencionar algunas actividades o estrategias del proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo para desarrollar la asertividad en los estudiantes? ¿Has observado cambios en los comportamientos de los estudiantes en relación al desarrollo de la

sentimientos de las personas) y defender los propios derechos sin atropellar la de los otros.	habilidad de la asertividad?
<p>Escucha activa</p> <p>Se produce cuando la persona se encuentra predispuesta no solo a escuchar a conciencia al otro atentamente (sin interrupciones, sin juicios) sino que se requiere observar de forma integral lo que se comunica (lenguaje verbal y no verbal), de lo que implica los silencios y de cómo se aborda la comunicación (Villaoslada y Palmeiro, 2009; Ministerio de Educación y Ciencias, 2020; García- Longoria y Vázquez Gutiérrez, 2013). Para esto, es importante ser empático (ponerse en el lugar del otro de quien te escucha) y tener una actitud de humildad y aceptar al otro.</p>	4. ¿Podrías mencionar algunas actividades o estrategias del proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo para desarrollar la escucha activa en los estudiantes? ¿Has observado cambios en los comportamientos de los estudiantes en relación al desarrollo de la habilidad de la escucha activa?
CATEGORÍA	Aportes del proyecto para la formación de líderes
SUBCATEGORÍAS	Preguntas
<p>Líder cooperativo</p> <p>El líder mediador es capaz de trabajar en equipo. Para esto, es capaz de promover la cooperación de cada integrante. Ello implica una comunicación asertiva que facilita su efectividad en transmitir el mensaje en su entorno.</p>	5. ¿Podrías mencionar algunas actividades o estrategias del proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo para formar un líder cooperativo? ¿Qué acciones de cooperación se han empezado a observar en los estudiantes con el desarrollo del club de mediación escolar y liderazgo?
<p>Líder fiable</p> <p>Para ser un líder mediador fiable, es importante que se cultive el respeto por uno mismo. Ello permitirá que sea digno de confianza, tanto con su entorno como con sus compañeros. Para esto, es importante construir bases de confianza donde se pueda compartir información confidencial o secretos personales. Esta situación se da de manera voluntaria (Bowman, 2013).</p>	6. ¿De qué maneras el Club de Mediación Escolar y Liderazgo permite generar el aumento de confianza entre los compañeros? ¿En qué situaciones ha observado ello?
<p>Líder con toma de decisiones</p> <p>El líder mediador presenta un comportamiento acorde a los hechos y valores. Además, presenta una actitud de escucha, se enfoca en buscar soluciones y</p>	7. ¿De qué manera el proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo están formando líderes que saben tomar decisiones correctas y estratégicas? ¿Podría indicar algún ejemplo?

<p>promueve los intereses de la otra persona mediante el diálogo. Todo ello conlleva para tomar decisiones pertinentes (Bowman, 2013).</p>	
<p>Líder con autocontrol emocional</p> <p>Es la gestión de las emociones que permitirá al líder dirigir de forma pertinente al resto del equipo. Al respecto, Guerrero (2016) indica que un rasgo del líder es que sea estable emocionalmente y maduro. Ello implica que presente equilibrio y autoconocimiento de sus debilidades y fortalezas.</p> <p>Goleman (2010) manifiesta que los líderes cuando se conocen a sí mismos son capaces de darse cuenta de cómo sus emociones afectan en su conducta. El líder con un autocontrol emocional tendrá la capacidad de escucha, empatía y tendrá mayor oportunidad de establecer vínculos emocionales (Goleman, Boyatzis y McKee, 2017)</p>	<p>8 . ¿De qué manera el proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo contribuye con el autocontrol emocional de los estudiantes? ¿Podría indicar algún ejemplo?</p>



ANEXO 4

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DEL PROYECTO

Documento: El proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo

CATEGORÍA: Aportes del proyecto para desarrollar habilidades sociales		
Subcategorías	Actividades o estrategias para desarrollar habilidades sociales del estudiante	Ubicación de dato
Empatía	<p><u>Proceso de mediación</u> Mediante preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo te sentirías tú si a ti te hubiese pasado lo mismo? - ¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema? - ¿Estarías dispuesto a _____? - Entonces Tú _____ estarías dispuesto/a a _____ y Tú _____ estarías dispuesto/a a _____ <p>Sesión 6 virtual (2021) Contenido de la sesión</p> <p>En la diapositiva 7, se proyecta la información de la estrategia Preguntas circulares. Las preguntas circulares busca que cada uno de los involucrados se pongan en la posición de la otra persona La teoría se refuerza con un caso. Rafael y Federico de 7A no permiten que Julio juegue en el equipo de su salón durante el recreo. Pregunta circular: ¿Qué crees que siente Julio cuando no puede jugar con sus compañeros de 7A?</p> <p>Sesión 8 virtual (2021) Contenido Explorar los otros intereses de los involucrados en el conflicto y dirigir el diálogo en términos de intereses.</p> <p>Sesión 4 presencial (2022) Contenido de la sesión</p> <p>En la diapositiva 4, se proyecta el siguiente contenido:</p>	ANEXO 6

	<p>Conciencia plena: enseña cómo observar y experimentar la realidad tal como es , ser menos críticos y vivir el momento siendo efectivo.</p> <p>Sesión 4 presencial (2022)</p> <p>En la diapositiva 8, se proyecta el siguiente contenido:</p> <p>Tolerancia al malestar: ayudan a aprender a tolerar y sobrevivir situaciones de crisis sin empeorar las cosas.</p> <p>Sesión 4 presencial (2022)</p> <p>En la diapositiva 12, se proyecta el siguiente contenido: Objetivos personales: conductas a disminuir y habilidades a aumentar</p> <p>Sesión 5 presencial (2022) En la diapositiva 4, se proyecta el siguiente contenido: Por otro lado, cuando se activa nuestra “mente racional”, observamos nuestra vida desde la lógica y el empirismo. Nos centramos en los hechos y en la razón, dejando aparcadas las emociones, y actuamos «en frío». Este estado nos permite llevar a cabo planes, seguir instrucciones, dirigir equipos y tareas, etc.</p>	
Asertividad	<p><u>Proceso de mediación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que han tenido. - Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir el discurso de la otra persona. Van a tener el mismo tiempo para intervenir. - No está permitido: hacer ruidos, insultarse, menospreciarse, utilizar apodos, etc. - No se consentirá ningún tipo de agresión. - ¿Qué cosas deberían cambiar para ello? <p>Sesión 2 virtual (2021)</p> <p>Ejercicio 2: Según el siguiente cuadro ¿cómo se ha enfrentado el conflicto identificado? Marca dónde corresponde y luego comparte el análisis con el grupo.</p> <p>Sesión 6 virtual (2021)</p> <p>En la diapositiva 8, se proyecta la técnica de Reformulación: Se recomienda usar después de la fase de cuéntame (cuando las partes exponen la versión de conflicto y expresan sus sentimientos, y a la vez desea sentirse escuchado). Esta consiste en que el mediador devuelva la narrativa de las partes desde su perspectiva</p>	ANEXO 6

	<p>Sesión 8 presencial (2022)</p> <p>Parafrasear: Consiste en tomar las ideas relevantes de la persona que habla y expresarlo con nuestras propias palabras. De esta manera, la persona tendrá la oportunidad de sentirse comprendido y rectificar lo que el otro le dice.</p>	
Escucha activa	<p>Proceso de mediación “...mirando a la persona mientras hablamos con ella asintiendo y mostrando un interés sincero”</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Nos puedes aclarar un poco más cuando dices___? (CLARIFICAR) - ¿Lo que quieres decir con___que:__(PARAFRASEAR___preguntas abiertas para buscar sentimientos) - Por favor, dinos cómo te sentiste en el momento en que:__(MOSTRAR INTERÉS) - ¿Entonces, en ese momento, sentiste que___? (REFLEJAR) - ¿Lo que quieres decir en resumen es que___? (RESUMIR) <p>Sesión 3 virtual (2021)</p> <p>Contenido de la sesión</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la diapositiva cinco, se evidencia la siguiente información: - La habilidad de establecer una buena comunicación, es decir, una comunicación efectiva requiere que se tome en cuenta: el mensaje, el tono y volumen, el contexto o situación social, gestos y posturas corporales - En la diapositiva tres, se evidencia la siguiente información: - La escucha activa mejora la comunicación: ponerse en el lugar de la otra persona, comprender lo que está diciendo y lo que está sintiendo, decir los que nosotros hemos entendido de lo que nos ha dicho, destacar el sentimiento que nos ha transmitido <p>Sesión 6 virtual (2022)</p> <p>En la diapositiva cuatro, se proyecta la siguiente información.</p> <p>Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación del interrogatorio Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como la de mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc. Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como la relación entre partes</p> <p>Sesión 6 virtual (2021)</p> <p>En la diapositiva 9, se proyecta el contenido siguiente:</p> <p>Es una técnica en la cual el mediador devuelve el relato del conflicto sin emocionalidad y con conceptos claros a las partes</p> <p>Sesión 9 y 10 Presencial (2022)</p> <p>Se repasa la temática de escucha activa y sus estrategias como el parafraseo. Asimismo, se proyectan casos que refuerzan la teoría.</p>	ANEXO 6

Subcategorías	Actividades o estrategias para desarrollar habilidades sociales	
Cooperativo	<p>¿Se les ocurre alguna idea para solucionar esto? ¿Qué podría pasar si no encontramos una solución? ¿Con esto piensan que quedaría solucionado el problema? ¿Les parece bien a los dos esta solución?</p> <p>Sesión 1 virtual (2021) Formar grupos de cuatro integrantes y definir el concepto de conflicto mediante una comparación</p> <p>Sesión 2 virtual (2021) Trabajo grupal: Analiza las siguientes situaciones (casos) e identifica las causas del conflicto y las consecuencias</p> <p>Sesión 4 virtual (2021) ¿Qué habilidades /recursos debe tener un mediador? ¿Qué habilidades comunicativas necesita un mediador? ¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?</p> <p>Sesión 9 y sesión 10 virtual (2021) Formación de los grupos integrados por cuatro alumnos. A cada grupo se le asigna un caso y realizan la simulación de la mediación escolar</p> <p>Sesión 2 presencial (2022) Los estudiantes realizaron el trabajo en equipo para contestar las siguientes preguntas: ¿Qué habilidades /recursos debe tener un mediador? Los alumnos escribieron: ¿Qué habilidades comunicativas necesita un mediador?</p>	ANEXO 6
Fiable	<p>Sesión 4 virtual (2021)</p> <p>Contenido de la sesión</p> <p>En la dispositivo ocho, explica el proceso de la mediación y que en el segundo momento se enfatiza la importancia de crear confianza en el proceso.</p> <p>Presentación y reglas del juego (Segunda fase de la mediación): ¿Quiénes somos? ¿Cómo va a ser el proceso de mediación?</p>	ANEXO 6

	<p>Crear confianza en el proceso.</p> <p>Sesión 8 virtual (2021) En la diapositiva 4, se proyecta el siguiente contenido: Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, crea confianza y mantiene el interés.</p>	
Con toma de decisiones	<p>¿Se les ocurre alguna idea para solucionar esto?</p> <p>¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?</p> <p>¿Qué cosas deberían cambiar para ello?</p> <p>¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?</p> <p>¿Estarías dispuesto a___?</p> <p>Sesión 2 y 3 presencial (2022)</p> <p>El acuerdo es justo, duradero y ético, puesto que ha llegado de mutuo acuerdo y beneficia a ambas partes.</p> <p>Contenido de la sesión En la diapositiva 13, se proyecta el siguiente contenido: En la fase llegar a un acuerdo de la mediación, se indica: “ Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una y llegar a un acuerdo”.</p>	ANEXO 6
Autocontrol emocional	<p>Sesión 1 virtual (2021) ¿Les resultó fácil o difícil hablar de sus sentimientos?</p> <p>Sesión 5 virtual (2021)</p> <p>Contenido de la sesión Los mediadores estarán atentos entre la relación de las partes y las emociones presentes en un conflicto que se evidenciaron alegría, tristeza, rabia, temor y humillación</p> <p>Sesión 4 presencial (2022) Contenido de la sesión Regulación emocional: ayudan a manejar tus emociones, a pesar de que no se pueda lograr un control emocional completo.</p> <p>Hasta cierto punto, todos somos quienes somos, y la emocionalidad es parte de nosotros; sin embargo, podemos aprender a tener un mayor control.</p> <p>Sesión 4 presencial (2022) Actividad: Describa una experiencia que haya tenido con cada uno de los tres estados mentales.</p>	ANEXO 6



Sesión 5 presencial (2022)

En la diapositiva 3, se proyecta la siguiente información:

“mente emocional” activada, percibimos lo que nos pasa en función de lo que sentimos en ese instante. Si nuestras emociones son muy intensas, podemos distorsionar la interpretación que hacemos de las situaciones y de nuestras circunstancias y actuamos «en caliente». Pero, también, podemos encontrar la motivación, la pasión y la energía que necesitamos para alcanzar nuestras metas, para ayudar a los demás o para sobreponernos a las dificultades.

Sesión 7 presencial (2022)

En la diapositiva 4, se proyecta la siguiente la información:

Su desarrollo implica la capacidad de reconocer nuestras emociones y la de los demás, así como la posibilidad de saber regularlas en las relaciones con los otros.

Sesión 7 presencial (2022)

Actividad

Queremos que recuerdes un incidente personal donde sientas que no pudiste manejar la situación. Al pensarlo trata de **no juzgar las conductas de los demás ni las propias y solamente describir los hechos.**

Ahora identifica algunas conductas que sientes que deberías disminuir y que hubieran contribuido a tener un mayor control de la situación en ese momento.

Conductas a disminuir:

1. _____

	<p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p> <p>Ahora que identificaste las conductas a disminuir, puedes mencionar qué habilidades crees que necesitarías aprender para en un futuro <u>responder</u> de una manera más asertiva.</p> <p>Habilidades a aumentar:</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p>	
--	--	--



ANEXO 5

CUADRO COMPARATIVO ENTRE ANÁLISIS DOCUMENTAL Y ENTREVISTA

CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	ANÁLISIS DOCUMENTAL	ENTREVISTA	IDEAS DE FUERZA
<p>Habilidades sociales</p>	<p>Empatía</p>	<p>Sesión 6 (virtual _ Anexo 6) Contenido de la sesión En la diapositiva 7, se proyecta la información de la estrategia Preguntas circulares. Las preguntas circulares busca que cada uno de los involucrados se pongan en la posición de la otra persona La teoría se refuerza con un caso. Rafael y Federico de 7A no permiten que Julio juegue en el equipo de su salón durante el recreo. Pregunta circular: ¿Qué crees que siente Julio cuando no puede jugar con sus compañeros de 7A?</p> <p>Sesión 5 (virtual _ Anexo 6) En la diapositiva 4, se proyecta el siguiente contenido: Por otro lado, cuando se activa nuestra "mente racional", observamos nuestra vida desde la lógica y el empirismo. Nos centramos en los hechos y en la razón, dejando aparcadas las emociones, y actuamos «en frío». Este estado nos permite llevar a cabo planes, seguir instrucciones, dirigir equipos y tareas, etc</p>	<p>Por la mediación es que yo también me di cuenta de que no solamente es escuchar mi punto de vista y que los demás lo entiendan, sino, yo también intento ponerme en los zapatos de mis amigas (...) Entonces, entendí que los demás tienen un punto de vista diferente al mío. Entonces, yo supe hablar con ellas, entenderlas y hacer las preguntas correctas [técnica de pregunta circular] para poder llegar a una solución y no seguir con un problema que no tiene por qué ser un problema tan grande (E3).</p> <p>"Se les mostraba algunas situaciones o casos para que ellos formulen preguntas...realizaban ejercicios de preguntas...para que uno de los involucrados se ponga en la postura del otro" (D1).</p> <p>"para ser un mediador, en este curso he aprendido, es que hay bastantes técnicas para ver si puedes entender bien a los demás y no juzgarlos. La idea es ayudar" (E2).</p> <p>En el tema de la empatía, la preparación como mediadores se pone en el lugar de las dos personas que están manteniendo un conflicto. El mediador tiene que ser dos cosas en simultáneo y al mismo tiempo de considerar las emociones y empatizar con estos sentimientos de las personas durante una mediación. Tiene que mantenerse en una línea neutral, sin parcializarse (D2).</p> <p>Más que todo, hay que escucharlo y no juzgarlos. Entender lo que les pasa. Por ejemplo, si una amiga tiene un problema en su casa, por ejemplo, económico, es mejor escucharla que hablarle y hablarle, mejor es que se desahogue o simplemente escuchar y no decir nada. Y más que todo entender su situación y ponerte en sus zapatos antes de hablarle o darle un consejo</p>	<p>Se infiere que los estudiantes usan las técnicas que han aprendido en el club como las preguntas circulares para ser empáticos.</p> <p>La técnica de la mente sabia permite que el estudiante se conozca a sí mismo y esto le facilitará comprender al otro compañero.</p> <p>Los docentes gestores indican que en el club se imparten situaciones o casos para que los estudiantes practiquen la empatía. En esa praxis, el mediador valida emociones, empatiza con esos sentimientos y se mantiene en su neutralidad.</p> <p>Los estudiantes recalcan el no juzgar a los compañeros cuando los escuchan para ser empáticos.</p> <p>Los estudiantes recalcan el no juzgar a los compañeros cuando los escuchan para ser empáticos.</p>

			(E1). Yo considero que sí ha habido una mejora, porque los chicos están poniéndose mucho más en el lugar de nosotros. Están tratando de pensar un poco más en lo que los chicos de pronto necesitan y requieren de algún tipo de ayuda. Entonces, en base al tema de la empatía, yo considero que sí están habiendo cambios significativos. Aunque aún falta todavía, pero creo yo que es un buen inicio (D3).	
	Escucha activa	<p>Sesión 3 (virtual _ Anexo 6)</p> <p>En la diapositiva tres, se evidencia la siguiente información:</p> <p>La escucha activa mejora la comunicación: ponerse en el lugar de la otra persona, comprender lo que está diciendo y lo que está sintiendo, decir los que nosotros hemos entendido de lo que nos ha dicho, destacar el sentimiento que nos ha transmitido.</p> <p>Anexo 6</p> <p>¿Nos puedes aclarar un poco más cuando dices ____? (CLARIFICAR)</p> <p>¿Lo que quieres decir con ____ que: (PARAFRASEAR ____preguntas abiertas para buscar sentimientos)</p> <p>Por favor, dinos cómo te sentiste en el momento en que: ____ (MOSTRAR INTERÉS)</p> <p>¿Entonces, en ese momento, sentiste que ____? (REFLEJAR)</p> <p>¿Lo que quieres decir en resumen es que ____? (RESUMIR)</p>	<p>Para poder parafrasear, necesitas haber tenido una escucha activa y al mismo tiempo hablamos de la escucha activa como un tema de empatía, porque la escucha activa no solamente es escuchar sino que lo hacemos de forma corporal. El proyectar una imagen de atención permitirá que la otra persona se sienta en confianza y al mismo tiempo estar más abierta y contar más que una situación. Estamos hablando de niños mediando niños. Imagínense (D2).</p> <p>“Cuando vimos las técnicas de mediación, analizamos las preguntas. Por ejemplo, se analizó las preguntas de parafraseo, porque esto ayuda al estudiante a dejar de lado las emociones”(D1).</p> <p>Qué más que todo me ayuda a tener la libertad de hacer preguntas, porque la mediación me enseñó cómo hacer una pregunta para entender mejor y así poder comprender mejor a los demás (E2).</p> <p>Entonces yo supe hablar con ellas, entenderlas y como dicen hacer las preguntas correctas para poder llegar a una solución y no seguir con un problema que no tiene por qué ser un problema tan grande (E3).</p> <p>“primero todo está en la base de no juzgar, sino escuchar lo que está pasando. La idea es saber cómo va a reaccionar esa persona” (E1).</p> <p>“Cuando hablas con otra persona es importante escuchar [guardar silencio] su punto de vista quizá te puede decir lo que pasa. De esta forma, entendemos lo que está sintiendo” (E3).</p>	<p>En el documento del proyecto, se visualiza técnicas como preguntas de clarificación, reflejo, resumen, parafraseo, entre otros que se encuentran . Sin embargo, en las declaraciones de los estudiantes, al parecer, no las recuerdan, pero indican de forma general que las usan.</p> <p>Se indica que la expresión noverbal proyecta una imagen de atención para que la otra personase sienta en confianza.</p> <p>Se reitera en varias manifestaciones de los estudiantes la relevancia de escuchar y no juzgar para obtener la mayor información posible del caso.</p> <p>De las declaraciones de los docentes y estudiantes se infiere que existe una interdependencia entre las habilidades sociales de la escucha activa y la empatía.</p>

			<p>“se evaluaban si había escuchado al compañero, si su postura había sido la correcta, si se había mostrado interesado” (D1).</p> <p>Expreso más mis ideas en las reuniones. El club me ha enseñado a escuchar las opiniones de los demás, y a la vez expresarme y comprender las ideas de los demás respetándose siempre (E4).</p> <p>“La misma práctica [mediación] los hace empáticos y esto ayuda con el tema de la de la asertividad. También, los prepara para tener la escucha activa, porque es el principal requisito para poder intervenir (mediar) con una persona” (D2).</p>	
	Asertividad	<p>Proceso de mediación Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que han tenido. Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir el discurso de la otra persona. Van a tener el mismo tiempo para intervenir. No está permitido: hacer ruidos, insultarse, menospreciarse, utilizar apodos, etc. No se consentirá ningún tipo de agresión. (Anexo 6)</p> <p>Sesión 6 (virtual _ Anexo 6)</p> <p>En la diapositiva 8, se proyecta la técnica de Reformulación: Se recomienda usar después de la fase de cuéntame (cuando las partes exponen la versión de conflicto y expresan sus sentimientos, y a la vez desea sentirse escuchado). Esta consiste en que el mediador devuelva la narrativa de las partes desde su perspectiva</p> <p>Sesión 8 (virtual _ Anexo 6)</p> <p>Parfrasear: Consiste en tomar las ideas relevantes de la persona que habla y expresarlo con nuestras propias palabras. De esta manera, la persona tendrá la</p>	<p>Las personas que están intervenidas en la mediación tienen emociones fastidiosas no podemos decir positivos o negativos, sino dolorosas por decirlo así. Ellos aprenden a ser asertivos y se les enseña justo durante el proceso de la mediación a ser asertivos con los chicos mediando, por ejemplo, usando el parafraseo. Tú me estás contando algo, una emoción y lo dice de tal manera y ellos [mediadores] para asegurarse que entendieron parafrasean y modifican la ruta, o sea, tú me quieres decir que hay cosas (...) es una forma al mismo tiempo de ser asertivo y de enseñar a ser asertivo. También, ayuda a visualizar la situación de una forma menos emocional, porque la estamos traduciendo toda esa bola de sentimientos y calificativos que puedes decir hasta un punto más neutral. Entonces, eso también reduce el nivel de tensión (D2).</p> <p>“[la técnica de reformulación] me parece que ayuda, pues permite dejar de lado la emoción y se ve de forma objetiva, debido a que se reformula la información” (D1).</p> <p>“algunas técnicas sí eran en realidad eran interesantes (...)” (E3).</p> <p>“Es la capacidad de transmitir lo que yo siento sin lastimar a la otra persona y expresar de manera correcta lo que uno siente y piensa en ese momento” (D3).</p> <p>“ellas han sido muy asertivas al momento de gestionar el conflicto donde las chicas mostraban bastante</p>	<p>Para la asertividad, los docentes gestores mencionan que los estudiantes aprenden durante el proceso de la mediación. Para ello, aplican técnicas como el parafraseo, reformulación, entre otras.</p> <p>Los estudiantes no mencionan en sus declaraciones las técnicas. Sin embargo, son asertivos en el sentido de que saben que al momento de expresarse no serán juzgados. Además, ellos respetan los diferentes puntos de vista.</p> <p>Ellos practican la asertividad con simulaciones de casos para formular preguntas que les servirá tener un panorama claro de la situación a mediar.</p> <p>En las declaraciones de los informantes, se evidencia una interdependencia de las tres habilidades sociales cuando se abordan casos por parte de los mediadores.</p>

		oportunidad de sentirse comprendido y rectificará lo que el otro le dice.	<p>asertividad al momento de mediar la situación, en la cual se les observó bastante preparadas" (D3).</p> <p>"Aunque igual sí hemos tenido casos de mediación, ya hemos tenido varios casos para mediar, casos concretos" (E3).</p> <p>"Expreso más mis ideas en las reuniones. El club me ha enseñado a escuchar las opiniones de los demás, y a la vez expresarse y comprender las ideas de otros respetándose siempre" (E4).</p> <p>"Para mí, para expresarme libremente, tanto en el colegio como en mi casa o en otros lugares, me ha servido mucho el formular las preguntas y no tener miedo a preguntarlas" (E1).</p> <p>"Me enseñó a cómo hacer una pregunta para entender mejor y así poder comprender mejor a los demás... Entonces yo supe hablar con ellas, entenderlas y como dicen hacer las preguntas correctas" (E2).</p> <p>En mi casa, tengo un hermano menor que yo. Entonces, es un poco complicado tener un niño (...) gritando o que le molesta algo. Entonces, yo hablo con él, al menos en mi caso. Le digo ¿qué sientes?, ¿qué pasa?, estás muy activo, ¿quieres jugar?, ¿qué quieres hacer? Entonces él a veces como que sigue movido y no me escucha, pero otras me dice lo que le pasa: es que quiero jugar, no quiero hacer tareas. Yo le digo: mira qué te parece si (...) ¿qué propones tú? Entonces llegamos a una solución (E3).</p>	
Liderazgo estudiantil	Líder cooperativo	<p>Sesión 1 (virtual_ Anexo 6) Formar grupos de cuatro integrantes y definir el concepto de conflicto mediante una comparación</p> <p>Sesión 2 (virtual_ Anexo 6) Trabajo grupal: Analiza las siguientes situaciones (casos)</p> <p>Sesión 9 y sesión 10 (virtual_ Anexo 6) Formación de los grupos integrados por cuatro alumnos. A cada grupo se le asigna un caso y realizan la simulación de</p>	<p>[El líder] ve el punto de vista de todos en el grupo. No solamente da órdenes, sino también se fija en lo que cada persona es buena. Por ejemplo, cuando yo estoy en un trabajo grupal no me gusta decir a las personas: tú investiga la bibliografía, [tú] la biografía, los años, etc. Me gusta más ver en qué se desenvuelven mejor. Algunos son mejores buscando información, otros son mejores buscando imágenes, otros son mejores en el análisis (E1).</p> <p>No dudan en trabajar en equipo. No dudan en unirse de a dos o de a tres. En las mismas sesiones, se trabajan las prácticas y se explica lo que van a realizar. Para ello, se envía el guión. Ellos no dudan en participar y organizarse asumiendo roles dentro de alguna actividad</p>	<p>No se menciona en el proyecto la temática de liderazgo cooperativo. Sin embargo, en las actividades que imparte el club logran trabajar de manera cooperativa.</p> <p>En las interacciones entre estudiantes, ellos declaran que cada integrante del equipo debe asumir sus responsabilidades de acuerdo a sus capacidades.</p> <p>Un líder mediador debe promover el trabajo cooperativo y no imponer</p>

		<p>la mediación escolar</p> <p>Sesión 2 (presencial_ Anexo 6)</p> <p>Los estudiantes realizaron el trabajo en equipo para contestar las siguientes preguntas:</p> <p>¿Qué habilidades /recursos debe tener un mediador?</p> <p>Los alumnos escribieron:</p> <p>¿Qué habilidades comunicativas necesita un mediador</p>	<p>(D2).</p> <p>Se les dejó una tarea que consistió elaborar su presentación con el fin de difundir el programa de mediación. Escuché que uno de ellos dijo yo traigo mi laptop (...) como que siempre entre ellos se ayudan (...) trabajan en grupo (D1).</p> <p>Creo que, en general, si no te gusta algo o un comentario que te digan, hazlo saber, porque es mucho mejor expresarlo que quedarse callado y ello genera un problema. Es mejor decir tus inquietudes, tus diferencias, que decirlo después, porque ello te va a enojar mucho. Entonces, ahí está, además de escuchar, decir tu opinión (E1).</p> <p>“Mi compañera Adriana estaba a punto de mandarme su trabajo y se le fue la luz. Entonces, primero hay que escuchar, entender la situación de la compañera, en vez de juzgarla de frente y decirle el porqué no entregó antes. Eso debe hacer el líder que dirige un equipo” (E2).</p> <p>“nos ha ayudado a conocernos mejor y a poder respetarnos mutuamente en especial en las opiniones de los demás. Si bien no podrías estar de acuerdo con la otra persona, hay que respetar su posición” (E4).</p>	<p>responsabilidades</p> <p>Para ser un líder cooperativo, implica desarrollar habilidades sociales como la escucha activa, la asertividad y empatía.</p>
	<p>Líder fiable</p>	<p>Sesión 4 (virtual_ Anexo 6)</p> <p>Contenido de la sesión</p> <p>En la dispositiva ocho, explica el proceso de la mediación y que en el segundo momento se enfatiza la importancia de crear confianza en el proceso.</p> <p>Presentación y reglas del juego (Segunda fase de la mediación): ¿Quiénes somos? ¿Cómo va a ser el proceso de mediación? Crear confianza en el proceso.</p> <p>Sesión 8 (virtual_ Anexo 6)</p> <p>En la diapositiva 4, se proyecta el</p>	<p>Justamente dentro de la introducción al curso [taller de mediación] y en los materiales se dice la importancia de la confidencialidad. Y está el hecho de la confidencialidad, porque desde que se llenan fichas que son privadas en un caso donde no intervienen los demás. Está solamente el mediador y los mediados. Tienen conocimiento del caso y van aprendiendo a llevar esa responsabilidad de manejar información delicada. Si no hubieran fichas y si fuera solamente un rumor podrían soltarlo libremente como suele pasar, pero ellos tienen información y saben que va a un folder y ese folder va a un fondo, un archivo y es un caso. Entonces, ellos aprenden a definir en los contextos en los que están. Eso no significa que de repente sea una tumba, seguramente en algún momento lo contarán otros o tal vez no. O tal vez la formación nos ayuda también con eso, a ser más discretos. Lo veremos en la práctica, no lo sabemos. Pero yo pienso que en el contexto de la mediación,</p>	<p>En el documento del proyecto, no se evidencia la temática de Líder fiable. Sin embargo, de forma indirecta se ha trabajado la fiabilidad. Esto se evidencia en las declaraciones de los informantes cuando mencionan la importancia de la confiabilidad. La idea es que más estudiantes presenten confianza con los mediadores.</p> <p>Asimismo, uno de los docentes gestores menciona que es importante la discreción, pero no asegura que ello se dé. Solo con el tiempo se podrá obtener el resultado de la confiabilidad por parte de los mediadores.</p>

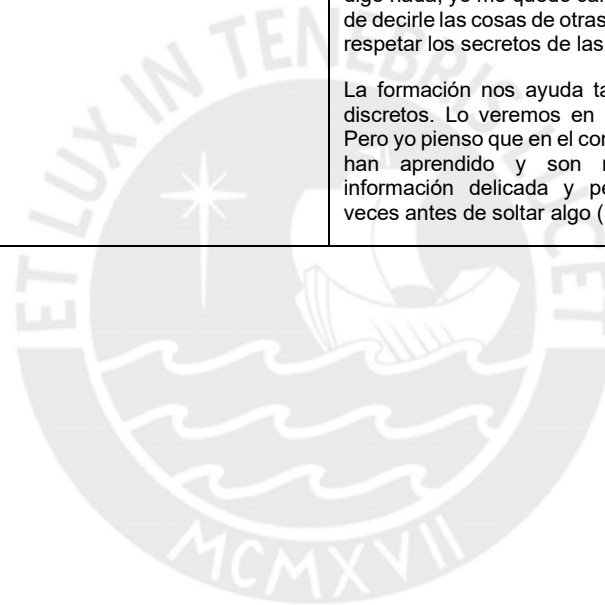
		<p>siguiente contenido:</p> <p>Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, crea confianza y mantiene el interés.</p>	<p>ellos han aprendido y son muy buenos en manejar información delicada y pensar, obviamente muchas veces antes de soltar algo de esto, porque ellos buscan proyectar esta confianza. El mediador necesita proyectar esa imagen y en el mismo diálogo de la mediación, se advierte, eso (D2).</p> <p>Tengo compañeros que casi no me hablan, que me dicen mira ¿te puedo contar algo? (...) lo que pasa es que no sé, me das como que esas vibras (...) vibras de confianza de que no le vas a decir a nadie, de que yo puedo confiar en ti, te puedo contar las cosas y que no, no me hace traicionar por decirlo de alguna manera (E3).</p> <p>Primero que uno de los pilares de la mediación es que es siempre privada, nadie tiene el derecho a enterarse de sus problemas o diferencia con otras personas. Si es que tú no quieres hacerla saber (...), soy reservada antes de decirle las cosas de otras personas, [es importante] respetar los secretos de las personas, respetarlos muy bien (E1).</p>	<p>Además, los estudiantes mediadores son conscientes de la importancia de manejar información delicada.</p>
	Líder con toma de decisiones	<p>Anexo 6</p> <p>En la fase llegar a un acuerdo de la mediación, se indica: " Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una y llegar a un acuerdo"</p> <p>Para llegar a ese acuerdo, se imparten preguntas como se evidencia en el documento del proyecto.</p> <p>¿Se les ocurre alguna idea para solucionar esto?</p> <p>¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?</p> <p>¿Qué cosas deberían cambiar para ello?</p> <p>¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?</p>	<p>Aquí mismo los que toman las decisiones y los que llegan a tomar las decisiones no son los mediadores, justamente son los estudiantes mediados, es decir, los estudiantes que presentan el conflicto. Ellos son los que plantean las decisiones. El mediador muy probablemente conforme vaya obteniendo experiencias, va aprendiendo de ellos, por ende, sabrá tomar decisiones o cómo buscar a resolver problemas (D2)</p> <p>Bueno para tomar decisiones correctas, ayuda muchísimo, pues te da como que el camino a que no hables o actúes con la cabeza caliente. No actúes molesto, no actúes en el momento que estás con intensidad o que quieres quitar a la a la otra persona o lo que sea, sino tener un momento de calma, tranquilidad, no saber procesar tus sentimientos para poder recién ahí hablar con la otra parte y decirle lo que sientes de manera tranquila, sin querer gritarle (E3).</p> <p>Algunas técnicas para que ellos mismos desarrollen esa habilidad y dentro de ellas la toma de decisión implica que ellos primero se autorregulan para decidir una mejor alternativa (D1).</p>	<p>En el documento del proyecto no se evidencia la temática de líder con toma de decisiones. No obstante, esto se desarrolla en una de las fases de la mediación. Esto ocurre cuando evalúan el caso entre todos para luego tomar una decisión (acuerdos).</p> <p>Por otra parte, una de las declaraciones de los docentes gestores indica que el mediador va aprendiendo a ser un líder con toma de decisiones mediante la experiencia. Además, los mediadores deben actuar de manera racional. Para esto, se ayudan de técnicas.</p>

	<p>Líder con autocontrol emocional</p>	<p>Regulación emocional: ayudan a manejar tus emociones, a pesar de que no se pueda lograr un control emocional completo.</p> <p>Hasta cierto punto, todos somos quienes somos, y la emocionalidad es parte de nosotros; sin embargo, podemos aprender a tener un mayor control (Anexo 6).</p> <p>Actividad: Describa una experiencia que haya tenido con cada uno de los tres estados:</p>  <p>Queremos que recuerdes un incidente personal donde sientas que no pudiste manejar la situación. Al pensarlo trata de no juzgar las conductas de los demás ni las propias y solamente describir los hechos.</p> <p>Ahora identifica algunas conductas que sientes que deberías disminuir y que hubieran contribuido a tener un mayor control de la situación en ese momento.</p> <p>Conductas a disminuir:</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>Ahora que identificaste las conductas a disminuir, puedes mencionar qué habilidades crees que necesitarías aprender</p>	<p>Lo que nosotros hacemos es aceptar las emociones que surgen tanto en los chicos que pueden ver en sus casos como en uno mismo. (...) sí, aceptan la emoción, o sea, pueden sentir tristeza en algún momento, pueden sentir cólera o indignación, pero a pesar de sentirla, no realizan un acto defensivo. Acepta que se sienten mal, pero a pesar de esto, ellos continúan (...) el tema del estar en el presente nos evita dos cosas: recordar cosas pasadas de nuestra propia experiencia, y vincular esa molestia que estamos sintiendo [con el presente] y eso hace que crezca más las emociones desagradables (D2).</p> <p>Una dinámica de relajación para que se tranquilizara y luego se explicó acerca de la mente sabia, de cómo hay una mente racional y una una parte emocional y cómo deben estar siempre en el camino del centro. Es una mente estable y entonces yo pienso que eso también ayuda a que tomen decisiones correctas (D1).</p> <p>Que en un lado están tus emociones y por otro lado, está la parte racional y cómo hay que estar en el camino del centro, ni para un lado ni para el otro. Así setoman las mejores decisiones (E4).</p> <p>De un ejercicio, que hicimos una mediación el año pasado, en los primeros días, fue de respiración, que no me acuerdo muy bien. Pero también, otro ejemplo, es que recuerdo que regresando de la clase de Matemáticas estábamos estresados, entonces respiré por un minutos, y luego todos nos tranquilizaron (E2).</p> <p>Control emocional (...) también a veces a algunos les quiero hacer yoga, yo quiero escuchar música, algunos simplemente no hacer nada. Entonces al menos acá [club] Tu opinión es libre [cada uno elige] algo que te ayuda a controlarte a ti mismo y no explotar con otras personas (E3).</p> <p>Con técnicas de Mindfulness, técnicas de respiración para mantenerse en el momento presente. Este ya con las técnicas justamente de regulación (D2)</p>	<p>En el documento del proyecto, no figura la temática de Líder con autocontrol emocional, pero se desarrolla como técnica (mente sabia, respiración y Mindfulness) con el fin de que el líder mediador sea consciente de su conducta o reacciones ante situaciones adversas. También, usa las técnicas para validar las emociones de los demás.</p> <p>Es importante indicar que hay interdependencia entre los rasgos de líderes y habilidades emocionales.</p>
--	---	--	--	---

	<p>para en un futuro responder de una manera más asertiva.</p> <p>Habilidades a aumentar:</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p>		
<p>Subcategorías emergentes</p>		<p><u>Perfil del mediador</u></p> <p>(...) es una forma de ayudar a las demás personas sin ser mediático y siempre estar en un punto medio en ambos lugares sin favorecer a nadie (E4).</p> <p>(...) el mediador (...) tiene que mantenerse en un línea neutral, sin parcializarse por ninguna de las dos lados (D2).</p> <p>La mediación es como una persona que está ayudando a dos o más grupos a llegar a una solución sobre cualquier problema que tengan o hayan tenido, porque normalmente, o a veces, no se puede llegar a una solución solamente entre ellos dos y más si lo están discutiendo en ese momento (...) con ese enojo o esa frustración. Entonces, la mediación es una ayuda también para que tengan un momento de tranquilidad, que pueden hablar más tranquilos no buscando pelea (...) y lleguen a una solución que los beneficie 50 a 50 (E3).</p> <p>Por ejemplo, (...) cuando se les pidió hacer un video, ellos se encargaron de organizarse y llegar a acuerdos fácilmente a través de la comunicación y a través del diálogo (D3).</p> <p>(...) son más conscientes y ayudan a entender las situaciones que se puedan presentar en su aula o dentro de sus propios grupos. He observado que ahora se toman un poquito de su tiempo para analizar una situación que está ocurriendo y luego hacen preguntas o tratan de ayudar a que sus compañeros, que están un poquito en este momento molesto por algo, se calmen y vean de otra manera la situación (D3).</p> <p>(...) los chicos vienen, de forma voluntaria, a la sesión y tratamos de que todos participen. El grupo es diverso, tienen diferentes características, buscamos que todos</p>	<p>El mediador es neutral e imparcial. Es capaz de abordar situaciones conflictivas cuyas soluciones son negociadas entre las partes involucradas del conflicto.</p> <p>Otro atributo que debe poseer el estudiante mediador es que sepa manejar estilos de acuerdo a las características del conflicto que se les presenta. Según el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022), el estilo debe ser colaborativo, pues el resultado de ello conlleva a ganar - ganar, por ende, favorece a los involucrados en el conflicto. Esto quiere decir que los acuerdos que pactan los mediadores satisfacen a ambas partes. Sustituye la postura de ganador- perdedor.</p> <p>Adem[as] el capacidad de guiar y/o facilitar la negociación y comunicación de los involucrados en el conflicto con el fin de que ellos mismos encuentren una solución a sus divergencias.</p> <p>Otro atributo de los mediadores es que participan del club de forma voluntaria. Es decir, ellos deciden libremente formarse a través de las</p>

		<p>en algún momento participen de la sesión (D1)</p> <p>Fortalecimiento de la autoestima (...) saber que tienen que recibir una clase en lugar de un tiempo de estudio de relajación [talleres deportivos] los va diferenciando (...) con esta idea de poder ser persona que se perciban capaces de ayudar a otros. Y entonces, en esa seguridad, van adquiriendo las habilidades (D2).</p> <p>Había notado que algunos estudiantes que no hablaban tanto, que eran más callados y lo que buscábamos era que participen más de las sesiones, ahora participan con mayor frecuencia. Veo que tienen muchas ganas de poder compartir sus ideas, de expresarse. Ellos ahora participan en las actividades, tomar un caso y dirigir la mediación (D1).</p> <p>Fortalecimiento de valores</p> <p>Por ejemplo, con sus programas de Big Brother, Big Sister (...) notamos cómo los chicos más grandes tratan a los más pequeños, el respeto que existe entre ellos. Los valores están bien formados en el colegio como la honestidad, el respeto, empatía, solidaridad, etc. y esto se refuerza con algunos eventos que hacemos durante el año, por ejemplo, la semana de la amabilidad. También, [en la escuela] se celebran otros valores. Ellos evocan valores en común que a veces puestos en otros contextos suelen notarse cómo nuestros chicos son más buenos o más empáticos o más colaboradores (D2).</p> <p>Hay que tener respeto mutuo para trabajar bien en grupos. Además, hay que ser abierto a las opiniones (...) quizás no tenga la misma opinión que otra persona, pero tengo que respetarla (E4).</p> <p>Bueno para mí, para expresarme libremente, tanto en el colegio como en mi casa o en otros lugares, [la mediación] ha servido mucho para formular las preguntas y no tener miedo a preguntarlas, porque generalmente tenemos temor de qué dirán, qué van a decir de nuestra opinión, qué van a decir de nuestras preguntas, (...) Entonces, acá es más fácil entender, no juzgar, (...) (E1).</p>	<p>sesiones que ofrece el club con el fin de acompañar a sus pares ante alguna situación conflictiva</p> <p>Los estudiantes mediadores confían en sus habilidades que han ido desarrollando o reforzando en el club. Se sienten seguros de lo que hacen.</p> <p>Esto se debe a que percibió en los estudiantes una mayor seguridad al momento de compartir sus ideas y protagonismo en las actividades que se impartían dentro de las sesiones de aprendizaje del club.</p> <p>Los valores son trabajados desde la etapa inicial en la escuela y esto se refuerza en el club MEL. Además, se caracterizan por ser respetuosos, pues es el término que más usan en sus declaraciones. Por ejemplo, ellos indican el respeto a las opiniones de los demás, a la confidencialidad y la ejecución del proceso de mediación al momento de conciliar a sus compañeros.</p>
--	--	---	--

		<p>Qué más que todo me ayuda a tener la libertad de hacer preguntas, porque la mediación me enseñó cómo hacer una pregunta para entender mejor y así poder comprender mejor a los demás (E2).</p> <p>Uno de los pilares de la mediación es que siempre es privada (...) nadie tiene el derecho a enterarse de sus problemas o diferencia con otras personas. Si es que tú no quieres hacerla saber, pero en mi caso la mayoría de mis amigas sí me cuenta, porque (...) dicen que yo no digo nada, yo me quedo callada, yo soy reservada antes de decirle las cosas de otras personas. Por ende, hay que respetar los secretos de las personas (E1).</p> <p>La formación nos ayuda también con eso, a ser más discretos. Lo veremos en la práctica, no lo sabemos. Pero yo pienso que en el contexto de la mediación, ellos han aprendido y son muy buenos en manejar información delicada y pensar, obviamente muchas veces antes de soltar algo (D2).</p>	
--	--	---	--



ANEXO 6

PROYECTO CLUB DE MEDIACIÓN ESCOLAR Y LIDERAZGO (MEL)

Introducción

El presente documento es la propuesta para la implementación del servicio de mediación escolar en una institución educativa privada mediante el proyecto Club de Mediación Escolar y Liderazgo, dada su utilidad para la promoción y fortalecimiento de habilidades para la resolución pacífica de los conflictos, promoviendo una convivencia armoniosa y como prevención del bullying.

I. Análisis de la situación actual

En la actualidad, el país presenta una situación alarmante de violencia en las escuelas. Como indica el reporte del Ministerio de Educación (2022), reporte Boletín Síseve en cifras, Lima metropolitana ha registrado un total de 4321 casos en el año 2022. De ellos, por tipo de violencia, el 44% presenta casos de violencia psicológica y 42% de violencia física. Además, de acuerdo al tipo de reporte, el 69% son casos de violencia entre escolares. Ante este desafío, resulta crucial que las autoridades asuman la responsabilidad de garantizar espacio de interacción entre pares de manera respetuosa y puedan resolver conflictos. Por ello, desde el año 2015 en la institución educativa funciona el Club de Mediación Escolar a iniciativa del Comité de Convivencia Armoniosa (WBC). Este comité es un equipo conformado por tutores y profesores representantes de los tres niveles educativos (Secundaria, Primaria y Early Years), así como por el equipo de psicólogos y la directora nacional del colegio.

En la Institución Educativa no ha realizado una evaluación del diagnóstico de la convivencia, pero ha implementado diferentes acciones preventivas en respuesta a las necesidades de cada situación.

II. Objetivos

- Promover el servicio de la mediación escolar como estrategia para la gestión del conflicto entre estudiantes
- Formar a los alumnos que integrarán el Club de Mediación Escolar y Liderazgo en la mediación de pares
- Promover la adquisición de habilidades sociales y de liderazgo para una convivencia armoniosa

III. Contextualización

3.1 Marco legal

La mediación no se encuentra normada en el Perú, pero sí se cuenta con un marco normativo internacional y nacional relacionada a la convivencia armoniosa y cultura de paz. A nivel internacional tenemos:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos
- Convención sobre los Derechos del Niño

A nivel nacional tenemos:

- Constitución Política
- Ley General de Educación
- Ley 27337, ley que Aprueba el Nuevo Código de los Niños, Adolescentes, y su modificatoria Ley N° 28330, artículo 42
- Ley 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas

- Ley 30403, Ley que Prohíbe el Uso de Castigo Físico y Humillante contra los Niños Niñas y Adolescentes
- Ley 30810 - Ley que Fomenta la Cultura de Paz y no Violencia en la Educación Básica

3.2 Destinatarios

El Club de Mediación está dirigido a atender situaciones de conflicto que se presenten entre estudiantes de la escuela desde 4° hasta 6° de primaria y desde 7° hasta 12° de secundaria.

3.3 Tipo de mediación

El tipo de mediación que brinda el Club de Mediación Escolar y Liderazgo es la mediación horizontal o mediación de pares. Así, el Club está compuesto por el equipo de alumnos mediadores y el equipo gestor de profesores. En este tipo de mediación son los propios alumnos quienes ejercen como mediadores entre sus compañeros siempre acompañados por un adulto (equipo gestor). El equipo gestor se encargará de la función de derivación de casos, y de la formación de los alumnos mediadores integrantes del Club.

3.4 Delimitación de los conflictos mediables

- Los conflictos que pueden tomar el Club de Mediación y Liderazgo son:
 - Amistades que se han deteriorado
 - Falta de respeto entre alumnos
 - Los rumores o malentendidos
 - Disputa por espacios de juego
- Los conflictos que NO pueden atender el Club de Mediación y Liderazgo son:
 - Si no cumple con el requisito de la mediación, ambas partes en conflicto están de acuerdo en ir a mediación
 - Cuando existe un desequilibrio de poder entre las partes en conflicto.
 - Cuando cometen una falta grave el código de conducta del estudiante
 - Cuando no se trata de un conflicto de carácter interpersonal o los temas no son negociables. Por ejemplo situación de disrupción en el aula.

4. Diseño del programa de Club de Mediación Escolar y Liderazgo

La implementación del servicio de mediación en la escuela cuenta con diferentes etapas y actividades para la formación del equipo de alumnos mediadores y del equipo gestor.

4.1 Equipo Gestor del Club de Mediación

El equipo gestor está formado por docentes invitados por el Comité de Convivencia Armoniosa (WBC) que voluntariamente colaboran en las actividades del Club. Además tienen preparación o formación en mediación escolar.

4.1.1 Funciones del equipo gestor:

- Valorar, en cada caso remitido, la conveniencia o no de la atención del Club de Mediación y Liderazgo
- Proponer al WBC a los candidatos a estudiantes mediadores
- Acompañar en el proceso de mediación a los alumnos mediadores del Club de Mediación
- Preparar las sesiones y talleres de formación del Club de Mediación y Liderazgo

4.2. Equipo de mediadores escolares

4.2.1 Selección de candidatos a mediadores escolares

El equipo de alumnos mediadores presenta el proyecto Club de Mediación y Liderazgo en asamblea a los estudiantes del nivel secundaria a inicios del año. Luego se le solicita a los tutores que les proporcione una lista de alumnos voluntarios a mediadores escolares y se invita a los peacemaker del nivel secundaria a integrar el Club. Luego de tener la lista de alumnos

preseleccionados se pasará a una entrevista individual para conocer su motivación con el proyecto y, especialmente, su grado de compromiso para desarrollar sus funciones en tanto a disponibilidad y confidencialidad. Para obtener esta información y elegir a los seleccionados, pueden realizarse las siguientes preguntas:

- ¿Te gustaría ser mediador/a de conflictos? ¿por qué?
- ¿Conoces a muchos/as alumnos/as del centro?, ¿en qué otras actividades participas actualmente?
 - ¿Hay alumnos/as del centro o grupos de alumnos/as con los que te llevas mal?, ¿por qué?, ¿hay algún/a alumno/a del centro con el que sería difícil trabajar como mediador/a?
 - Guardar el secreto de lo que ocurre en una mediación es muy importante, ¿por qué crees que es así?
 - Otros/as alumnos/as podrían presionarte para que les cuentes lo que ha pasado en una mediación, ¿cómo actuarías si eso te pasa?

Además, se les informará en la entrevista personal que, si fueran seleccionados, será necesario el consentimiento de sus padres para poder desempeñar la función de mediadores.

4.2.2. Información y consentimiento

El equipo gestor seleccionará a los alumnos mediadores y se solicitará la autorización de sus padres. Posteriormente los estudiantes elegidos serán formados en la Mediación escolar.

4.2.3 Formación y contenidos

La formación de los estudiantes mediadores se desarrollarán en 12 sesiones, cada sesión dura 40 minutos a la semana.

La formación de los estudiantes mediadores constará de los siguientes contenidos y secuenciación.

Contenidos	Sesiones												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Título													
Presentación del programa, dinámica de grupos e inicio del tema conflicto	X												
El conflicto: causas y consecuencias		X											
En busca de una comunicación hábil			X										
¿Qué es mediar?				X									
Fases en la mediación y técnicas1					X								
Fases en la mediación y técnicas (sesión 2)						X							

Fases en la mediación y técnicas (sesión 3)							X						
La mediación: aplicación práctica.								X	X				
Liderazgo				X									
Evaluación										X	X	X	

En el segundo año de participación en el Club, se impartirá los siguientes contenidos:

Contenidos	Sesiones									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Título										
Presentación del programa y aproximación a la Mediación Escolar	X									
Fases de Mediación y elaboración de PPT de presentación en las asambleas		X								
Técnicas de Mediación escolar			X							
Ficha de evaluación de las técnicas de mediación				X						
La mediación: aplicación práctica					X					
Habilidades interpersonales						X				
Liderazgo							X			
La mediación: revisión de casos								X		
Repaso 1									X	
Cierre del año										X

VII. Anexos

Anexo 1: Guía de la Mediación Escolar

1.- LA PRE MEDIACIÓN

En este paso escogemos y analizamos cada caso, si realmente podemos abordarlo o es necesario la intervención de otras áreas que deben involucrarse. Así mismo en esta fase decidimos la viabilidad o la derivación de cada caso a su área correspondiente.

- ¿Cuándo definimos que un caso no es viable?
- Cuando la circunstancia en contexto se puede considerar grave o pone en riesgo la integridad o la vida de los consultantes o de los mediadores.
- Cuando los conflictos se dan entre familiares.
- Si una persona no es capaz de controlar su reacciones en este momento.
- Cuando no hay la voluntad de ambas partes.
- Cuando las razones predominan sobre la circunstancia. (funciones)
- Que una de las partes no tome en serio o le falte el respeto a los mediadores.
- Que no digan la verdad.

Los/as mediadores/as deben tener en cuenta algunos de los aspectos de su papel en el proceso de la mediación:

- Nosotros no somos jueces, somos mediadores.
- No haremos juicios de valor ni de las personas ni de las opiniones.
- No les vamos a decir lo que tienen que hacer.
- Nuestras intervenciones servirán para clarificar el problema.
- Trataremos de que lleguen a un acuerdo.
- No vamos a definir quien dice la verdad, no vamos a valorar lo sucedido, no vamos a aconsejarlos, Los ayudamos a llegar a acuerdos.
- Si lo creemos necesario, y todos estamos de acuerdo, podemos realizar alguna sesión individual con cada uno de ustedes

2. PRESENTACIÓN Y EXPLICACIÓN DEL PROCESO (Crear clima y reglas de juego)

Al inicio de la sesión de mediación, los mediadores comentarán algunos aspectos del desarrollo como el establecimiento de una serie de normas que se deben cumplir durante el proceso.

Ejemplo

- Buenos Días, nos llamamos y _____ somos los/as mediadores/as.
- Han decidido voluntariamente venir a mediación para solucionar el problema que tuvieron.
- ¿Cuáles son sus nombres? y...
 - Para poder ayudarlos mejor, tenemos que establecer una serie de normas para esta sesión, que todos debemos respetar. Las normas son las siguientes
- Se establecerán turnos de palabra para contar el problema que han tenido.
- Mientras que uno habla el otro permanecerá en silencio escuchándole. No se puede interrumpir el discurso de la otra persona. Van a tener el mismo tiempo para intervenir.
- No está permitido: hacer ruidos, insultarse, menospreciarse, utilizar apodos, etc..
- No se consentirá ningún tipo de agresión.
- Lo que conversaremos será confidencial y no deberá salir de este espacio.
- ¿Han entendido las normas?
- Si estas normas no se cumplen en algún momento podemos dar por finalizado el proceso.

En este momento al aceptar las condiciones de la mediación escolar, los mediadores pueden iniciar el proceso de indagación de los hechos que veremos en el siguiente punto.

3. CUÉNTAME (Cada una de las partes cuenta su versión del conflicto)

Ahora en esta parte les daremos el tiempo necesario para la primera explicación. En las siguientes intervenciones, se puede limitar el tiempo si vemos que se alarga mucho.

Se invitará a que cada uno de los involucrados cuente lo sucedido, cómo lo ha vivido, con sus propias palabras, los sentimientos que le produjo esta situación, qué ha significado para él/ella..... Intentando que lo cuente sin generalizar, enfocándose en cómo él percibe la situación indicando cual es su apreciación personal y única de esa realidad. Aquí es necesario dirigir el relato de los involucrados ayudándolos a notar cuando están generalizando y cuando hablan de su propia experiencia personal.

Por favor ____¿ puedes contarnos lo que sucedió?_____

Una vez que haya intervenido una persona, se le pedirá a la otra que haga lo mismo. Es muy importante que, en este momento, no se interrumpan, y que escuchen el relato de la otra persona en silencio.

PERSONA 1	PERSONA 2
PERSONA 1	PERSONA 2

4- SITUAR EL CONFLICTO (Escucha Activa / Hacer Preguntas / Empatía)

En esta fase lo que vamos a intentar es identificar y aclarar el conflicto, conocer el problema que han tenido en profundidad y lo que puede haber significado para cada uno/a de ellos/as.

Se utilizarán las técnicas aprendidas en las prácticas así como la escucha activa, mirando a la persona mientras hablamos con ella asintiendo y mostrando un interés sincero en entender la situación:

Durante la entrevista podemos usar esas técnicas:

¿Nos puedes aclarar un poco más cuando dices_? : CLARIFICAR

¿Lo que quieres decir con es que: _____PARAFRASEAR preguntas abiertas para buscar sentimientos)

Por favor, dinos cómo te sentiste en el momento en que:___OBSERVAR EL YO

¿Entonces, en ese momento, sentiste que_?: REFLEJAR sentimientos

¿Lo que quieres decir en resumen es que_?: RESUMIR

¿Cómo te sentirías tú si a ti te hubiese pasado lo mismo? Buscar EMPATÍA

PERSONA 1	PERSONA 2
PERSONA 1	PERSONA 2

5- BUSCAR SOLUCIONES: (Resumir)

Los mediadores hacen un resumen de ambas posiciones y sobre todo de los intereses de cada parte, dejando clara la estructura del conflicto y los elementos positivos comunes.

Nos informaremos de hasta dónde están dispuestos a llegar en el acuerdo cada una de las partes.

¿Cómo piensas tú que esto puede resolverse?

¿Qué cosas deberían cambiar para ello?

¿Qué crees que puedes hacer tú para ayudar a solucionar este problema?

¿Estarías dispuesto a ?

¿Qué podría pasar si no encontramos una solución?

¿Se os ocurre alguna idea para solucionar esto? (Posible LLUVIA DE IDEAS, si el proceso se estanca)

Apuntar los puntos favorables a los que hayan llegado en la fase anterior buscando intereses comunes, y puntos de donde pueden ceder y tolerar algún malestar con el fin de lograr un objetivo más importante.

6- EL ACUERDO

Resumir los posibles acuerdos a los que han llegado las dos personas en conflicto:

Entonces Tú estarías dispuesto/a a _____ y Tú estarías dispuesto/a a (Esperar respuesta)

¿Con esto piensan que quedaría solucionado el problema? (Esperar respuesta)

¿Les parece bien a los dos esta solución? (Esperar respuesta)

Bueno, el proceso ha resultado muy bien y los felicitamos a ambos por el acuerdo al que han llegado y por encontrar una manera asertiva de resolver este conflicto.

¿Les parece adecuado que redactemos el acuerdo y lo firmemos?

(Esperar respuesta)

El acuerdo

--

Muchas gracias por haber realizado este esfuerzo por solucionar su problema de una forma pacífica y con el diálogo. Para cualquier cosa que necesite, el Equipo de Mediación está a su disposición.

Anexo 2: Sesiones de preparación de los estudiantes

Sesión de preparación de estudiantes mediadores del año 2021

Sesión 1

MEDIACIÓN ESCOLAR Y LIDERAZGO

Equipo de mediación y liderazgo escolar 2021



Sesión 01: Presentación del programa, dinámica de grupos e inicio del conflicto

Objetivos:

- Favorecer que los participantes interactúen con sus compañeros.
- Compartir representaciones sobre el conflicto y reflexión sobre las ideas sentimientos y sensaciones asociadas a ella.

Dinámica de presentación

- Cada estudiante se presentará indicando su nombre, grado y sección y pasatiempo favorito.
- Dinámica de la ficha adjunta en classroom.

Momento para compartir

- ¿A quién le gusta cantar? ...
- ¿Con quiénes descubrieron que tenían algo en común? ¿qué tienen en común?
- ¿Qué aprendieron de sus compañeros que no sabían antes?
- ¿Les resultó fácil o difícil hablar de sus sentimientos?

Tema 01: ¿Qué es el conflicto?

Formar grupos de cuatro integrantes y definir el concepto de conflicto mediante una comparación:

El conflicto es como...porque...

Ejemplo:
"Un conflicto es como un dolor de muelas porque duele, molesta, te pone de mal humor y no te deja hacer otra cosa hasta que te la sacas de encima" (Nicolas, 14 años).
Basado de Garcia M. (2020). Actividades para el aula. <http://www.brrm.mh.gov.ar/gpa1/documentos/E1000130.pdf>

Escribe cinco palabras relacionadas al conflicto. Luego clasificalas en el siguiente cuadro:

Negativas	Positivas	Neutras

<https://padlet.com/kquispe1/detlsu87qbrgf787>

Reflexión final

- ¿Cuáles son las causas de la envidia?
- ¿Por qué nos sentimos felices cuando el equipo peruano mete un gol?

Lluvia de ideas sobre las situaciones en que tengas sentimientos de alegría del grupo.

Sesión 1: Presentación del programa, dinámica de grupos e inicio del conflicto

Fecha: 21/06/2021

Tiempo: 50 minutos

Objetivos:

- Favorecer que los participantes interactúen con sus compañeros
- Compartir representaciones sobre el conflicto y reflexión sobre las ideas sentimientos y sensaciones asociadas a ella

Desarrollo de la sesión 01:

Presentación

Capacidades que desarrollarás:

- Comunicación eficaz
- Habilidad para establecer y mantener relaciones interpersonales
- Capacidad para tomar decisiones
- Conocimiento de sí mismo
- Manejo adecuado de las emociones y la tensión
- Capacidad de empatía
- Capacidad de resolución de conflictos

Dinámica de integración

Primero cada estudiante se presentará indicando su nombre, grado y sección y pasatiempo favorito.

Luego, a cada estudiante se le brindará la ficha (Trata de encontrar a alguien que...) mediante la plataforma zoom se formarán grupos de forma aleatoria.

Tiempo: 10 min.

TRATÁ DE ENCONTRAR A ALGUIEN QUE...

SU NOMBRE ES...

- | | |
|--|-------|
| 1. le guste mucho cantar | |
| 2. toque un instrumento musical (¿cuál es?) | |
| 3. se haya sentido orgulloso/a últimamente (que te cuente) | |
| 4. le guste caminar descalzo | |
| 5. hable bien otra lengua (¿cuál es?) | |
| 6. maneje bastante bien una computadora | |
| 7. se haya enojado hace poco (que te cuente brevemente) | |
| 8. ayudó a alguien hace poco | |
| 9. se haya alegrado mucho últimamente (que te cuente) | |
| 10. cuente chistes bien | |
| 11. haya aprendido algo nuevo la semana pasada (¿qué aprendió?) .. | |

García M. (2005). Actividades para el aula. <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000190.pdf>

Luego, reunir a todo el grupo y preguntar ¿A quién le gusta cantar? pasar por cada punto.

Continuar con la siguiente pregunta, dando paso a cada participante:

¿Con quiénes descubrieron que tenían algo en común? ¿qué tienen en común?

¿Qué aprendieron de sus compañeros que no sabían antes?

¿Les resultó fácil o difícil hablar de sus sentimientos?

Tema: Conflicto

Formar grupos de cuatro integrantes y definir el concepto de conflicto mediante una comparación:

Un conflicto es como... porque...

Sólo si es necesario para la comprensión adecuada de la consigna, dar un ejemplo: "Un conflicto es como un dolor de muelas porque duele, molesta, te pone de mal humor y no te deja hacer otra cosa hasta que te lo sacás de encima" (Nicolás, 14 años).

García M. (2005). Actividades para el aula.

<http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000190.pdf>

Luego pedirles que escriba cinco palabras asociadas a conflicto y luego en grupo las clasifiquen el siguiente cuadro:

Negativas	Positivas	Neutras

Cerrar la actividad indicando las ideas, sensaciones y sentimientos asociadas a conflictos. Se usará un padlet para que escriban sus respuestas.

Explicar que el conflicto es parte de nuestra vida cotidiana, de la vida de todas las personas. Tiene su origen en la diversidad de los seres humanos, en nuestras diferencias, y puede ser motor u oportunidad de cambio y desarrollo, tanto personal como social, si a partir de nuestras diferentes necesidades, intereses, deseos y propósitos podemos enriquecernos mutuamente y construir una convivencia respetuosa y amable. Sin embargo, en nuestra cultura, suele tener una connotación negativa, se lo asocia a la angustia y al dolor y, por lo general, se supone que debe evitarse o suprimirse.

Aclarar que, para el trabajo en los próximos encuentros, definiremos **conflicto** en un sentido amplio como una **situación en que existen necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles o que, al menos, son percibidos así por las partes involucradas**. Es decir: que existan diferencias no necesariamente genera conflictos, éstos surgen cuando consideramos que lo que otra persona hace para lograr sus propósitos o satisfacer sus necesidades o expectativas, dificulta o impide el logro de mis propios propósitos.

Dejar planteada para el encuentro siguiente la pregunta: ¿De dónde provienen estas ideas, sentimientos y comportamientos que asociamos con el conflicto?

Lluvia de ideas ¿Cuáles son las causas de la envidia?

Nivele Películas: El diablo se viste de moda

Sentirme feliz con los logros de otros.....

¿Por qué nos sentimos felices cuando el equipo peruano mete un gol?

Lluvia de ideas de situaciones en las que haya sentimientos de alegría del grupo.

Padlet sobre las ideas positivas

Sesión 2

Sesión 02: El conflicto: causas y consecuencia

Objetivos:

- Identificar las causas y consecuencias del conflicto
- Identificarnos con los sentimientos internos **presentes** ante el conflicto.

Todos los seres vivos responden a solo 2 tipos de sentimientos:



El conflicto

Un conflicto es la situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones (lo que reclaman de inmediato), sus intereses y necesidades más profundos, sus deseos y valores parecen incompatibles. En un conflicto son importantes las emociones y los sentimientos.

Tratado de Manual elaborado y aplicado en el Proyecto de Prevención de la Violencia y Promoción de Construcciones Positivas en Subestaciones Educativas del Programa Chile - Seguro del Ministerio de Interior Región Metropolitana 2019 2020

Los protagonistas, su relación, sentimientos, valores, necesidades, el momento mismo en que se encuentran (al comienzo del conflicto o que ya ha pasado). Son los elementos que hay que analizar para conocer el conflicto de forma adecuada y enfrentarse con él.

Dinámica del conflicto



Gutiérrez M. (2005). Actividades para el aula. <http://www.humanas.guayaquil.edu.ec/ma/13/0001/05.pdf>

Texto 01: Una Pelea

Me empujaron a la salida. Hubo un tumulto blanco y después de una rápida investigación quedé frente a frente con Carlos.

- ¿Qué empujás?

Se formó una rueda. Alguien gritó:

- Fajálo...

Niñas aterrorizadas se sumaron al grupo.

Carlos se puso muy colorado. Manos crueles lo empujaron hacia mí.

Tito, falso caudillo y sujeto temido, me dijo:

- Dale... ¿O le tenés miedo?

Entonces le acomodé una piña y ahora ya sé que soy cobarde.

Alejandro Dolina "Crónicas del Ángel gris"

Reflexionar:

- ¿Qué significa ser valiente?
- ¿Frente a quién fue cobarde?
- ¿Cómo pudo haber continuado esta situación al día siguiente?
- ¿Qué hicieron los distintos personajes?

Trabajo grupal

Analiza las siguientes situaciones e identifica las causas del conflicto y las consecuencias.

Sesión 2: El conflicto: causas y consecuencia

Fecha: 28/06/2021

Tiempo: 50 minutos

Objetivos:

- Favorecer que los participantes interactúen con sus compañeros
- Compartir representaciones sobre el conflicto y reflexión sobre las ideas sentimientos y sensaciones asociadas a ella

Tema: El conflicto



Concepto Clave: CONFLICTO

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones (lo que se reclama de inmediato), sus intereses y necesidades más profundos, sus deseos o sus valores parecen incompatibles. En un conflicto son muy importantes las emociones y los sentimientos. Los protagonistas, su relación, sus sentimientos, valores, necesidades, el momento mismo en que se encuentran (es al comienzo del conflicto o ya ha pasado un tiempo), etc. Son los elementos que hay que analizar para conocer el conflicto de forma adecuada y enfrentarse con él.

Leen el texto:

Una Pelea

Me empujaron a la salida. Hubo un tumulto blanco y después de una rápida investigación quedé frente a frente con Carlos.

- ¿Qué empujás?

Se formó una rueda. Alguien gritó:

- Fajálo...

Niñas asustadas se sumaron al grupo.

Carlos se puso muy colorado. Manos crueles lo empujaron hacia mí.

Tito, falso caudillo y sujeto temido, me dijo:

- Dale... ¿O le tenés miedo?

Entonces le acomodé una piña y ahora ya sé que soy cobarde.

Alejandro Dolina "Crónicas del Ángel gris"

García M. (2005). Actividades para el aula.

<http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000190.pdf>

Luego preguntar:

¿Qué significa ser valiente?

¿Frente a quién fue cobarde?

Reflexionar:

¿Cómo pudo haber continuado esta situación al día siguiente?

¿Qué hicieron los distintos personajes?

CONFLICTO

Recordar con los alumnos lo conversado sobre cómo construimos nuestras formas de percibir, pensar, sentir y actuar frente a los conflictos. Explicar que los conflictos son, en realidad, procesos que tienen un desarrollo y que en este desarrollo inciden diversos componentes. Todos nosotros tenemos ciertas creencias y valores, determinadas actitudes formas de percibir y, por supuesto, emociones y sentimientos. Cuando nos encontramos frente a un conflicto, todo ello influirá en los comportamientos o acciones que realicemos para tratar de resolverlo. Lo que hagamos, tanto cada uno de nosotros como la otra persona con quien tenemos el conflicto, tendrá ciertas consecuencias. Estas pueden ser positivas (alivio, satisfacción, mayor comprensión, reconocimiento, mejor relación, etc.) o negativas (más tensión, angustia, enojo, dolor, peor relación, etc.) y pueden reforzar o modificar nuestras creencias, actitudes, percepciones y sentimientos frente al conflicto.

Decíamos anteriormente que el conflicto es parte de nuestra vida cotidiana, de la vida de todas las personas, y que tiene su origen en la diversidad de los seres humanos, en nuestras diferencias.

Desde que nacemos pertenecemos a diferentes grupos sociales: la familia, los amigos, los hinchas de un club o los seguidores de un grupo o estilo musical, el barrio o la ciudad, nuestro país, una región particular del mismo o una región particular del mundo que incluye a varios países.

Mientras crecemos, vamos tomando conciencia de esas pertenencias a través de la lengua que hablamos (y las diferentes variedades dentro de esa lengua), la forma en que nos vestimos, los comportamientos que consideramos adecuados, los valores a los que adherimos..., es decir, vamos conformando nuestra identidad personal (yo soy... a mí me gusta... yo opino que...) y, también, nuestra identidad social en relación con los diferentes grupos a los que pertenecemos.

La identidad, tanto individual como colectiva, es un proceso de construcción social ya que ni las personas ni los grupos existen aislados. Es a partir de la diferenciación con un "ellos" que podemos identificar un "nosotros".

Ahora bien, la construcción social de esta diferenciación con algún "otro" no necesita realizarse como una relación de antagonismo. Y sin embargo en nuestras sociedades, en las que constantemente se estimula la competencia, abundan los ejemplos en los que, con el argumento (o la excusa) de afirmar una identidad determinada, el otro es construido como enemigo: los de otra etnia u otro país, los hinchas del equipo rival, los que escuchan otro tipo de música, los que no comparten nuestras costumbres o gustos, los que opinan distinto...

Responden:

¿Cuál es la causa principal del conflicto?

¿Qué tipo de conflicto es? Intrapersona (de una persona en su interioridad)

Interpersonal (entre dos o más personas consideradas individualmente)

Intragrupal (entre subgrupos dentro de un grupo?)

intergrupal (entre grupos)

La historieta muestra una situación extrema tomada como un caso individual, ¿qué reflexión propone el relato?

Al final, preguntar si hubo algún punto que no fue completado.

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones, sus intereses y necesidades más profundas, sus deseos o sus valores parecen incompatibles. En un conflicto surgen emociones y sentimientos. Existen diversas maneras de afrontar un conflicto: ignorándolo, cediendo completamente de nuestra parte, luchando sin ceder o colaborando en su solución, poniéndose de acuerdo con la otra parte para solucionarlo.

Causa

La causa es el origen o aquello de donde surge un conflicto. Por ejemplo, un comportamiento inadecuado en clase es la causa u origen de una anotación negativa para un alumno/a. Las causas que provocan conflictos son diversas y pueden ser. a) Personales, por ejemplo, la antipatía entre dos personas, opiniones distintas frente a un tema, creencias religiosas o políticas diferentes etc., b) Sociales, por ejemplo la discriminación por ser de grupos musicales diferentes, discriminación por ser mapuche, peruano, etc. por ser de otra clase social, etc. c) Estructurales, sistema social, estilo de organización de un establecimiento, clima laboral, formas de trabajo distinta, etc. Consecuencia La consecuencia es lo que resulta de una causa. Siguiendo con el ejemplo anterior, la anotación es la consecuencia de una mala conducta que es la causa. También la separación de una familia por pensar diferente. No juntarse con un compañero/a por ser más pobre, etc.

Actividad

Se divide en dos grupos de tres participantes.

EJERCICIO 01:

Poner en común una situación problema observada en el colegio (modalidad virtual).

Conflicto de relación:	
Opiniones distintas:	
Necesidades o intereses enfrentados:	
Creencias diferentes:	
Formas de trabajo distinta:	

EJERCICIO 2 Según el siguiente cuadro ¿Cómo se ha enfrentado el conflicto identificado?: Marca dónde corresponda y luego comparte el análisis con el grupo.

COMO ENFRENTAMOS UN CONFLICTO			
(+) Con preocupación por sí mismo o misma	Competitivamente		Colaborando en la solución
		Comprometiéndome en la solución	
(-)	Evitándolo		Acomodándome a lo beneficioso
(-) Con preocupación por la otra persona (+)			

Sesión 3

Sesión 03: En busca de una comunicación efectiva

Objetivos:

- Reconocer los estilos de comportamiento frente al conflicto.
- Identificar las habilidades para la comunicación efectiva.

El conflicto

Es la situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones (lo que reclaman de inmediato), sus intereses y necesidades más profundos, sus deseos y valores parecen incompatibles.

Estilos de comportamiento frente al conflicto

- **Competición** (yo gano - tú pierdes)
- **Evasión** (yo pierdo - tú pierdes)
- **Sumisión** (yo pierdo - tú ganas)
- **Cooperación y compromiso** (yo gano - tú ganas)

Competición, evasión, sumisión y cooperación

- 1) Amenazas o presiones con la otra persona.
- 2) Tratas de negociar los puntos de vista de la otra persona tanto como los tuyos.
- 3) Buscas un punto medio, que cada uno ceda un poco.
- 4) Aceptas que estás equivocado aun cuando no lo creas así.
- 5) Tratas de no encontrarte con la otra persona.
- 6) Buscas constantemente argumentos para sostener tu opinión.
- 7) Tratas de averiguar en qué coinciden y en qué no para reducir el conflicto.
- 8) Tratas de alcanzar una solución de compromiso.
- 9) Te rindes.
- 10) Cambias de tema.
- 11) Gritas o te quejas hasta que obtienes lo que quieres.
- 12) Tratas de exponer tus preocupaciones al otro y escuchar las suyas.
- 13) Concedes un poco y pides a la otra persona que haga lo mismo.
- 14) Finges estar de acuerdo.
- 15) Tratas de transformar la situación en una broma.

La comunicación

Toda conducta o comportamiento humano, en una situación de interacción, adquiere el valor de comunicación.

La habilidad de establecer una buena comunicación, es decir, una comunicación efectiva requiere que se tome en cuenta:

- El mensaje
- El tono y volumen
- Los gestos y posturas corporales
- El contexto o situación social

Obstáculos para una buena comunicación

- **Mandar:** decir lo que tiene que hacer la otra persona (Tienes que __)
- **Amenazar** (Como no lo hagas __)
- **Dar lecciones** (Mi experiencia me dice __)
- **Dar la razón** (Estoy de acuerdo __)
- **Quitarle importancia** (Eso es una tontería, reírse del otro __)
- **Interrogar sin discreción** (Dónde, cuándo, por qué __)

La Escucha Activa mejora la comunicación

- Ponerse en el lugar de la otra persona.
- Comprender lo que está diciendo y lo que está sintiendo.
- Decir lo que nosotros hemos entendido de lo que nos ha dicho.
- Destacar el sentimiento que nos ha transmitido.

Sesión 4

Sesión 04: La mediación escolar

Objetivos:

- Entender qué es la mediación
- Identifica las fases de la mediación

La mediación

Es un proceso estructurado para que las dos personas enfrentadas:


- Entiendan mejor su situación.
- Busquen por ellos mismos, un acuerdo y lo acepten.
- Mejoren su relación personal.

Importante:

- Una forma de resolver conflictos en la que interviene una tercera persona.
- Busca mejorar la comunicación y la relación entre las partes implicadas.
- Es necesario la colaboración y el respeto de los involucrados.
- Los implicados reciben ayuda para comunicarse, identificar sus pensamientos, necesidades, intereses; y puedan llegar a un acuerdo justo para ambos.

Importante:

- Los involucrados son quienes resuelven el conflicto.
- El acuerdo es justo, duradero y ético puesto que se ha llegado de mutuo acuerdo y beneficia a ambas partes.



¿Qué habilidades/recursos debe tener un mediador?

¿Qué habilidades comunicativas necesita un mediador?

Un mediador es	Un mediador no es
Alguien que sabe escuchar	Alguien que te juzga

Basado en un proceso de mediación

FASES	OBJETIVO	FORMA DE DESARROLLARLA POR EL EQUIPO MEDIADOR
1. Presentación y reglas del juego.	Crear condiciones que permitan acceder a la mediación.	Activación de los mediadores: <ul style="list-style-type: none"> Desambiguar. Establecer las partes por separado (sin que sea necesario resolver el conflicto). Explicar el proceso, reglas y funcionamiento. Importancia de la colaboración. Desambiguar: <ul style="list-style-type: none"> La mediación es apropiada para el caso. Se necesitan tres mediadores por lo que el mediador trabaja entre otros voluntarios, todos son personas voluntarias para el conflicto, no. Las partes están dispuestas a llegar a la mediación. El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación. La situación que las partes de los mediadores es la adecuada (Se evitan las situaciones que no se puedan que esperar (que el alumno, si es necesario del resto del aula). El mediador debe tener algunas técnicas como: mostrar de pronto permiso, que ellos de.
2. Presentación y reglas del juego.	Crear condiciones que permitan acceder a la mediación.	Activación de los mediadores: <ul style="list-style-type: none"> Desambiguar. Explicar brevemente cómo se va a ser el proceso: Objetivos, objetivos, papel de los mediadores. Resaltar la importancia de la confidencialidad y de la colaboración (evitar amenazas) y otras. Aceptar una norma básica: Se interrumpen, se intermite un tiempo limitado, se discuten el caso, pero se respetan las. Fase pre-negociación: <ul style="list-style-type: none"> Equipo: Tiempo, Papel para ellos. Constituirse como mediadores.

3. Establecer un proceso de negociación.	Facilitar la negociación entre las partes.	Activación de los mediadores: <ul style="list-style-type: none"> Crear un ambiente positivo y controlar el desarrollo de la negociación. Centrar el proceso sobre el conflicto. Objetivo principal es el conflicto y no la forma de la negociación, actividades personales y de la otra parte. Explicar con claridad y precisión el conflicto, problemas, se el conflicto. Aclarar que cuando uno, a que se desarrolla, establece la normalidad de negociación. Analizar el momento (se perciben y se reconocen desde parte, evitando (tanto como los de contar temas, darles, puntualizar, refutar el argumento, mostrar de). Apoyar a parte sobre la mesa los temas importantes del conflicto. No volver al conflicto, se define que es la mediación, se le que se quiere negociar. Permitir mostrar, tener a disposición del conflicto en el conflicto como la relación entre partes. Apoyar el diálogo entre las partes. Mostrar un comportamiento y respetar silencio.
4. Analizar el problema.	Identificar en qué consiste el conflicto y reconocer los intereses.	Activación de los mediadores: <ul style="list-style-type: none"> Apoyar la confidencialidad de las partes sobre los temas que se van a tratar. Crear un espacio para la negociación del conflicto. Encuentra los puntos que pueden ser el conflicto y evitar hacer de mediación y silencio. Trabaja primero los temas comunes y de más fácil diálogo, para crear confianza y mostrar el interés. Explicar los intereses subyacentes a las posiciones y después el diálogo en términos de intereses.
5. Proponer soluciones.	Trabaja con las partes para que propongan soluciones.	Activación de los mediadores: <ul style="list-style-type: none"> Facilitar la oportunidad y creatividad en la búsqueda de ideas y alternativas (tanto de temas). Explicar que cada parte está dispuesta a hacer y a pedir a la otra parte. Resaltar los intereses comunes de una parte, sobre la otra. Permitir que cada uno de las partes se expresen. Validar la confidencialidad en los temas de negociación.

<p>4. Llegar a un acuerdo</p> <p>Evaluar las propuestas, ventajas y desventajas de cada una y llegar a un acuerdo.</p> <p>Actuación de los mediadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo. - Tener en cuenta las características que definen a cada una de las partes: <ul style="list-style-type: none"> - Equilibrio - Realismo - Equilibrio y coherencia - Clarez y orden - Aceptable por las partes - Evaluable - Que mantenga expectativas de mejora de la relación. - Realizable por ambas. Al respecto el abogado y los representantes en familia el asesoramiento. - Felicitar a las partes por su colaboración. - Hacer copia del acuerdo para cada parte y archivar el original. <p><small>Ases. Torrado de Toranzo (2006)</small></p>	<p>Video</p> <p>Carballín (2021) Llamada de la buena gestión de Bertoldi, Sorelli. Acilioparini. https://www.youtube.com/watch?v=9dY0m00000</p> <p>Ortega Palfus (2019) Gestión buena - Palfus Ortega https://www.youtube.com/watch?v=epa2V5HW3E</p>
--	---

Sesión 5

<p>Sesión 05: Las fases o etapas de un proceso de mediación</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la fase de premediación y la fase de presentación y reglas de juego 	<p>La mediación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Premediación 2. Presentación y reglas de juego 3. Cuéntame 4. Aclarar el problema 5. Proponer soluciones 6. Llegar a un acuerdo
--	--

<p>Fase 01: Premediación</p> <p>Objetivo: Crear las condiciones que faciliten el acceso a la mediación</p>	<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones de los mediadores. • Se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto (ventilar el conflicto). • Explicarles el proceso de la mediación: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración.
--	--

<p>Determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mediación es apropiada para el caso. • Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con personas relacionadas con el conflicto, etc. • Las partes están dispuestas a llegar a la mediación. • El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación. 	<p>Los protagonistas</p> <p>Relación entre las partes: poca o mucha relación, confianza o desconfianza, amistad u hostilidad.</p> <p>Emociones y sentimientos: alegría, tristeza, rabia, temor, humillación.</p> <p>Proceso y momento del conflicto.</p> <p>Posiciones (¿Qué quieren?), intereses (¿Por qué?) y necesidades (¿Para qué?)</p>
--	---

<p>Fase 02: Presentación y reglas de juego</p> <p>Objetivo: Crear confianza en el proceso de mediación</p>	<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones personales. • Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: Objetivos, expectativas, papel de los mediadores. • Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros. • Aceptar unas normas básicas: No interrumpir, no utilizar un lenguaje ofensivo, no descalificar al otro, postura corporal.
--	--

Sesión 6

<p>Sesión 06: La fase cuéntame y técnicas de mediación</p> <p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Conocer la fase cuéntame y las técnicas de preguntas circulares, reformulación y parafraseo.	<p>Fase 03: Cuéntame</p> <p>Objetivos: Exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos, sentirse escuchados.</p>
<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none">• Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes.• Generar pensamiento sobre el conflicto: Objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte.• Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema, no el detalle.	<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none">• Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.• Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc.• Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.
<p>Actuación de los mediadores</p> <ul style="list-style-type: none">• No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.• Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre partes.• Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.	<p>Técnicas de mediación</p> <p>Objetivo: Conocer las preguntas circulares, la reformulación y el parafraseo</p>
<p>Preguntas circulares</p> <ul style="list-style-type: none">• Se recomienda usar después de la fase de cuéntame, cuando las parte ya han contado su versión de los hechos.• Las preguntas circulares <u>busca que cada uno de los involucrados se pongan en la posición de la otra persona.</u>• Ejemplo: Rafael y Federico de 7A no permiten que Julio juegue en el equipo de su salón durante el recreo. <p>Pregunta circular: ¿Qué crees que siente Julio cuando no puede jugar con sus compañeros de 7A?</p> <ul style="list-style-type: none">• Busca involucrar al otro.	<p>Reformulación</p> <ul style="list-style-type: none">• Se recomienda usar después de la fase de cuéntame, cuando las parte ya han contado su versión de los hechos.• Corresponde a la <u>devolución del mediador de la narrativa de las partes desde una nueva perspectiva.</u> Después de escuchar a los involucrado en el conflicto les devuelve su relato, pero desde una perspectiva diferente.• Ejemplo: Jean Pierre no colabora en los trabajos grupales.

<p style="text-align: center;"><u>Reformulación</u></p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Andrea dice: Jean Pierre es flojo, siempre se desconecta de las clases cuando hacemos trabajos grupales. Ahora tendremos todos bajas notas. <p>Mediador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo que quiere decir Andrea es que Jean Pierre, no ha colaborado en el trabajo grupal y tendrán una baja nota pues el trabajo está incompleto. 	<p style="text-align: center;"><u>Parfraseo</u></p> <p>Es una técnica en la cual <u>el mediador devuelve el relato del conflicto sin emocionalidad y con conceptos claros a las partes.</u></p> <p>Se recomienda usar después que cada una de las partes involucradas ha dado su versión de los hechos.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Parfraseo</u></p> <p>Ejemplo:</p> <p>Josquín ¡Roberto botó el plato de spaghetti y la ensalada en mi uniforme! ¡Lo compré hace apenas dos días!</p> <p>Mediador: Entonces, si entendí bien, Roberto estaba regresando a su mesa con el plato de spaghetti y una ensalada, cuando accidentalmente derramó el spaghetti en tu uniforme.</p> <p><small>Caso tomado de actividad grupal Aranda R, Fernández A, Onggi M y Toro A. (2021). Actividad grupal de Mediación.</small></p>	<p style="text-align: center;"><u>Bibliografía</u></p> <p>Aranda R, Fernández A, Onggi M y Toro A. (2021). Actividad grupal de Mediación para el curso de Civica.</p> <p>Corrobés A.(2017) La mediación escolar en la etapa de educación infantil como estrategia de prevención y resolución de conflictos</p> <p>U.Terruco.(2017) Técnicas de mediación. https://www.youtube.com/watch?v=eJlzy5K34I</p>

Sesión 7

<p style="text-align: center;"><u>Sesión 07: La fase: aclarar el problema y técnicas de mediación</u></p> <p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la fase aclarar el problema y desarrollar ejercicios de las técnicas de preguntas circulares, reformulación y parfraseo. 	<p style="text-align: center;"><u>Fase 04:</u> <u>Aclarar el problema</u></p> <p>Objetivos: Identificar en qué consiste el conflicto</p>
<p style="text-align: center;"><u>Actuación de los mediadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto. • Conseguir una versión consensuada del conflicto. • Identificar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo. 	<p style="text-align: center;"><u>Actuación de los mediadores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés. • Explorar los otros intereses de los involucrados en el conflicto y dirigir el diálogo en términos de intereses.

Técnicas de mediación

Objetivo: Ejercicios con preguntas circulares, reformulación y parafraseo

Preguntas circulares

- Las preguntas circulares busca que cada uno de los involucrados se pongan en la posición de la otra persona.
- Ejemplo: Rafael y Federico de 7A no permiten que Julio juegue en el equipo de su salón durante el recreo.

Pregunta circular:
¿Qué crees que siente Julio cuando no puede jugar con sus compañeros de 7A?

- Busca involucrar al otro.

Reformulación

- Corresponde a la devolución del mediador de la narrativa de las partes desde una nueva perspectiva. Después de escuchar a los involucrados en el conflicto les devuelve su relato, pero desde una perspectiva diferente.

Ejemplo:

- Andrea dice: *Jean Pierre es flojo, siempre se desconecta de las clases cuando hacemos trabajos grupales. Ahora tendremos todas bajas notas.*

Mediador:

- Lo que quiere decir Andrea es que Jean Pierre, no ha colaborado en el trabajo grupal y tendrán una baja nota pues el trabajo está incompleto.*

Parafraseo

Es una técnica en la cual el mediador devuelve el relato del conflicto sin emocionalidad y con conceptos claros a las partes.

Ejemplo:

Joaquín: *¡Roberto botó el plato de spaghetti y la ensalada en mi uniforme! ¡Lo compré hace apenas dos días!*

Mediador: *Entonces, si entendí bien, Roberto estaba regresando a su mesa con el plato de spaghetti y una ensalada, cuando accidentalmente derramó el spaghetti en tu uniforme.*

Ejercicio

Lee el siguiente caso de mediación e identifica las etapas de la mediación y los tipos de preguntas.

Bibliografía

Ananda R., Fernández A., Orjig M. y Toro A. (2021). Actividad grupal de Mediación para el curso de Divina.

Cortobas A. (2017) La mediación escolar en la etapa de educación infantil como estrategia de prevención y resolución de conflictos.

U. Temuco (2017) Técnicas de mediación.
<https://www.youtube.com/watch?v=Jlzy5K34I>

Sesión 8

Sesión 08:

Las fases: *Proponer soluciones y Llegar a un acuerdo*

Objetivos:

- Conocer las fases *Proponer soluciones y Llegar a un acuerdo.*

Fase 05:

Proponer soluciones

Objetivos: Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo

Actuación de los mediadores

- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones (fluvia de ideas).
- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.
- Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.
- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones.
- Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.

Actuación de los mediadores

- Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés.
- Explorar los otros intereses de los involucrados en el conflicto y dirigir el diálogo en términos de intereses.

Fase 06: Llegar a un acuerdo

Objetivos: Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada involucrado y llegar a un acuerdo

Actuación de los mediadores

- Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.
- Tener en cuenta las características que deben tener los acuerdos:
 - Equilibrado
 - Realista posible
 - Específico y concreto
 - Claro y simple
 - Aceptable por las partes
 - Evaluable
 - Que mantenga expectativas de mejora de la relación.
 - Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento.

Actuación de los mediadores

- Felicitar a las partes por su colaboración.
- Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.

Torrego, J. C. (2008). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid: Narcea.

Videos

Torrego (2008). La mediación en centros educativos.
<https://www.youtube.com/watch?v=jDjkm2VuUfo>

Club de Mediación (2021). La mediación en las escuelas.
<https://edpuzzle.com/media/6151e51b18cd3a419ef1d8bf>

Sesión 9

Simulación de mediación

- Formación de los grupos integrada por cuatro alumnos.
- A cada grupo se le asigna un caso y realizan la simulación de la mediación escolar.

Caso

Era un día normal en el colegio y a la hora del recreo, como es de costumbre, los niños salieron a jugar. Luis, se dirigió hacia el campo de básquet, ya que quería jugar básquet. Cuando llegó, ya estaban a punto de empezar, pero faltaba uno para un equipo; así que él se ofreció. La capitana, Fernanda, lo ignoró y dijo que tal vez podrían jugar así, cinco contra seis. Luis al notar esto se enfureció y empezó a gritarle a la capitana que él se estaba ofreciendo y que lo estaba ignorando. Comenzó todo un escándalo en pleno patio. De repente, Samantha, miembro del otro equipo les dijo que tal vez sería mejor que hablen del problema con los mediadores escolares.

Ortega, M., Meléndez, y Sánchez. El (2008). Manual para el curso de Ciclo Mediación escolar.

Caso 1:

En el salón de octavo grado, Benjamín estaba sentado tranquilamente en su carpeta, cuando llega Jorge y lo mira con mala cara y se sienta al costado. Durante el desarrollo de la clase, todo estaba normal hasta que a Benjamín se le cae el lápiz y deja su asiento para recogerlo. Después volvió a su asiento, pero de repente Jorge le quita la silla a Benjamín provocando que se caiga de trasero; al momento en el que Benjamín se quería sentar de nuevo en su silla, volvió a caerse. Luego de la terrible caída, Benjamín se sentía muy adolorido y empezó a lanzarle insultos a Jorge por hacerle esa broma pesada. Jorge también empieza a insultar. Y el profesor que estaba explicando la clase en la pizarra, se detiene debido a la pelea entre los dos compañeros, finalmente el profesor los expulsa de su clase.

De Jarama, J., Navarro, S., y Pedraza, B. (2013). (2013) Diálogos para el curso de Civica-Mediación escolar.

¿Cómo situaron el conflicto?

¿Qué soluciones encontraron?

¿A qué acuerdo se llegó?

¿Cómo se sintieron los alumnos en conflicto?

Bibliografía

Benegas, J. C. (2008). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Mexico: Narva.

Sesión 10

Sesión 10:
Ejercicio de simulación de la mediación

Objetivos:

- Poner en práctica la mediación escolar

Simulación de mediación

- Formación de los grupos integrado por cuatro alumnos.
- Cada grupo crea un documento y elabora el guión de la mediación.

Caso 1:

En un día normal en el colegio y a la hora del recreo, como es de costumbre, los niños salieron a jugar; Luis, se dirigió hacia el campo de básquet, ya que quería jugar básquet. Cuando llegó, ya estaban a punto de empezar, pero faltaba uno para un equipo; así que él se ofreció. La capitana, Fernanda, lo ignoró y dijo que tal vez podrían jugar así, cinco contra seis. Luis al notar esto se enfureció y empezó a gritarle a la capitana que él se estaba ofreciendo y que lo estaba ignorando. Comenzó todo un escándalo en pleno patio. De repente, Samantha, miembro del otro equipo les dijo que tal vez sería mejor que hablen del problema con los mediadores escolares.

De Jarama, M., Navarro, S., y Pedraza, B. (2013). (2013) Diálogos para el curso de Civica-Mediación escolar.

Caso 2:

Matías se pelea con John, porque John se copió el examen de Matías. John sacó 20 de nota sin ningún esfuerzo y sin estudiar. Cabe destacar que Matías es alguien no muy paciente. Entonces Matías reaccionó de una manera violenta intentando golpear a John, pero menos mal que llegó el profesor Carranza para detenerlos. El profesor los separó y les propuso que el caso sea atendido por los mediadores.

De Jarama, M., Navarro, S., y Pedraza, B. (2013). (2013) Diálogos para el curso de Civica-Mediación escolar.

Caso 3:
Matteo estaba con un grupo de niños jugando al fútbol durante el recreo del colegio cuando Renato, se quiso unir, pero no le dejaron porque él es muy molesto. Ya que cada vez que juegan fútbol, casi todos los días con él, terminan peleándose con todos. Por ese motivo, Matteo decide por su grupo que Renato no juegue. Renato se sintió mal, y por eso quiere acudir a la mediación. Le parecía muy injusto que no le dejaran jugar.

Benítez, A. y J. C. (2008). Mediación en instituciones educativas. México: Nueva.

Caso 4:
En el salón de octavo grado, Benjamín estaba sentado tranquilamente en su carpeta, cuando llega Jorge y lo mira con mala cara y se sienta al costado. Durante el desarrollo de la clase, todo estaba normal hasta que a Benjamín se le cae el lápiz y deja su asiento para recogerlo. Después volvió a su asiento, pero de repente Jorge le quita la silla a Benjamín provocando que se caiga de trasero; al momento en el que Benjamín se quería sentar de nuevo en su silla, volvió a caerse. Luego de la terrible caída, Benjamín se sentía muy adolorido y empezó a lanzarle insultos a Jorge por hacerle esa broma pesada. Jorge también empieza a insultar. Y el profesor que estaba explicando la clase en la pizarra, se desilena debido a la pelea entre los dos compañeros, finalmente el profesor los expulsa de su clase.

Benítez, J., Navarro, S., Pérez, S. (2008). Talleres para el caso de UJCEM. México: Nueva.

Caso 5:
En un hermoso día soleado, a un grupo de alumnos, les tocaba clase de Historia. La profesora les había dicho que tenían que hacer un trabajo en parejas y le tocó a Franco con Valentina. Mientras hacían el trabajo, Valentina le contó un secreto a Franco, pero le pidió que no se lo dijese a nadie. Cuando Valentina se fue al baño, Franco empezó a contar el secreto a toda la clase, sin que Valentina se diera cuenta. Al día siguiente todos se ríen de Valentina, ella no sabía por qué y se sentía avergonzada. Ella rápidamente fue con sus amigas y les preguntó por qué se ríen de ella, si no había hecho nada. Y sus amigas le dijeron que Franco había contado el secreto a todo el salón cuando ella se había ido al baño. Valentina estaba muy furiosa y fue corriendo al sitio de Franco y le empezó a gritar y reclamar. Franco se quedó callado hasta que Valentina lo golpeó y todos se asustaron. La profesora a cargo tomó acción y se propuso llevar el caso al club de mediación.

Benítez, J. y Chávez, S. (2008). Talleres para el caso de UJCEM. México: Nueva.

¿Cuál la parte más difícil?
¿Qué tipo de preguntas formularon?

Bibliografía
Benítez, J. C. (2008). Mediación de conflictos en instituciones educativas. México: Nueva.

Sesiones de preparación de estudiantes mediadores del año 2022

Sesión 1

Club de Mediación Escolar y Liderazgo 2022



Sesión 01: Presentación del programa y dinámica de grupos

Objetivos:

- Favorecer que los participantes interactúen con sus compañeros.
- Preparar su presentación en la comunidad EAC

Dinámica de presentación

- Cada estudiante se presentará indicando su nombre, grado y sección.
- Dinámica de la ficha adjunta en classroom.

Momento para compartir

- ¿A quién le gusta cantar? ...
- ¿Con quiénes descubrieron que tenían algo en común? ¿qué tienen en común?
- ¿Qué aprendieron de sus compañeros que no sabían antes?
- ¿Les resultó fácil o difícil hablar de sus sentimientos?

La mediación

Es un proceso estructurado para que las dos personas enfrentadas:

- Entiendan mejor su situación.
- Busquen por ellos mismos, un acuerdo y lo acepten.
- Mejoren su relación personal.

Video

Cerbaldo (2021) Canción de la buena gente de Bertolt Brecht, Audiodiosia.
<https://www.youtube.com/watch?v=9k1YmWV0u4E>

Ortega Palto (2019) Gente buena - Palto Ortega
<https://www.youtube.com/watch?v=9m0zAeF04yQ>

Sesión 2 y 3

Sesión 02: La Mediación Escolar

Objetivos:

- Cronograma de las sesiones
- Presentación de los Mediadores Escolares 2022 en las asambleas de primaria y secundaria

La mediación

Es un proceso estructurado para que las dos personas enfrentadas:

- Entiendan mejor su situación.
- Busquen por ellos mismos, un acuerdo y lo acepten.
- Mejoren su relación personal.

Importante:

- Una forma de resolver conflictos en la que interviene una tercera persona.
- Busca mejorar la comunicación y la relación entre las partes implicadas.
- Es necesario la colaboración y el respeto de los involucrados.
- Los implicados reciben ayuda para comunicarse, identificar sus pensamientos, necesidades, intereses; y puedan llegar a un acuerdo justo para ambos.



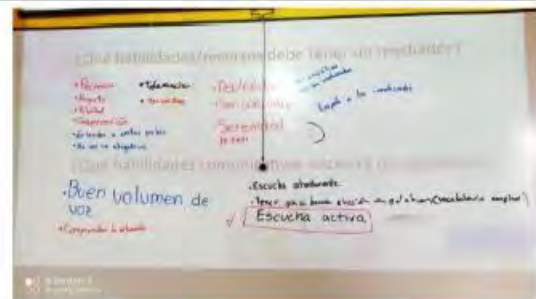
Importante:

- Los involucrados son quienes resuelven el conflicto.
- El acuerdo es justo, duradero y ético puesto que se ha llegado de mutuo acuerdo y beneficia a ambas partes.



¿Qué habilidades/recursos debe tener un mediador?

¿Qué habilidades comunicativas necesita un mediador?





La mediación

1. Premediación
2. Presentación y reglas de juego
3. Cuéntame
4. Aclarar el problema
5. Proponer soluciones
6. Llegar a un acuerdo

Página web de WBC

www.wbc.com.ar/mediacion/que-es-la-mediacion

4. Llegar a un acuerdo. Qué es básicamente, cómo, cuándo y dónde.

Evaluar las propuestas, ventajas y desventajas de cada una y llegar a un acuerdo.

Atenuación de los mediadores:

- Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.
- Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes:
 - Equitativa
 - Realista-Posible
 - Específico y concreto
 - Claro y simple
 - Aceptable por las partes
 - Ejecutable
 - Que mantenga un potencial de riesgos de la solución.
- Rotundidad por escrito. Así se evita el fraude, las ambigüedades y la facilidad de retractarse.
- Fomentar a las partes por su colaboración.
- Hacer copia del acuerdo para cada parte y archivar el original.

Ver: Tomás de Torquemada (2004).

Actividad

Trabajar en grupo para la presentación del Club de Mediación Escolar y Liderazgo en las asambleas de primaria y secundaria en agosto.

Grupo 1: Fabiana, Micaela, David, Leandro y Ariana
 Grupo 2: Lorena, Vicente, Luana y Aitana

Sesión 4

Club de Mediación Escolar y Liderazgo 2022

Manejar conflictos **personales e interpersonales** requiere desarrollar una serie de habilidades que con el tiempo también pueden ser enseñadas a las personas. Estas **habilidades permiten cambiar su visión sobre un conflicto** ofreciéndoles una "caja de herramientas sobre cómo actuar según la situación que se les presente".

El **objetivo general** del entrenamiento es ayudarte a **aumentar tu capacidad de respuesta a las circunstancias**. Te enseñan cómo cambiar conductas, emociones, pensamientos y eventos que puedan causarte malestar y aflicción, así como también instruyen cómo vivir el momento, **aceptando lo que es**.

Existen cuatro grupos de habilidades a desarrollar:



Conciencia plena: enseña cómo observar y experimentar la realidad tal como es, ser menos críticos y vivir el momento siendo efectivo.

Efectividad interpersonal: ayudan a manejar los **conflictos interpersonales** de manera efectiva y a mantener y mejorar las relaciones con otras personas (cercanas a ti y desconocidos)



Regulación emocional: ayudan a manejar tus emociones, a pesar de que no se pueda lograr un control emocional completo.

Hasta cierto punto, todos somos quienes somos, y la emocionalidad es parte de nosotros; **sin embargo, podemos aprender a tener un mayor control.**



Tolerancia al malestar: ayudan a aprender a **tolerar y sobrevivir situaciones de crisis** sin empeorar las cosas.

OBJETIVO GENERAL

Aprender a cambiar tus propias **conductas**, emociones y pensamientos vinculados a los problemas de la vida que causan sufrimiento y aflicción.

La conducta es el conjunto de respuestas (acciones) que son por presencia o por ausencia, públicas o privadas, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos. Puede ser aprendida o influenciada voluntaria o involuntaria, etc. según las circunstancias que la afectan.

MCMXVII

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conductas a reducir:

- **Estar desconectado/a;** vacío/a; estar fuera de contacto con uno(a) mismo(a) y con los demás; ser crítico/a.
- **Conflicto interpersonal** y **estrés;** soledad.
- **Falta de flexibilidad;** dificultades frente al cambio. Emociones inestables y también extremas; conductas que dependan del estado de ánimo; dificultades en la regulación emocional.
- **Conductas impulsivas;** actuar sin pensar; dificultades para aceptar la realidad tal como es; terquedad; adicción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Habilidades a aumentar:

- Habilidades de conciencia plena.
- Habilidades de efectividad interpersonal.
- Habilidades de regulación emocional.
- Habilidades de tolerancia al malestar.

OBJETIVOS PERSONALES

Conductas a disminuir:

- 1.
- 2.
- 3.

Habilidades a aumentar:

- 1.
- 2.
- 3.

Opciones para resolver cualquier problema

Cuando la vida te presenta problemas, ¿cuáles son tus opciones?

1. **RESUELVE EL PROBLEMA** Cambia la situación... o evítala, abandónala, sal de la situación para siempre.
2. **SIÉNTETE MEJOR RESPECTO AL PROBLEMA** Cambia (o regula) tu respuesta emocional al problema.
3. **TOLERA EL PROBLEMA** Acepta y tolera tanto el problema como tú respuesta frente a ese problema.
4. **CONTINÚA SINTIÉNDOTE MISERABLE** ¡O incluso empeora las cosas!

1. Para resolver el problema: Usa habilidades de efectividad interpersonal, de resolución de problemas y de regulación emocional.

2. Para sentirte mejor respecto al problema: Usa habilidades de regulación emocional.

3. Para tolerar el problema: Usa habilidades de tolerancia al malestar y conciencia plena.

4. Para permanecer miserable: ¡No utilices habilidades

Sesión 5

**Club de Mediación Escolar
y Liderazgo 2022**

**MENTE SABIA:
INTEGRANDO LA RAZÓN
Y LA EMOCIÓN**

Cuando estamos con la "mente emocional" activada, **percibimos lo que nos pasa en función de lo que sentimos en ese instante**. Si nuestras emociones son muy intensas, podemos distorsionar la interpretación que hacemos de las situaciones y de nuestras circunstancias y actuamos «en caliente». Pero, también, podemos encontrar la motivación, la pasión y la energía que necesitamos para alcanzar nuestras metas, para ayudar a los demás o para sobreponernos a las dificultades.

Por otro lado, cuando se activa nuestra "mente racional", **observamos nuestra vida desde la lógica y el empirismo**. Nos centramos en los hechos y en la razón, dejando aparcadas las emociones, y actuamos «en frío». Este estado nos permite llevar a cabo planes, seguir instrucciones, dirigir equipos y tareas, etc.

Ambos estados tienen sus funciones y beneficios. Por ello, aunque a veces podamos anhelar desactivar alguno de ellos, **necesitamos tanto de la razón como de la emoción para vivir**. Nuestro objetivo último sería integrarlos, aunque no alcancemos la «mente sabia» a cada momento.

Para integrar la emoción y la razón disponemos de las llamadas "habilidades básicas de conciencia".

Las habilidades básicas de conciencia se dividen en dos: habilidades «qué» y «cómo».

Las **habilidades «qué»** tienen como objetivo desarrollar un estilo de vida centrado en el aquí y el ahora, haciendo hincapié en la toma de conciencia de nuestras emociones y pensamientos para poder decidir nuestra conducta de una forma que nos acerque a lo que queremos conseguir. Incluyen observar, describir y participar:

- **Observar** significa atender a lo que experimentamos, pensamos y sentimos en cada momento.
- **Describir** supone ponerle palabras a aquello que observamos.
- **Participar** implica permitirse entrar y dejarse envolver por cada experiencia, fluir al realizar actividades y tareas.

Las **habilidades «cómo»** nos indican, precisamente, cómo observar, describir y participar de nuestras experiencias: La manera en que se nos insta a vivir cada momento es sin juicio, haciendo las cosas de una en una y centrándonos en lo que funciona en cada situación:

- **No emitir juicios** supone no etiquetar las cosas como «buenas» o «malas», ni evaluar si lo que sentimos o hacemos es lo que deberíamos o no.
- **La unicidad mental** significa evitar la multitarea y centrar nuestra atención en el aquí y el ahora. Esto es, evitar hacer varias cosas a la vez.
- **La efectividad** se deriva de la ausencia de juicio y nos invita a hacer lo que funciona en cada situación, adaptándonos a las circunstancias, sin quedarnos estancados en cómo deberían de ser las cosas en un mundo justo e ideal. Es elegir nuestras batallas desde la aceptación de lo que podemos cambiar y lo que no, y responder en consonancia.

La «mente sabia» es más que un razonamiento y más que una sensación. Es ver algo con claridad y mantener dicha visión en el tiempo, aunque nuestro estado emocional o conocimientos varíen. Cuando eso ocurre, experimentamos la **certeza de que algo es válido** para nosotros y una sensación de **coherencia vital** que nos aporta serenidad.

MCMXVII

MENTE SABIA

- Fria
- Racional
- Objetiva
- Tareas
- Tangible
- Exige evidencias
- Los sentimientos o emociones no son importantes

MENTE RACIONAL **MENTE SABIA** **MENTE EMOCIONAL**

- Caliente
- Depende del humor
- Emociones
- Impulsiva
- La lógica no es importante
- Centrada en el ego
- Inmediata

Inhala

UNIVERSIDAD DE LA PAZ
 1. UNIDAD 1: FUNDAMENTOS DE LA MEDIACIÓN
 2. UNIDAD 2: EL PROCESO DE LA MEDIACIÓN
 3. UNIDAD 3: EL ROL DEL MEDIADOR
 4. UNIDAD 4: EL ROL DEL MEDIADOR

Describe una experiencia que haya tenido con cada uno de los tres estados mentales.



Club de Mediación Escolar y Liderazgo EAC

Mente racional **Mente sabia** **Mente emocional**

Sesión 6

Club de Mediación Escolar y Liderazgo 2022

MENTE SABIA

- Coniente
- Depende del humor
- Emocional
- Impulsiva
- La lógica no es importante
- Controla en el ego
- Inmediatez

MENTE RACIONAL **MENTE SABIA** **MENTE EMOCIONAL**

- Fina
- Racional
- Objetiva
- Tanza
- Tangible
- Exige evidencias
- Los sentimientos o emociones no son importantes



Ejercicio de Mediación

Armando caso

Objetivos

- A. Distinguir posiciones e intereses.
- B. Pensar opciones de mutuo beneficio

Armando caso

Comparte tu caso y responde las siguientes preguntas:

1. ¿Quién o quiénes están involucrados en este problema?
2. ¿Qué es lo que cada uno de los involucrados plantea o pide?
3. ¿Qué es lo que cada uno de los involucrados necesita realmente?
4. ¿Qué piensan cada uno de los involucrados acerca de sí mismo y de los otros?
5. ¿Qué podrían hacer para solucionar el problema tomando en cuenta las necesidades de ambos?

Sesión 7

Club de Mediación Escolar y Liderazgo 2022

Sesión 7: Habilidad interpersonal

Objetivos

Mejorar las relaciones sociales con otras personas (habilidades interpersonales)

Habilidades interpersonales



Son aquellas que **nos permiten establecer vínculos y relaciones estables y efectivas** con las personas.

Su desarrollo implica la capacidad de **reconocer nuestras emociones y la de los demás**, así como la **posibilidad de saber regularlas** en las relaciones con los otros.

Importante:

- La **socialización en la escuela** y el **entrenamiento en habilidades** contribuyen a que las habilidades se desarrollen y fortalezcan.
- En la **mediación** y en la **vida social** necesitamos de estas habilidades para **comunicarnos asertivamente**.
- **Saber reconocer la falta de ellas** en otros también puede ayudarte a **sugerir y reconocer el origen** de algunos conflictos.



Habilidades para alcanzar tus metas interpersonales cuidando las relaciones y el autorespeto

- ❑ Aprender a realizar un pedido y decir "no" a aquellas cosas que no deseo realizar.
- ❑ Consigue que los demás tomen en cuenta tu opinión o pedido cuidando el vínculo.
- ❑ Haz lo que consideres correcto. Intenta resistir a todo tipo de presión que atente contra tu moral o tus valores.

Habilidades para construir, mantener y terminar relaciones interpersonales

- ❑ Relacionarse con los demás de una manera que te haga sentir competente.
- ❑ Encuentra y construye nuevas relaciones.
- ❑ Fortalece tus relaciones actuales.
- ❑ Trabaja sobre aquellas relaciones que entorpecen tu bienestar.
- ❑ Termina con aquellas relaciones que son destructivas.

Habilidades para transitar en el sendero del medio

- ❑ Equilibra el balance entre la aceptación y el cambio en las relaciones interpersonales.
- ❑ Comprende y acepta el punto de vista de otra persona aunque no esté de acuerdo.
- ❑ Contempla a todas las partes en una situación.
- ❑ Aléjate de los extremos (blanco y negro).

MCMXVII

Mitos que interfieren en las metas de efectividad interpersonal

- No merezco obtener lo que deseo o necesito.
- Si pido algo, esto demostrará que soy una persona muy débil.
- Tengo que saber de antemano si la persona va a decir "sí", antes de pedirle algo.
- Si pido algo o digo "no" frente al pedido de otra persona no puedo soportar que se disguste conmigo.
- Si me dice que no, me muero.
- Pedir es realmente algo egoísta, malo y despreciable.
- Decir que "no" frente a un pedido es algo muy egoísta.
- Debería estar dispuesto/a sacrificar mis propias necesidades por otro(s).
- Soy realmente incompetente sino puedo arreglármelas por mí mismo.
- El problema está en mi cabeza, obviamente.
- Si pensara diferente, no debería molestar a nadie más.
- Si no obtengo lo que necesito/pido, realmente no importa, es indistinto.
- Las habilidades son un signo de debilidad.

BAJA INTENSIDAD PEDIR (soltar, ceder)

Pedir	Negarse
No pedir, no insistir	1 Hacer lo que los otros quieren sin que lo pidan
Sugerir indirectamente, aceptar la negativa	2 Hacer lo que los otros quieren, sin quejarte
Sugerir abiertamente, aceptar la negativa	3 Hacer lo que los otros quieren, a pesar del desgano
Pedir tentativamente, aceptar la negativa	4 Hacer lo que los otros quieren, pero reclamando.
Pedir con confianza, aceptar la negativa	5 Rechazar cortésmente, pero reconsiderar
Pedir con confianza, resistir la negativa	6 Rechazar con confianza, pero reconsiderar
Pedir con confianza, resistir la negativa	7 Rechazar con confianza, resistirse a ceder
Pedir firmemente, resistir la negativa	8 Rechazar firmemente, resistir a ceder
Pedir firmemente, insistir, negociar	9 Rechazar firmemente, no ceder, negociar.
Pedir y no aceptar un no como respuesta	10 No lo hagas

NO PEDIR ALTA INTENSIDAD (mantente firme)

Mitos que interfieren en la efectividad de las relaciones interpersonales y el auto respeto

- No debería tener que preguntar, pedir o negarme a un pedido; deberían saber lo que quiero.
- No tengo por qué informarle a la otra persona que su comportamiento me hiera o me molesta, deberían saberlo.
- No debería tener que trabajar para obtener lo que deseo y equilibrar o negociar mis necesidades o pedidos con otros.
- Las personas deberían esforzarse más para brindarme lo que deseo.
- Debo agradecer siempre a los demás, deben aceptarme, apoyarme y tratarme bien.
- Obtener lo que deseo y cuando yo lo deseo es lo más importante.
- No debería ser amable, respetuoso y equitativo si los demás no lo son conmigo.
- Vengarme me hará sentir muy bien, más allá de cualquier consecuencia negativa que esto provoque.
- Todo el mundo miente.
- Obtener lo que deseo o necesito es más importante que el camino que elijo para obtenerlo, el fin justifica los medios.

DESARROLLANDO LAS HABILIDADES

Las habilidades interpersonales, solo se pueden aprender con práctica, práctica y práctica. Para hacerlo, tienes que estar alerta a cada oportunidad. Si la situación no se presenta espontáneamente, entonces podrías salir a su encuentro o crear la oportunidad para practicar.

DESARROLLANDO LAS HABILIDADES

- Ir a una biblioteca y pedir ayuda para encontrar un libro (variante: ir a un negocio y pedirle al vendedor que te ayude a encontrar lo que buscas)
- Mientras hablas con alguien, cambia de tema.
- Invitar un amigo/a a cenar (a tu casa o a un restaurante)
- Preguntarle a un mozo/a en un restaurante detalles sobre la cuenta.
- Compra algo que cueste poquito con un billete grande
- Pedirle a un gerente o supervisor de un supermercado algo que quieras comprar pero que no se encuentre en stock o disponible.
- Pedir un favor a algún compañero de clase (darte una opinión acerca de un trabajo que estés realizando.)
- Disentir con la opinión de otra persona.

DESARROLLANDO LAS HABILIDADES

- Expresa desacuerdo con tus padres, o amigo cercano respecto a diferentes temas (tareas del hogar, salidas al cine etc.)
- Pedir a tus padres, o amigos, que asuman más responsabilidad en un área específica.
- Pedirle ayuda a un amigo para arreglar algo.
- Pedirle a una persona que está haciendo ruidos molestos que sea más silencioso.
- Pedirle a una persona que deje de hacer algo que te está molestando.
- Pregúntale la hora a un desconocido.
- Pregúntale a tu profesor si te puede otorgar tiempo extra para terminar un trabajo o actividad

«POSICIONES E INTERESES: ¿Qué te interesa?»

1. Juan: Los niños de la clase dicen que soy un mentiroso; ahora le diré al maestro que los castigue a todos sin salir al patio.
¿Qué quiere Juan?
¿Por qué?
¿Qué necesita?
2. Mohammed: Quiero que mi madre me compre una pelota nueva y así seré el capitán del equipo.
¿Qué quiere Mohammed?
¿Por qué?
¿Qué necesita?
3. Adriana: Me iré de casa porque mis padres no me quieren.
¿Qué quiere Adriana?
¿Por qué?
¿Qué necesita?



Club de Mediación Escolar y Liderazgo EAC

Nombre: _____ Grado: _____ Fecha: _____

Manejar conflictos exitosamente requiere de desarrollar una serie de habilidades personales y de autoconocimiento que nos permiten estar en constante cambio y evolución.

Este autoconocimiento nos servirá de base para reconocer en otras personas las causas por las cuales entraron en conflicto y asimismo poder sugerir las acciones más propicias para llegar a un acuerdo y cambiar su visión sobre el conflicto en sí, permitiéndoles desarrollar la flexibilidad mental adecuada para actuar según la situación que se les presente”

OBJETIVOS PERSONALES

El objetivo de este ejercicio es reconocer algunas conductas que pueden estar siendo un obstáculo en nuestra interacción con los demás, afectando nuestra paz o alejándonos de nuestros objetivos más importantes.

Queremos que recuerdes un incidente personal donde sientas que no pudiste manejar la situación. Al pensarlo trata de **no juzgar las conductas de los demás ni las propias y solamente describir los hechos.**

Ahora identifica algunas conductas que sientes que deberías disminuir y que hubieran contribuido a tener un mayor control de la situación en ese momento.

Conductas a disminuir:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Ahora que identificaste las conductas a disminuir, puedes mencionar que habilidades crees que necesitarías aprender para en un futuro **responder** de una manera más asertiva.

Habilidades a aumentar:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Ahora para terminar queremos que des un respiro profundo notando el ambiente a tu alrededor y reconociendo que te encuentras en el momento presente y el ejercicio que realizamos te llevó a un momento del pasado que ya no esta en este presente y a pesar de que no podemos cambiarlo, si podemos desarrollar nuevas habilidades para superar nuevos problemas.

Sesión 8

Club de Mediación Escolar y Liderazgo 2022

Sección 8: Comunicación eficaz

Objetivos

Explicar qué es la comunicación eficaz

Actividad de inicio



- **"Pared derecha"**: los alumnos que son paredes derechas deben cambiar de casa.
- **"Pared izquierda"**: los alumnos que son paredes izquierdas deben cambiar de casa.
- **"Inquilinos"**: los inquilinos tienen que cambiar de casa.
- **"Terremoto"**: se deberán crear nuevas casas. Nadie podrá crear de nuevo una casa con los compañeros de su anterior casa.

Comunicación efectiva



- La comunicación es la base del proceso de la mediación escolar.
- Permite que los involucrados expresen sus posiciones, emociones, intereses o valores de forma transparente, sin insultar, agredir, manipular, entre otros.
- Se basa en la **escucha en forma empática**.

(Ministerio de Educación y Ciencia: 2020; Vilaseca y Piñero, 2016; Viana, 2011)

"LAS DOCE TÉCNICAS"

Técnica	Explicación	Ejemplo
Memoria activa	Escucha al otro lo que está diciendo.	"Entonces... ¿sí?"
Resumen	Resuma lo que el otro te ha dicho cuando acabar la vez de él (o ella) de hablar.	"Como yo he visto esto, entiendo... ¿Es así correcto?"
Reformulación	Resuma a una persona cambiando para decir lo que él/ella ha dicho.	"Lo que me ha dicho... ¿Es así correcto?"
Clarificación	Alguien te ha expresado una idea o una emoción, pero no estás seguro de entenderla. Pregunta al otro para aclarar lo que él/ella quiere decir.	"¿Un momento de silencio cuando estás hablando, así me puedes ayudar a entender?"
Repetición	Escucha al otro una vez más y repite lo que él/ella ha dicho.	"¿Es así correcto? ¿No estás seguro de haberlo entendido?"
Clarificación emocional	Escucha al otro que te expresa una emoción importante.	"¿Es así correcto? ¿No te preocupa?"
Resumen	Resuma lo que el otro te ha dicho.	"Entonces de acuerdo contigo, me parece..."
Repetición	Escucha lo que el otro te ha dicho y repite lo que él/ella ha dicho.	"Por lo que me estás diciendo..."
Resumen	Resuma lo que el otro te ha dicho.	"Entonces de acuerdo contigo, me parece..."
Reformulación	Resuma lo que el otro te ha dicho cambiando para decir lo que él/ella ha dicho.	"¿Un momento de silencio cuando estás hablando, así me puedes ayudar a entender?"
Clarificación	Alguien te ha expresado una idea o una emoción, pero no estás seguro de entenderla. Pregunta al otro para aclarar lo que él/ella quiere decir.	"¿Un momento de silencio cuando estás hablando, así me puedes ayudar a entender?"
Repetición	Escucha al otro una vez más y repite lo que él/ella ha dicho.	"¿Es así correcto? ¿No estás seguro de haberlo entendido?"

© 2008-2010, L. Lynn Lerner. Revisado de "Conflictos en el aula: un manual práctico para profesores de primaria". Madrid: Alianza editorial.

Escucha activa



Se produce cuando la persona se encuentra predispuesta no solo escuchar a conciencia al otro atentamente (sin interrupciones, sin juicios), sino que se requiere observar de forma integral lo que se comunica (lenguaje verbal y no verbal), de lo que implica los silencios y de cómo se aborda la comunicación.

(Vilaseca y Piñero, 2008; Ministerio de Educación y Ciencia, 2020; Gesto-Longo y Vilaseca Salmerón, 2012)

"Para esto, es importante ser empático (ponerse en el lugar del otro de quien te escuchas) y tener una actitud de humildad y aceptar al otro."

Técnicas de escucha activa

EL PARAFRASEO



Parafraseo... Consiste en tomar las ideas relevantes de la persona que habla y expresarlo con nuestras propias palabras. De esta forma, la persona, tendrá la oportunidad de sentirse comprendido o ampliar o rectificar la idea que desea comunicar.

(Ministerio de Educación y Ciencia, 2012; Vilaseca y Piñero, 2008)

Actividad

Ejemplo:

Rosa dice: "Una compañera de mi clase contesta siempre cuando el profesor realiza una pregunta a la clase y no deja responder a los demás".

Parafraseo:

- "Te parece que tu compañera tendría que dejar que los demás pudieran responder cuando preguntan los profesores".
- "Pienso que todos deben tener la oportunidad de contestar y que el hecho de que responda más veces a ella puede dificultar que lo hagan los demás".

(Vilaseca y Piñero, 2008)

Actividad

Caso:
María dice: "Estoy harta de mis compañeros, son unos egoístas, sólo piensan en sí mismos".

Parfraseo:

- Aitana "Entonces te molesta que tus compañeros no piensen en los demás".
- Lorena "Me parece que no te agrada que tus compañeros sólo piensen en sí mismos".

Actividad

Caso:
Fernando dice: "¡Roberto botó el plato de spaghetti y la ensalada en mi uniforme! ¡Lo compré hace apenas dos días!".

Parfraseo:

- Fabianna: "Entonces, te molesta que tu ropa nueva se haya ensuciado gracias a un accidente".
- Micaela: "Entonces no te agrada que Roberto haya derramado ese plato de fideos en tu ropa nueva".

Sesión 9

Club de Mediación Escolar y Liderazgo 2022

Sesión 9: Métodos y estrategias de la mediación.

Objetivos

Métodos y estrategias de la mediación

Actividad de inicio



- "¡Pared derecha!": los alumnos que son paredes derechas deben cambiar de casa.
- "¡Pared izquierda!": los alumnos que son paredes izquierdas deben cambiar de casa.
- "¡Inquilina!": los inquilinos tienen que cambiar de casa.
- "¡Terremoto!": se deberán crear nuevas casas. Nadie podrá crear de nuevo una casa con los compañeros de su anterior casa.

Comunicación efectiva



- La comunicación es la base del proceso de la mediación escolar.
- Permite que los involucrados expresen sus posiciones, emociones, intereses o valores de forma transparente, sin insultar, agredir, manipular, entre otros.
- Se basa en la **escucha en forma empática**.

Ministerio de Educación y Ciencia. 2020. Valores y Párrafos. 2009. Viena, 20-11



"LAS OCHO TÉCNICAS"

Técnica	Explicación	Ejemplo
Repetir/Repetir	Repetir lo que se ha dicho o parte de él.	"Sí, claro." "Claro."
Reformular	Reformular lo que se ha dicho con otras palabras.	"¿Quieres un té? ¿Te gusta el té? ¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té." "¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té."
Reformular	Reformular lo que se ha dicho con otras palabras.	"¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té." "¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té."
Reformular	Reformular lo que se ha dicho con otras palabras.	"¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té." "¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té."
Reformular	Reformular lo que se ha dicho con otras palabras.	"¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té." "¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té."
Reformular	Reformular lo que se ha dicho con otras palabras.	"¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té." "¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té."
Reformular	Reformular lo que se ha dicho con otras palabras.	"¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té." "¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té."
Reformular	Reformular lo que se ha dicho con otras palabras.	"¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té." "¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té."
Reformular	Reformular lo que se ha dicho con otras palabras.	"¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té." "¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té."
Reformular	Reformular lo que se ha dicho con otras palabras.	"¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té." "¿Te gusta el té?" "Sí, me gusta el té."

(Villacorta y Páramo, 2006; Ministerio de Educación y Ciencia, 2002; García-Lorenzo y Velasco Gutiérrez, 2013)

Escucha activa

Se produce cuando la persona se encuentra predispuesta no solo escuchar a conciencia al otro atentamente (sin interrupciones, sin juicios), sino que se requiere observar de forma integral lo que se comunica (lenguaje verbal y no verbal), de lo que implica los silencios y de cómo se aborda la comunicación.

(Villacorta y Páramo, 2006; Ministerio de Educación y Ciencia, 2002; García-Lorenzo y Velasco Gutiérrez, 2013)

"Para esto, es importante ser empático (ponerse en el lugar del otro de quien te escucha) y tener una actitud de humildad y aceptar al otro."



Técnicas de escucha activa

EL PARAFRASEO



Parafrasear - Consiste en tomar las ideas relevantes de la persona que habla y expresarlo con nuestras propias palabras. De esta forma, la persona tendrá la oportunidad de sentirse comprendido o ampliar o rectificar la idea que desea comunicar.

(Barrero-García e Irujo, 2012; Villacorta y Páramo, 2006)

Actividad

Ejemplo:

Rosa dice: "Una compañera de mi clase contesta siempre cuando el profesor realiza una pregunta a la clase y no deja responder a los demás".

Parafraseo:

- "Te parece que tu compañera tendría que dejar que los demás pudieran responder cuando preguntan los profesores".
- "Pensas que todos deben tener la oportunidad de contestar y que el hecho de que responda más veces a ella puede dificultar que lo hagan los demás".

(Villacorta y Páramo, 2006)

Actividad

Caso:

Fernando dice: "¡Roberto botó el plato de spaghetti y la ensalada en mi uniforme! ¡Lo compré hace apenas dos días!".

Parafraseo:

- Fabianna: "Entonces te molesta que tu ropa nueva se haya ensuciado gracias a un accidente".
- Micaela: "Entonces no te agrada que Roberto haya derramado ese plato de fideos en tu ropa nueva".

Actividad

Caso:

María dice: "Estoy harta de mis compañeros, son unos egoístas, sólo piensan en sí mismos".

Parafraseo:

- Aitana: "Entonces te molesta que tus compañeros no piensen en los demás".
- Lorena: "Me parece que no te agrada que tus compañeros sólo piensen en sí mismos".



PROGRAMA DE VALORES – 2024

FRASES MOTIVACIONALES PARA TODA LA COMUNIDAD EDUCATIVA (con actividades por niveles)

T	Fecha	VALORES	DEFINICIÓN	CONCEPTOS CLAVE	FRASES MOTIVACIONALES	Actividad sugerida para cada nivel
1	4 marzo a 12 abril	RESPECT PANEL	Es tratarse a uno mismo, a los demás y al mundo con estimación y valía. Respeto es la consideración especial que debemos tener hacia alguien o algo digno de ser valorado.	Tolerancia Consideración Admiración Escucha activa Consenso Cortesía	<ul style="list-style-type: none"> I respect myself when I recognize that I am unique and have something to share with the World. Me respeto a mí mismo cuando reconozco que soy único y tengo algo que compartir con el mundo. 	
	15 abril a 31 mayo	EMPATHY PANEL G11 y G6	Es reconocer y valorar las necesidades de los otros, a fin de comprender sus pensamientos, razonamientos y emociones, teniendo una mentalidad abierta y una actitud reflexiva sobre las perspectivas de otras personas.	Comprensión Entendimiento Sensibilidad Afinidad Tolerancia	<ul style="list-style-type: none"> Being empathetic makes us better human beings. Ser empáticos nos hace ser mejores seres humanos. <p>I am empathetic when I give of myself before thinking about myself. Soy empático cuando doy de mí antes que pensar en mí</p>	
2	3 junio a 12 julio	RESPONSABILITY PANEL G10 y G5	Es cumplir con nuestras obligaciones y ser cuidadosos al tomar decisiones o al realizar algo. Es asumir las consecuencias de nuestros actos y cuidar de uno mismo y de los demás, en respuesta a la confianza que las personas nos otorgan.	Compromiso Puntualidad Autonomía Ser competente	<ul style="list-style-type: none"> I am responsible when I value my abilities and efforts and do the best to fulfill my goals. Soy responsable cuando valoro mis habilidades y esfuerzos y doy lo mejor de mí para cumplir mis objetivos. 	
	5 agosto a 13 sept	HONESTY PANEL G9 y G4	Es respetar el principio de verdad en la relación con los otros y con uno mismo. Una persona honesta actúa con probidad, asumiendo la responsabilidad por sus actos y mostrando coherencia entre lo que piensa, dice y hace.	Sinceridad Honradez Rectitud Integridad	<ul style="list-style-type: none"> Being honest allows me to be free and live safely. Ser honesto me permite ser libre y vivir seguro. 	
3	16 sept a 31 oct	KINDNESS PANEL G8 y G3	Es actuar de manera educada y cordial con las otras personas. Un gesto de amabilidad anima, levanta, consuela y fortalece al otro.	Cordialidad Gentileza Cortesía Bondad Gratitud	<ul style="list-style-type: none"> The smallest act of kindness can impact everyone's wellbeing. El más pequeño acto de amabilidad puede impactar en el bienestar de todos. 	
	4 nov a 19 dic	SOLIDARITY PANEL G7 y G2	Es mostrar empatía, sensibilidad y respeto por las necesidades del otro. Alguien solidario ayuda a los demás y busca influir positivamente en la vida de las personas y el mundo que las rodea.	Empatía Compañerismo Generosidad Ayuda	<ul style="list-style-type: none"> I am solidary when I decide to help others and commit to action Soy solidario cuando decido ayudar a otros y me comprometo a la acción. I am solidary when I give of myself before thinking about myself. Soy solidario cuando doy de mí antes que pensar en mí 	

10 nov, 13 dic 2023



ANEXO 7

CONCEPTUALIZACIÓN DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

CATEGORÍAS	CONCEPTUALIZACIÓN	SUBCATEGORÍAS	AUTORES	CONCEPTUALIZACIÓN
Aporte del proyecto para desarrollar habilidades sociales	Se define las habilidades sociales como un conjunto de comportamientos que le permite a la persona relacionarse con otras (interpersonal) de modo adecuado donde exprese sus actitudes, opiniones, deseos, derechos, sentimientos sin experimentar ansiedad, estrés, tensión, entre otras (Caballo, 2005; García-Longoria y Vázquez Gutiérrez, 2013).	Empatía	<p>Segura, M. (2005). <i>Enseñar a convivir no es tan difícil</i>. Desclee de Brouwer.</p> <p>Lederach, J. (1984), <i>Educación para la paz. Objetivo escolar</i>. Fontamara</p> <p>Ministerio de Educación y Ciencia [MEC], Organización de Estados Iberoamericanos [OEI] y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo [AECID] (2020). <i>Manual de educación escolar guía para formadores</i>. https://bit.ly/3RS4yHE</p>	<p>Consiste en ponerse en el lugar del otro y relacionarse de la mejor manera con ellos. Para esto, es importante reconocerse a uno mismo y desde allí, a su vez, reconocer la individualidad del otro; de esta manera, se podrá valorar la diversidad que presenta el colectivo humano (Segura, 2005; Lederach, 1984; Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020).</p> <p>Esta habilidad permitirá promover el entendimiento con los demás sobre su forma de pensar y sentir, y de esta forma se podrá abordar el conflicto. Además, permite que la comunidad reconozca las ventajas de solucionar el problema mediante el diálogo y el acuerdo (Segura, 2005; Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020).</p>
		Asertividad	<p>Ministerio de Educación y Ciencia [MEC], Organización de Estados Iberoamericanos [OEI] y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo</p>	<p>Es una habilidad que implica expresarse con claridad (hechos, necesidades, sentimientos) ante cualquier tipo de situación evitando la comunicación agresiva (atemoriza y/o inhibe al otro) y pasiva (ausencia de acción o cambio). Esto implica expresarse de forma libre con</p>

			<p>[AECID] (2020). <i>Manual de educación escolar guía para formadores</i>. https://bit.ly/3RS4yHE</p> <p>García-Longoria, M. y Vásquez, R. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la Región de Murcia. <i>Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales</i>, (5), 113-136. https://bit.ly/3cFhhOE</p>	<p>responsabilidad (respeto sobre los pensamientos y sentimientos de las personas) y defender los propios derechos sin atropellar la de los otros (Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020; García-Longoria y Vásquez Gutiérrez, 2013).</p> <p>La mediación busca desarrollar la asertividad en los estudiantes. Durante el proceso de la mediación, se tendrá en cuenta esta habilidad. Esto se debe a que los estudiantes (mediadores y las partes) la usarán al momento de escucharse, de respetar los tiempos de exposición y de comunicarse de forma.</p>
		<p>Escucha activa</p>	<p>Villaoslada, E. y Palmeiro, C. (2009). Formación de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos. En J. Torrego. (Eds.). <i>Modelo integrado de mejora de la convivencia</i> (pp.69- 108). GRAO</p> <p>Ministerio de Educación y Ciencia [MEC], Organización de Estados Iberoamericanos [OEI] y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo [AECID] (2020). <i>Manual de educación escolar guía para formadores</i>. https://bit.ly/3RS4yHE</p>	<p>Se produce cuando la persona se encuentra predispuesta no solo escuchar a conciencia al otro atentamente (sin interrupciones, sin juicios) sino que se requiere observar de forma integral lo que se comunica (lenguaje verbal y no verbal), delo que implica los silencios y de cómo se aborda la comunicación (Villaoslada y Palmeiro, 2009; Ministerio de Educación y Ciencias, Organización de Estados Iberoamericanos y Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2020; García-Longoria y Vásquez Gutiérrez, 2013). Para esto, es importante ser empático (ponerse en el lugar del otro de quien te escucha) y tener una actitud de humildad y aceptar al otro.</p> <p>Para que los estudiantes desarrollen la habilidad de escucha activa (entendida como una comunicación auténtica que implica la confianza y respeto) es necesario enseñarles de forma explícita (requiere conocimiento y práctica) las formas de comunicarse para no ser improvisadas</p>

				(Sharif, 2001 citado por Villaoslada y Palmeiro, 2009).
Aporte del proyecto para la formación de líderes	El liderazgo escolar se define como la participación activa de los alumnos en la escuela. Ello implica influir de forma positiva sobre otros y ser capaz de articular las metas e intenciones de la escuela mediante toma de decisiones en consenso que impactará en la convivencia, y la capacidad para dirigir las en esa dirección (Guerrero, 2016; Leithwood, 2009). Para ello, el líder desarrollará habilidades como orientar, comunicar, facilitar, modelar conductas, motivar, capacitar, etc. que al momento de interactuar con otros construirá valores, formas de conducta, roles dentro del sistema escolar (Álvarez, 2010; Bardisa, 1997).	Líder cooperativo	Yukl, G. (2008). <i>Liderazgo en las organizaciones</i> . Pearson Educación.	Líder cooperativo. -El líder mediador es capaz de trabajar de forma cooperativa. Ello implica una comunicación asertiva que facilita su efectividad en transmitir el mensaje en su entorno. Se entiende por cooperación cuando los integrantes se identifican con el grupo, comparten recursos e información, valoran pertenecer al equipo, se ayudan mutuamente y trabajan durante un largo periodo de tiempo en diversos contextos, además, presentan una motivación personal para apoyar los acuerdos que se tomen (Yukl, 2008). Para esto, es importante que el líder debe transmitir confianza, respeto mutuo y aspiraciones compartidas con el fin de que sus miembros se sientan dispuestos a cooperar en el logro de objetivos colectivos, por ende, se centra tanto en las relaciones como en los resultados, y el medio a través del cual operan es la conversación de alta calidad (Hurley, 2011).
		Líder fiable	Bowman, R. (2013). Learning leadership Skills in Middle School. <i>The Clearing House</i> , 86 (2), 59–63. http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00098655.2012.744291 Castaño (2013). <i>Un nuevo modelo de liderazgo por valores</i> . [Tesis doctoral, Universidad de Alcalá.] Repositorio institucional de Alcalá https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/20002/Capitulo%202.pdf?sequence=2&isAllowed=y	Para ser un líder mediador fiable, es importante que se cultive el respeto por uno mismo; es decir, tiene que reflexionar sobre sus fortalezas y debilidades siendo riguroso con sus propias ideas. En otras palabras, el liderazgo implica el dominio de uno mismo (Bowman, 2013). Si tiene claro sus convicciones, objetivos y valores, generará confianza. Asimismo, el líder fiable es importante que delegue responsabilidades (<i>empowerment movement</i>) a otros; es decir, otorgarle el poder suficiente para que ellos tomen decisiones y asuman las consecuencias de sus actos (Castaño, 2013). Ello permitirá que sea digno de confianza, tanto con su entorno como

			con sus compañeros. Para esto, es importante construir bases de confianza donde se pueda compartir información confidencial o secretos personales. Esta situación se da de manera voluntaria.
		<p>Líder con autocontrol emocional</p> <p>Castaño (2013). <i>Un nuevo modelo de liderazgo por valores</i>. [Tesis doctoral, Universidad de Alcalá.] Repositorio institucional de Alcalá https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/20002/Capitulo%202.pdf?sequence=2&isAllowed=y</p> <p>Goleman, D. (2017). <i>La inteligencia emocional</i>. Debolsillo.</p> <p>Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2003). <i>El líder resonante crea más</i>. Debolsillo</p> <p>Yukl, G. (2008). <i>Liderazgo en las organizaciones</i>. Pearson Educación.</p> <p>Guerrero, J. (2016). <i>Percepciones de los estudiantes sobre el liderazgo ejercido por sus representantes estudiantiles en una escuela pública de alto rendimiento de Lima</i> [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital PUCP http://hdl.handle.net/20.500.12404/7203</p>	<p>El líder mediador es capaz de gestionar sus emociones. Ello le permitirá dirigir de forma pertinente al equipo. Al respecto, Goleman manifiesta que un líder es capaz de percibir, comprender y gestionar sus emociones para facilitar el razonamiento y pensamiento (citado en Castaño, 2003). Asimismo, Goleman (2017) indica que los líderes cuando se conocen a sí mismos son capaces de darse cuenta de cómo sus emociones afectan en su conducta. El líder que valida y autocontrola sus emociones tendrá la capacidad de escucha, empatía y contará con mayor oportunidad de establecer vínculos emocionales (Goleman, Boyatzis y McKee, 2003). Por otra parte, Guerrero (2016) indica que un rasgo del líder es que sea estable emocionalmente y maduro. En este último punto, Castaño (2003) manifiesta que la madurez influye en la interacción de los miembros del equipo. Si los integrantes presentan una baja madurez, mostrarán un comportamiento egoísta y agresivo. Este tipo de conducta podría reducir la confianza y cohesión del equipo (Yulk, 2008).</p>
		Líder con toma	Canós, L., Pons, C., Valero, M. y Se entiende por toma de decisiones como un

		<p>de decisiones</p>	<p>Maheut, J. (2012). <i>Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación</i>. http://hdl.handle.net/10251/16502</p> <p>Lorenzo, M., Cáceres, P., Aznar. I., Hinojo, F. & Trujillo, J. (2011). Aportaciones actuales del liderazgo estudiantil en el contexto italiano: la Universidad de Bolonia <i>Educatio Siglo XXI</i>, 29 (2), 313-332. http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3719924</p> <p>Sánchez, J. (2013). Participación Educativa y Mediación Escolar: Una Nueva Concepción en la Escuela del siglo XX. <i>Aposta. Revista de Ciencias Sociales</i>, (59), 1-28. https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950255007.pdf</p>	<p>proceso que implica identificar y analizar la situación, considerar objetivos, buscar alternativas, seleccionar la mejor para luego ser ejecutadas y evaluadas (Canós et. al. 2012). Este proceso lo lleva a cabo el líder y los miembros del equipo. Implicar al grupo en el debate de las decisiones constituye el momento más importante de la participación estudiantil (Sánchez, 2013). Esto es la mejor garantía del compromiso de los integrantes del equipo. Asimismo, la participación en la toma de decisiones permite al líder mediador y los miembros del grupo desarrollar la ciudadanía. Esta se entiende como la práctica de valores que les permite el ejercicio pleno de sus derechos y respetar el de los demás, es decir, practicar la democrática.</p> <p>Finalmente, el líder mediador presenta los rasgos de cooperatividad, fiabilidad, autocontrol emocional y toma de decisiones. Estos rasgos tienen implicancia en su actuación. Por ende, es importante que exista una coherencia entre sus ideas y su actuar regido en su principio ético (Lorenzo et al., 2011).</p>
--	--	-----------------------------	--	---

ANEXO 8

ASENTIMIENTO INFORMADO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimados padres de familia:

Esperemos que se encuentren bien. El motivo de la presente carta es para solicitarles su apoyo en la realización de nuestra investigación conducida por Ana Marijulia Montalvo Mandujano y Katherine Paulina Quispe Castillo de Agüero, estudiantes de la maestría de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesoradas por el docente Pablo Fernando Montalván Zúñiga. La investigación, denominada Percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario sobre el proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” en una institución educativa privada, tiene como propósito comprender las percepciones de los docentes gestores y estudiantes que participan en el programa para recoger las sugerencias y mejorarla.

Se les ha contactado a ustedes como padres del estudiante que participa en el Club de Mediación Escolar y Liderazgo para que nos brinde su consentimiento en la entrevista grupal que incluye la presencia de sus otros compañeros. Todas las preguntas están enfocadas sobre el funcionamiento del programa y no se abordará aspectos personales. Ello tomará aproximadamente entre 30 a 40 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por las investigadoras en las computadoras personales por un periodo de seis meses. Solamente nosotras y el asesor tendrán acceso a la misma durante y después de haber publicado la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

La participación de su menor hijo (a) es completamente voluntaria. El menor puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre el trabajo, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su mail, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis a su correo electrónico.

En caso de tener alguna duda sobre el trabajo investigativo, puede comunicarse a los siguientes correos electrónicos: amontalvom@pucp.edu.pe y katherine.quispec@pucp.pe. Además, si tiene alguna consulta sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico etica.investigacion@pucp.edu.pe.

Yo, _____, doy mi consentimiento para que mi menor hijo(a) participe de la entrevista grupal.

Asimismo, estoy de acuerdo que la identidad de mi hijo(a) sea tratada de manera confidencial, es decir, que en la tesis no será expresa el nombre, por ende, las tesis utilizarán un código de identificación o pseudónimo

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
Katherine Paulino Quispe Castillo	Firma	Fecha

ANEXO 9

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado (a) participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Ana Marijulia Montalvo Mandujano y Katherine Paulina Quispe Castillo de Agüero, estudiantes de la maestría de Educación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesoradas por el docente Pablo Fernando Montalván Zúñiga. La investigación, denominada Percepciones de docentes gestores y estudiantes del nivel secundario sobre el proyecto “Club de mediación escolar y liderazgo” en una institución educativa privada, tiene como propósito comprender las percepciones de los docentes gestores y estudiantes que participan en el programa para recoger las sugerencias y mejorarla.

Se le ha contactado a usted en calidad de participante del proyecto. Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 30 y 40 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por las investigadoras en las computadoras personales por un periodo de un año. Solamente ellas y el asesor tendrán acceso a la misma durante y después de haber publicado la investigación. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, le enviaremos un informe ejecutivo con los resultados de la tesis.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse a los siguientes correos electrónicos: amontalvom@pucp.edu.pe y katherine.quispec@pucp.pe o los números 980086308 y al 999951218. Además, si tiene alguna consulta sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico etica.investigacion@pucp.edu.pe.

Yo, _____, doy mi consentimiento para participar en el estudio y autorizo que mi información se utilice en este.

Asimismo, estoy de acuerdo que mi identidad sea tratada de manera confidencial, es decir, que en la tesis no será expresa de mi nombre y las tesis utilizarán un código de identificación o pseudónimo

Finalmente, entiendo que recibiré una copia de este protocolo de consentimiento informado.

Nombre completo del (de la) participante	Fecha	Firma
Katherine Paulina Quispe Castillo de Agüero	Fecha	Firma
Ana Marijulia Montalvo Mandujano	Fecha	Firma