

Mediación, Negociación e Interacción Simbólica
Para la prevención de conflictos en el entorno escolar

Dr. Jairo León León

Investigación Docencia

Asesor

Yuly Natalia Díaz Parra

Angie Katherine Porras

Daniela Alejandra Rueda

Universidad Cooperativa de Colombia

Licenciatura en Lengua Castellana e inglés

Facultad de Educación

2018

Tabla de contenido

1. Resumen.....	5
2. Planteamiento del problema	6
2.1. Formulación del problema	6
2.2. Objetivo general	7
2.3. Objetivos específicos.....	7
2.4. Justificación.....	8
3. Marco teórico	9
3.1. Estado del arte	9
3.1.1. Nivel local	9
3.1.2. Nivel nacional	11
3.1.3. Nivel internacional	12
3.2 Marco histórico	14
3.2.1. Guerra de los mil días.....	17
3.2.2. Cronología del proceso de paz en Colombia.....	19
3.2.2.1. Inicio de negociaciones con la FARC (1981-1984)	19
3.2.2.2. Cese de fuego de M-19, EPL y PRT (1988- 1991)	20
3.2.2.3. Últimas conversaciones y firma del acuerdo con las FARC (2012-2016)	21
3.3. Marco legal.....	21
3.3.1. La ley 446 de 1998.....	22
3.3.2. La ley 23 de 1991	22
3.3.3.“El decreto 1818 de 1998	23
3.3.4. Acto legislativo 1 del 2016 – “Fast Track”	23
3.4. Marco conceptual	25
3.4.1. Mediación en el conflicto.....	25
3.4.2. Mediación en la cultura	26
3.4.3. Mediación en la sociedad	26
3.4.4. Mediación en la comunidad	27
3.4.5. Mediación en la psicología.....	27
3.4.6. Mediación en la comunicación.....	28

3.4.7. Mediación en la educación.....	28
3.4.8. Mediación en la familia.....	29
3.4.10. Cualidades del mediador	31
3.4.2. Negociación.....	31
3.4.3. Negociación en el conflicto.....	32
3.4.4. Negociación en la cultura.....	32
3.4.5. Negociación en la sociedad.....	33
3.4.6. Negociación en la comunidad	33
3.4.7. Negociación desde la psicología	34
3.4.8. Negociación en la comunicación.....	34
3.4.9. Negociación en la educación.....	35
3.4.10. Negociación en la familia.....	36
3.4.11. Negociación en los niños.....	36
3.4.12. Cualidades del negociador	37
3.4.13. Interaccionismo Simbólico.....	37
3.4.14. Interaccionismo en el conflicto	38
3.4.15. Interaccionismo simbólico en la cultura.....	39
3.4.17. Interaccionismo simbólico en la comunidad	40
3.4.18. Interaccionismo simbólico desde la psicología	40
3.4.19. Interaccionismo simbólico en la comunicación	41
3.4.20. Interaccionismo simbólico en la educación.....	42
3.4.21. Interaccionismo simbólico en la familia	42
3.4.22. Interaccionismo simbólico en los niños	43
3.5. Marco contextual.....	44
4. Estrategias metodológicas	47
4.1. Tipo de investigación	47
4.2. Población y muestra	48
4.3. Instrumentos de investigación.....	49
Fuente: elaboración propia. Tabla 1	50
4.3.2. Cuadro encuesta final	50
Fuente: elaboración propia. Tabla 2.....	50
4.3.3. Cuadro actividades guía (Negociación).	50

4.4. Estrategias didácticas (actividades).....	51
5. Análisis y resultados	54
5.1. Tabulación test diagnóstico.....	54
5.2. Tabulación test de interaccionismo simbólico	62
5.3. Tabulación actividad de negociación	64
5.4. Triangulación	66
6. Conclusiones	69
7. Propuestas	72
8. Bibliografía	75

1. Resumen

La siguiente investigación presenta una metodología sobre el estudio realizado en el colegio Técnico Industrial José Elías Puyana, debido a que siempre se ha tenido presente la enseñanza de los valores que representa a un estudiante. Después de haber realizado la investigación con estudiantes de noveno grado de la institución mencionada, el estudio se fundamenta en la importancia que tiene para las instituciones la resolución de conflictos, ya que ellos no poseían el mejor comportamiento disciplinario de la institución, por tal razón se decidió trabajar con ellos el desarrollo de la investigación a través de distintas estrategias metodológicas con las cuales lograran corregir no solo ese aspecto sino que también notaran cambios en su vida cotidiana. Los avances de la tecnología moderna ha influenciado de alguna manera el comportamiento de los niños y adolescentes, debido a que el adolescente se enfrenta hoy a la era digital, aspecto que por un lado les ha permitido desarrollar ciertas habilidades y agilidad en la construcción de procesos y conocimientos.

Por otra parte, los jóvenes de la actualidad también se ven inmiscuidos en medio de guerras, violencia o principalmente en conflictos donde muchas veces llegan a seguir ese ejemplo y en la mayoría de los casos siempre fallan en cómo resolverlos o llegar a un acuerdo, debido a que no cuentan con el conocimiento de cómo hacerlo; es por eso que el objetivo de la investigación es formar para la tolerancia, el respeto y el reconocimiento a la diferencia, a través de varias estrategias que permitan implementar la mediación y negociación e interaccionismo simbólico desde el aula de clase, para que exista un entorno de paz y una convivencia sana.

2. Planteamiento del problema

A lo largo de la formación de los estudiantes de todas las instituciones públicas de Colombia, es necesario hacer énfasis en la enseñanza de la mediación, la negociación e interacción simbólica, debido a que en los últimos años se ha llevado a cabo el proceso de paz, a su vez la dificultad que existe al educar o formar en medio de todos los problemas que pueden surgir en un entorno escolares. Es así como los docentes se enfrentan ante una problemática y deben implementar herramientas, para abordar cualquier tipo conflicto que se llegue a evidenciar dentro de las aulas de clases y también saber manejar la situación a la hora de incluir a cualquier estudiante que haya pasado por algún conflicto o que sea de una etnia diferente.

Por lo tanto, la labor docente no solo se centra en la enseñanza del conocimiento, debe tomar partida en la formación de seres humanos competentes, incluyentes, respetuosos y llenos en valores que apoyen en la formación de una sociedad de paz e inclusión; dejando de lado todo aspecto de conflicto y violencia.

2.1. Formulación del problema

¿Cómo formar a través de la Mediación, Negociación e Interacción Simbólica para la prevención de conflictos en el entorno escolar a estudiantes que estén cursando el grado noveno?

2.2. Objetivo general

Formar para la tolerancia, el respeto y el reconocimiento de la diferencia, a través de varias estrategias que permitan implementar la mediación, negociación e interaccionismo simbólico desde el aula de clase.

2.3. Objetivos específicos

- Diagnosticar las características que tienen los estudiantes para la solución de los diversos conflictos que se presentan a diario, a través de aplicación de encuestas.
- Conceptuar a los estudiantes la importancia del dialogo frente a un conflicto, por grande o pequeño que este sea, mediante diversas estrategias que mejoren la convivencia y comunicación entre ellos.
- Implementar una cartilla como estrategia metodológica que brinde diferentes actividades para poder abordar cualquier tipo de conflicto en el aula de clases.

2.4. Justificación

La investigación realizada por las estudiantes de Licenciatura en Lengua Castellana e Inglés de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Bucaramanga, buscó identificar los métodos necesarios que se requieren para que los adolescentes puedan dirimir sus conflictos de manera pacífica. La investigación tuvo una duración de dos años y estuvo enfocada, así mismo a la comunidad de adolescentes en la cual se realizó el estudio.

Cabe destacar que este proceso de investigación, no solo tuvo como objetivo tratar la mediación en el postconflicto, ya que no se pudo identificar qué personas fueron parte del conflicto armado y cuáles no. Así, esta investigación se enfocó en cualquier tipo de estudiantes sin importar raza o descendencia, teniendo como base la mediación e interacción simbólica.

Este proyecto se hizo con el fin de crear una herramienta que va direccionada a los estudiantes y los docentes, donde mediante diferentes actividades se inició una educación basada en la sana convivencia, el respeto al prójimo, evitando así el conflicto y rechazo, tanto en el entorno estudiantil como en el entorno social.

3. Marco teórico

En este capítulo se tiene en cuenta el soporte conceptual constituido por un conjunto de enfoques teóricos, investigaciones y artículos que se consideraron válidos para la investigación que se quiere realizar.

3.1. Estado del arte

Mediante las siguientes investigaciones que han sido desarrolladas a lo largo de los últimos cinco años a nivel local, nacional e internacional, se ha podido comprender de una manera más amplia el enfoque de lo que es la mediación negociación e interacción simbólica, dando de esta manera un soporte y una visión más amplia al desarrollo del presente estudio.

3.1.1. Nivel local

Las investigadoras Yudy Andrea Carrillo Cruz, Rosa María Caycedo Guío, Lina María Mejía Torres y Angelika Rivera Benavidez en su investigación:

“Mediación como solución alternativa en la era del posconflicto en Colombia”, del año 2016 de la Universidad Santo Tomas de Bucaramanga, Proponen un análisis constructivo para implementar herramientas alternativas que permitan minimizar los impactos del posconflicto y sirvan en la aplicación de la justicia y la incidencia que la misma tiene en la superación de conflictos, su objetivo principal es capacitar a los diferentes entes participantes del postconflicto sobre los beneficios de la mediación como solución alternativa de conflictos y a su vez analizar el impacto que genera en la sociedad, las investigadoras, hicieron una propuesta para

implementar herramientas alternativas que disminuyan de manera progresiva el impacto del postconflicto de esta manera aplicándolo en la justicia y el suceso que esta tiene en la superación del conflicto.

Este estudio es una fuente que ayudó en el proceso de la investigación realizada, pues dio una visión más amplia en la implementación de las estrategias de mediación entre las víctimas del posconflicto o de cualquier otro conflicto presente en el ámbito escolar, de esta manera se llevaron a cabo dentro de la investigación y se vio mejoría en la comunicación de los estudiantes generando un ambiente de paz en el aula.

Así mismo, las investigadoras: Aury Mayerly Acevedo Suárez y Zaida Maritza Rojas Castillo en su investigación: “*Generalidades del conflicto, los procesos de paz y el posconflicto*”, de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana del año 2016, sostienen que el proceso de paz debe ser entendido como un mecanismo pacífico de solución de un conflicto armado interno y se da como una consecución de fases que permiten llegar a la firma de un acuerdo entre los actores armados, teniendo en cuenta que la paz se consigue no solo con la negociación, sino con el cumplimiento de lo acordado.

Lo anterior se enfocó en el posconflicto y en cómo afrontarlo una vez ya se han desmovilizado de este, también se toma en cuenta la solución de conflictos por medio de la mediación y el cómo hacer valer los acuerdos planteados durante la misma. Es así como la mediación juega un papel importante en ambas investigaciones, de tal manera que buscan mejorar la comunicación pacífica de estas personas; se pudo observar que se generó en el aula con los estudiantes una actitud de convivencia adecuada para con los compañeros y en su entorno.

3.1.2. Nivel nacional

Mirna Bernal Martínez y Janeth Saker García, a través del estudio: *“La convivencia: mirada en las instituciones educativas del distrito de barranquilla”*, en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá en el año 2014, plantearon como transformar los conflictos en situaciones positivas y de este modo crear un ambiente de paz, de esta manera hallar en el conflicto alternativas que permitan enriquecer la personalidad del individuo y la consolidación del autocontrol y la tolerancia.

Aterrizar estas ideas a la realidad, permitió observar que en la práctica educativa, el docente autoanalizó su labor y a partir de su conocimiento común, transformó esta práctica generando propuestas pedagógicas innovadoras que incentivaron a los estudiantes en su mejoría como personas de bien en su entorno.

Andrea Pabón Sandoval en su investigación: *“Creación de una ruta pedagógico - artística desde el teatro -foro para la mediación de conflictos en el aula”*, de la Universidad Minuto de Dios de Bogotá D.C. en el año 2015, plantea las manualidades o maneras de expresión en el arte, esto de acuerdo a experiencias previas que están influenciadas por el medio social, y de esta manera buscar solución al problema que el individuo presente, que sería con base en herramientas pedagógico-artísticas que funcionen como mediadoras y que se pueda llevar un proceso de intervención en el aula para la solución de conflictos, que a su vez permita incentivar a los estudiantes como agentes mediadores para que entre ellos puedan resolver los diferentes problemas y así tomar conciencia de su actuar. En esta investigación su objetivo principal fue utilizar el teatro

como mediador de comunicación y solución de conflictos que se generan en los estudiantes de bachillerato.

Según la investigación anterior, hace referencia al arte como una herramienta para la enseñanza, por otra parte aportó a la investigación que se llevó a cabo con los estudiantes de noveno, ya que se basó en alternativas llamativas por medio de talleres artísticos que captaron la atención de los alumnos con su participación activa como agentes de cambio para la sociedad, generando un aprendizaje significativo de la mediación y negociación.

3.1.3. Nivel internacional

Juan Manuel Díaz Torres en su investigación: *“Clima escolar, mediación y autoridad docente: el caso de España”*, en España en el año 2016, se enfocó en la convivencia y el clima escolar, ya que en los colegios se presentaban diferentes obstáculos de convivencia, debido a varios problemas que afrontaba el estudiante, ya sea en el ámbito familiar, escolar o personal, este es un objetivo que cualquier investigación que se centre en la mediación escolar debe tener en cuenta. En esta investigación se pudo apreciar, el papel que ejerce cada persona en la mediación y el valor que involucra. Pretende así armonizar la autoridad del profesorado y de esta manera, mejoró el ambiente escolar, la moralidad y el discurso en aula.

Fue pertinente tomar en cuenta la anterior investigación como soporte al proyecto, en este se le dio importancia al alumnado como tal a aquellos que se involucraron en el equipo de mediación, así a través del proceso se pudo observar los resultados de como los estudiantes se desempeñaron en la comunidad académica de una manera adecuada.

También se tuvo en cuenta la autoridad que tiene el profesorado, debido a que es un elemento imprescindible en la comunicación y en la convivencia de los estudiantes, aunque fue necesario llevar un seguimiento de la comunidad de profesores, para que no se presentaran malos entendidos o abuso de la autoridad.

Silva, I. y Torrego, J.C.: *“El equipo de mediación y tratamiento de conflictos como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre los alumnos mediadores en un centro de Educación Secundaria”* de la Universidad Alicante de España en el año 2016. Esta investigación se centró en el alumnado que se involucró en el equipo de mediación y que a través de este proceso se observó los resultados que desempeñaron en la comunidad, así mismo permitió conocer si existe un impacto sobre la competencia social de este grupo de alumnos, tras permanecer a lo largo de un curso escolar en el equipo de mediación. Dieron como resultado en su investigación, 18 estrategias de afrontamiento utilizadas por los adolescentes, se pudo observar de manera global por el grupo experimental que las estrategias más utilizadas son: buscar diversiones relajantes, buscar apoyo social y concentrarse en resolver el problema, estas estrategias deben llevar el orden específico en el que se presenta.

Mediante los aportes anteriores de la Universidad de España, se pudo tener un soporte amplio para la presente investigación, en el momento en que se involucraron a los estudiantes como mediadores en un entorno académico, porque así ellos aprendieron a llevarlo a cualquier campo de su vida. Por otro lado, estas estrategias hicieron que la mediación se realizara con sabiduría y apoyo.

3.2 Marco histórico

Perelló indica que: “la mediación documentada más antigua que se conserva es de hace cuatro mil años en Mesopotamia, cuando un gobernador sumerio pudo evitar una guerra por el litigio de unos territorios” Perelló citada por Boqué, M.C. (2003). Pp.15-16.

Esta información demuestra que la mediación siempre ha estado presente en la sociedad, así mismo, lo importante que fue para evitar una guerra en la cultura; aporta a la investigación una valiosa ayuda, ya que muestra que la mediación es una herramienta bastante imprescindible para impedir que se presenten problemas futuros y construir una comunidad en paz y tranquilidad desde la formación de estudiantes de bien.

“Según Boqué, en la *Encyclopedia of Conflict Resolution, Burgess y Burgess* informan también del uso de la mediación en China, donde se remonta a más de dos mil años de antigüedad. También Grover atribuye los orígenes de la mediación a la antigua filosofía china y añade que los chinos y otros orientales “utilizan en la actualidad la mediación como un componente importante en su sistema de justicia, tal como Confucio sugirió hace cientos de años que debía hacerse”. (Viana M. 2011 pp. 2-3.)

El sistema de justicia y la mediación que usaban los antepasados no ha cambiado, dio visión a la investigación apoyando al desarrollo de la mediación como un agente importante en la formación de estudiantes capaces de solucionar conflictos de manera equitativa, adecuada y respetuosa.

“En Japón la Mediación tiene viejas raíces en sus costumbres y leyes. En sus pueblos se esperaba que un líder ayudara a resolver las disputas. En los tribunales japoneses, se dispuso legalmente la conciliación de desavenencias personales antes de la segunda guerra mundial. Y en África era costumbre reunir una asamblea vecinal para la resolución de conflictos interpersonales, con la ayuda de una persona con autoridad sobre los contendientes.” (Palandri E. 2015. Manual de formación básica de mediadores pp. 2-3)

Lo que se desarrolló en Japón y África da muestra de lo importante que es mediación para lograr una convivencia sana, en paz y tranquilidad en la sociedad, de manera que no haya conflictos entre sus habitantes. De igual forma, reforzó a la investigación demostrando a los estudiantes que la mediación siempre será el camino para la solución de los conflictos que se presenten en cualquier ámbito cotidiano.

“En China, Inglaterra, Noruega, Nueva Zelanda, Canadá, Italia, Suecia, Alemania, Japón. Australia y Francia, crearon en los años ochenta el Código de Mediación. En los Estados Unidos de América el conocimiento de la mediación lo obtuvieron en el año 1988; en el estado de la Florida, en el año de 1976, se puso a la vanguardia la mediación anexa al poder judicial, con legislación. En Canadá existe mediación desde 1979 en materia de familia, en su ley se contempla la mediación. En 1985 Colombia inició a hablar de métodos alternativos de solución de conflictos y en el resto de Latinoamérica existe mediación, desde finales de la década de los ochenta en Argentina, Brasil, Chile, Bolivia, Uruguay, México, Honduras, El Salvador, Costa Rica” (Glenda M. Antecedentes. (s.f.) p. 1)

Lo que se desarrolló en estos países es una muestra de lo significativa que es la mediación para la solución de conflictos y cómo integrarlo en la sociedad para tener una convivencia en paz, entre ellos se puede ver que Colombia resalta en participar con la integración de la mediación, así que favorece a la investigación ya que se evidenció que esta herramienta para la formación de los estudiantes es de vital importancia al momento de salir a la sociedad como personas de bien que están en proceso de dejar los conflictos de lado.

Según Harrington: “en Estados Unidos a finales de los años 60 y principios de los 70, tres movimientos, dos populares y uno gubernamental, proporcionaron los “ímpetus necesarios” para el nacimiento de la mediación. Se refiere a acontecimientos históricos como el *Watergate* y la guerra de Vietnam que provocaron en la población, especialmente entre los estudiantes, un deseo de mayor autogobierno y una menor tolerancia con la injusticia.” (Viana M. 2011. p.4)

Gracias a estos aportes a la sociedad tan imprescindibles, debido a los diferentes sucesos, es posible hoy día llevar la mediación con fuertes bases, como lo fue para la investigación, se brindó a los estudiantes esta herramienta tan importante, dio pie a la resolución de conflictos con tolerancia y justicia, dejando de lado los conflictos en su ámbito escolar y tomando este ejemplo para hacerlo de igual manera en la sociedad.

“El deseo de autogobierno junto con el movimiento de educación humanística que proponía dar plenos poderes a los estudiantes y los ciudadanos, así como reivindicar la importancia de cada persona, dieron como resultado la exigencia de un sistema judicial en

que los ciudadanos pudieran recibir una forma de justicia más expeditiva y autogenerada que la ofrecida por los tribunales.” (Viana M. 2011. p.4)

De acuerdo al aporte anterior, fue posible hacer reflexionar a los estudiantes, para que a la hora en que se presentara una discusión, logaran dar solución mediante la mediación y así llegar a un acuerdo justo, que fuera equitativo para las partes involucradas sin necesidad de llevar el problema a superiores o directivos, haciendo de los estudiantes personas más autónomas y con capacidad de resolución de conflictos.

“En 1989 se estableció la primera compañía británica privada dedicada a la solución alternativa de disputas. En Inglaterra hay dos tipos de mediación: la del sector público y la del sector voluntario” (Lecaro G., 2015. P.18)

Gracias a esta compañía no se puede descartar que tenga un gran aporte al proyecto, no solo de la mediación, sino también en la solución de problemas, todo ello se evidencio al momento en que se impartió a los estudiantes, dándoles a conocer dichos espacios creados para reforzar la mediación de conflictos por medio de soluciones alternas, viendo de igual manera el apoyo que hay por parte de entidades acordes al postconflicto.

3.2.1. Guerra de los mil días

“Debido a las propensas situaciones que sufrió Colombia a lo largo del siglo XIX, la inestabilidad política fue el factor que más se desempeñó en la causa principal de la guerra desde 1886, año en la cual se suprimió la constitución de 1863, dado a que revelaba los excesos del federalismo durante el periodo de los radicales. “Esta guerra se dio en Oct 17, 1899 hasta Nov 21, 1902.” (Moneda, C., É. et al. (s.f.). Guerra de los mil días – Colombia.com)

De esta manera se puede evidenciar la trascendencia que han llevado los conflictos en el mundo y el papel tan importante que tiene la mediación para lograr acuerdos para el bien común, es así como se llevaron a los estudiantes estos ejemplos tan precisos, para que tomaran conciencia de la situación y de igual manera ellos empezaron a ejercer su papel como generadores de bien en su comunidad.

“Ya en los años 90, y siguiendo a Martínez de Murguía, la mediación tiene una presencia muy importante en el sistema legal de los EEUU y muchos tribunales de justicia, tanto en el plano local como estatal, recurren ya cotidianamente a la mediación o al arbitraje como paso previo al juicio. La Ley de Reforma de la Justicia Civil, aprobada por el Congreso Federal en 1990, que instaba a cada juzgado de distrito a que diseñara y pusiera en marcha planes para introducir las técnicas de resolución de conflictos, constituyó un impulso enorme para que éstas se insertaran en el sistema judicial.” (Martínez de Murguía, B. (1999) pp. 160-161.).

Ahora bien, en lo planteado anteriormente, se recurre a un “arbitraje”, que desde la investigación actual se refiere a la mediación. Se destaca que en ambas investigaciones lo que se quiere llevar a cabo es un proceso de mediación sin involucran terceras partes. Así de esta manera, los estudiantes o partes involucradas, se rigieron por el proceso de mediación que se debió seguir en el momento en que se presentó alguna situación de conflicto.

3.2.2. Cronología del proceso de paz en Colombia

En los siguientes apartados, se dará paso a una breve descripción de lo sucedido en los últimos treinta (30) años, correspondiente a los conflictos ocurridos y al proceso de paz en Colombia.

3.2.2.1. Inició de negociaciones con la FARC (1981-1984)

“El gobierno del ex presidente liberal, Julio César Turbay, creó una comisión de paz para iniciar conversaciones con la guerrilla. El ex presidente Carlos Lleras Restrepo, quien tenía la misión de liderar el proceso, renunció con el argumento de que no lo dejaron establecer contactos con la insurgencia. El entonces presidente conservador, Belisario Betancur, inició una negociación de paz con las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC). El gobierno de Betancur y las FARC firmaron el Acuerdo de La Uribe, que incluyó el cese bilateral del fuego, la suspensión del secuestro y la apertura de espacios políticos para la guerrilla. El proceso fracasó y se rompió en 1987.” (Reuters, 2012).

Es así como a lo largo de los años se ha implementado la negociación en la resolución de conflictos, dando una amplia visión al proyecto de como esto ha sido ejecutado, es una información pertinente que se dio a conocer desde el ámbito escolar para empezar a ejercer la negociación ante la presencia de cualquier problema dentro de las aulas y así mismo los estudiantes lo tomen como un ejemplo para usarla en la sociedad.

3.2.2.2. Cese de fuego de M-19, EPL y PRT (1988- 1991)

“El presidente liberal, Virgilio Barco, comienza acercamientos de paz con las FARC, pero el exterminio a manos de paramilitares de ultraderecha de miles de militantes del partido izquierdista Unión Patriótica, vinculado con esa guerrilla, impide avanzar. Barco también inicia diálogos con la guerrilla del M-19 y expide una ley de amnistía. El gobierno de Barco firma un acuerdo de paz con el M-19 que entrega las armas, se reintegra a la vida civil y se convierte en una fuerza política. El entonces presidente César Gaviria inicia conversaciones con las FARC y el Ejército de Liberación Nacional (ELN) en la capital de Venezuela que luego se trasladan a Tlaxcala, en México. En 1992 se rompe el proceso por el asesinato de un ex ministro secuestrado por la guerrilla. En ese mismo año, se desmovilizan las guerrillas del Ejército Popular de Liberación (EPL), el grupo indigenista Quintín Lame y el Partido Revolucionario de los Trabajadores (PRT) después de acuerdos de paz.” (Reuters, 2012).

De este modo se puede evidenciar que a partir de las negociaciones y el diálogo se obtiene siempre un acuerdo que en la mayoría de los casos beneficia las dos partes involucradas. Así bien, basados en el referente histórico e implementado las estrategias propuestas en este proyecto se le inculcó a los estudiantes la manera en que se pueden crear espacios de diálogo y paz.

3.2.2.3. Últimas conversaciones y firma del acuerdo con las FARC (2012-2016)

“El presidente Juan Manuel Santos anuncia a comienzos de septiembre que su Gobierno y las FARC firmaron un acuerdo marco que establece un procedimiento, una hoja de ruta, para avanzar en negociaciones de paz que comenzarán en la primera quincena de octubre en Oslo, Noruega, y luego continuarán en Cuba. El máximo comandante de las FARC, Rodrigo Londoño, alias Timoleón Jiménez o "Timochenko", se declaró optimista sobre el proceso de negociación. En 2013, el Gobierno y las FARC anuncian el primer acuerdo de la agenda de negociación, sobre tierras y desarrollo rural. El 6 noviembre las partes anuncian el segundo acuerdo de los cinco temas de la agenda, sobre participación política.” (“Colombia-FARC, cronología de un proceso de paz con final feliz”, 2016).

Por consiguiente, se puede evidenciar que el tratado de paz que el presidente propuso fue un aporte a la investigación, debido a que se implementaron con los estudiantes herramientas de la negociación tales como: situaciones planteadas de conflicto entre las dos partes implicadas. Así de tal manera, en el momento que se llegue a presentar un conflicto de gran magnitud en el salón de clase, los estudiantes y el docente puedan realizar una buena resolución del conflicto debido a que ya sabrán cómo abordarlo adecuadamente.

3.3. Marco legal

La mediación y negociación son mecanismos que se volvieron necesarios para tener la paz y convivencia en el entorno que ha vivido en el país en los últimos años, por tanto, son tratados en la Constitución Política de Colombia amparados en decretos, resoluciones o artículos de la Ley 446 de 1998.

3.3.1. La ley 446 de 1998 dice: “desarrolla los mecanismos alternativos de solución de conflictos, define la conciliación y los asuntos pasibles de la misma, señalando los efectos y en su momento el requisito de procedibilidad. Además, regula la conciliación contenciosa administrativa judicial y prejudicial, la laboral extrajudicial y la administrativa en materia de familia. En sus secciones 5ª y 6ª se refiere a los centros de conciliación y a los conciliadores, y finalmente expone la conciliación en equidad, no sin antes referirse a la conciliación judicial, particularmente en materia civil.”

Esta ley permitirá el desarrollo eficaz de la mediación y negociación, ya que da un papel importante a la conciliación y solución del conflicto presentado en la vida cotidiana, y aportará una base a la investigación que se ha realizado, puesto que menciona la creación de los centros de conciliación y a su vez a los conciliadores, entidades que fueron enseñadas a los estudiantes, para que tuvieran en cuenta el apoyo que se tiene por parte del estado en casos de conflicto.

3.3.2. La ley 23 de 1991 “reglamentada por el Decreto Nacional 800 de 1991. Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos Judiciales, y se dictan otras disposiciones.”

En esta ley se empiezan a desarrollar los centros de conciliación que ayudan a dar una fuente de conexión de los conciliadores para crear una mejor solución al conflicto, de igual manera ayudar a mantener la buena convivencia entre las víctimas vinculadas.

3.3.3. “El decreto 1818 de 1998 (Centro de Arbitraje y Conciliación),

Considerando que la Ley 446 de 1998 en su artículo 166 facultó al Gobierno Nacional para que dentro de los dos (2) meses siguientes a la expedición de dicha ley, Que el presente decreto se expide sin cambiar la redacción, ni contenido de las normas antes citadas. Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley”.

En este decreto se hace mención de los conciliadores, y las habilidades necesarias para llevar a cabo este rol que se debe desempeñar, es una ley que fortalece la resolución de los conflictos, ley que se enseñó a los estudiantes con el fin de inculcarles la conciliación y que supieran que existe esta ley que los respalda para hacer de la solución de conflictos una situación que se resuelva con equidad y con justicia.

3.3.4. Acto legislativo 1 del 2016 – “Fast Track”

El congreso de Colombia decreta: “Artículo 1°. La Constitución Política tendrá un nuevo artículo transitorio, el cual quedará así:

Procedimiento legislativo especial para la paz. Con el propósito de agilizar y garantizar la implementación del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera (Acuerdo Final) y ofrecer garantías de cumplimiento y fin del conflicto, de manera excepcional y transitoria se pondrá

en marcha el Procedimiento Legislativo Especial para la Paz, por un período de seis meses, contados a partir de la entrada en vigencia del presente acto legislativo. Este procedimiento podrá ser prorrogado por un período adicional de hasta seis meses mediante comunicación formal del Gobierno nacional ante el Congreso de la República.”

El Fast Track (vía rápida) es un mecanismo contemplado en el acto legislativo número 1 de 2016, que reduce el número de debates en el Congreso que se requieren para la aprobación de leyes y reformas constitucionales. En este caso, de todas las que se necesitan para aterrizar el acuerdo de paz que el Gobierno firmó con las FARC.

Este mecanismo servirá de referencia a la investigación, ya que agilizará el proceso de solución del conflicto entre víctima y victimario impidiendo la aparición de obstáculos y malentendidos que se puedan presentar en el aula de clase en un futuro ya sea cercano o lejano.

3.4. Marco conceptual

La negociación, mediación e interaccionismo simbólico, son conceptos en los que cada persona los debe usar para mantener la una buena relación entre todos, de esta forma todos poder vivir en una convivencia más sana y en paz, así como tener la capacidad de resolver los conflictos por más mínimo que este sea.

La mediación se presenta en varios campos de la vida y aunque cada uno tiene su propio concepto, guardan relación entre cada uno de ellos para lograr resolver los conflictos que se presenten y que también ayudara a los involucrados en las distintas áreas de la vida en que se evidencie algún problema.

3.4.1. Mediación en el conflicto

“La mediación es la intervención en una disputa, por un tercer participante (mediador) que es imparcial, para ayudar a los disputantes a llegar a un acuerdo que sea aceptable a ambos. La mediación ofrece a los disputantes la oportunidad de reparar la relación entre ambos, comunicarse claramente y ser comprendido, entender sus propias necesidades y generar soluciones creativas a sus problemas.” (Espinoza L. 2015. pp. 36-37).

La mediación en el conflicto aporta a la investigación una fuente confiable para sustentar y ayudar a entender en qué consiste y qué hacer cuando se llegue a presentar un conflicto. Ya que es un proceso voluntario en el que las partes involucradas trabajan para generar solución al inconveniente que se presente. En

este proceso no existen vencedores, ni vencidos, es un ganar-ganar, debido a que, se está dando un procedimiento imparcial.

3.4.2. Mediación en la cultura

“La mediación intercultural como necesidad formativa se ha desarrollado principalmente como una herramienta de trabajo o estrategia para atender a poblaciones culturalmente diversas, fundamentalmente extranjeros no comunitarios (los llamados inmigrantes en el imaginario social)”. (García J. Barragán C.2004. p. 1.)

En la mediación cultural lo que quiere dar a conocer es la importancia de luchar contra la exclusión y fomentar la participación. Cultura, no solo se refiere a como se visten, hablan o de qué color es su piel; incluye a su vez, el arte, conocimientos ancestrales, y de esta manera los estudiantes o cualquier persona, podrá realizar un comentario crítico que le beneficiará a la persona dirigida de buena forma. Este concepto soporta a la investigación, debido a que en una institución educativa se puede presentar diferentes tipos de conflictos por el choque de culturas y discriminación hacia la persona misma o a su trabajo, es tarea del docente entender estas diferencias y buscar estrategias metodológicas, para subsanarlas a través de fomentar la interculturalidad.

3.4.3. Mediación en la sociedad

“La mediación se define como una de las alternativas de resolución de conflictos, mediante la cual un tercero neutral, que no tiene poder sobre las partes: las asiste para que de una manera cooperativa encuentren puntos de armonía en el

conflicto, siendo ellas mismas quienes resuelven sus conflictos, cuyo resultado es ampliamente satisfactorio para ambas partes.” (Moore, 1997)

Durante el paso de los años las sociedades que forman parte del mundo han perdido la capacidad para resolver los conflictos que se presentan por si solos. Contribuye a la investigación presente, puesto que, lleva a cabo la buena comunicación y la convivencia pacífica de ambas partes, además de implementar métodos o técnica para que las partes involucradas en determinado problema, puedan llegar a la mediación sin necesidad de terceros.

3.4.4. Mediación en la comunidad

“La mediación es un procedimiento facultativo que requiere el acuerdo libre y explícito de las personas implicadas, de comprometerse en una acción (la “mediación”) con la ayuda de un tercero independiente y neutro (el “mediador”), formado especialmente en este arte. La mediación no puede imponerse. La acepta, decide y realiza el conjunto de los protagonistas.” (García Javier; Barragán Cristina.2004. p. 128).

Esta herramienta apoya a la investigación ya que en las comunidades se presentan varios conflictos y estos son por cosas sin importancia, así que es de gran utilidad el tener un concepto en esta rama como herramienta a la solución.

3.4.5. Mediación en la psicología

“La mediación interviene una persona neutral que propicia y facilita el acuerdo entre las partes, atendiendo a sus circunstancias y emociones. Lo que persigue la

mediación, además de resolver el conflicto y alcanzar un acuerdo, es volver a restaurar las relaciones personales en la medida de lo posible.” (Martínez & Martínez, 2016).

La mediación abre posibilidades a la investigación para entender los pensamientos y el actuar de los estudiantes en el momento de estar implicados en algún conflicto

3.4.6. Mediación en la comunicación

“Las tecnologías de la comunicación han de estar, pues, al servicio de la sociedad, procurando la mayor eficacia en la comunicación, pero fomentando el conocimiento y la interacción social de los ciudadanos”. (Barbier, 1996. p.6).

Los medios de comunicación son, en definitiva, instrumentos de mediación de la dinámica social, toda sociedad se organiza y no puede funcionar en el tiempo más que a través de múltiples útiles de mediación.

Este aspecto es muy útil para la investigación, dado que la comunicación es algo que va con las personas desde su nacimiento, también porque se necesita de la comunicación para poder relacionarse con otras personas, por tanto, la mediación es muy importante y beneficiosa para alcanzar plena comunicación entre los seres humanos.

3.4.7. Mediación en la educación

“La mediación escolar es una forma más de mediación, aplicada a conflictos que aparecen en las escuelas. Los diferentes tipos de conflictos que aparecen en las instituciones escolares pueden ser entre maestros, entre padres y/o entre alumnos. El abordaje de estos conflictos a través de las técnicas de mediación generará una

escuela diferente. Habrá que diferenciar quiénes son parte en los conflictos para evaluar quiénes serán los mediadores.” (Lungman S. 1996. p. 2).

La mediación en este aspecto es de gran utilidad a la investigación puesto que permite conocer de qué forma se debe intervenir en el área de educación, así mismo, le ayudará a los docentes o directivos del plantel educativo a entender cómo actuar correctamente ante un potencial conflicto.

3.4.8. Mediación en la familia

“La mediación familiar es un procedimiento voluntario que persigue la solución extrajudicial de los conflictos surgidos en su seno, en el cual uno o más profesionales cualificados, imparciales, y sin capacidad para tomar decisiones por las partes asiste a los miembros de una familia en conflicto con la finalidad de posibilitar vías de diálogo y la búsqueda en común del acuerdo.” (Ley 7 del 26 de noviembre 2001).

La mediación en este campo aporta a la investigación una ayuda muy importante dado que desde la familia se origina la formación en valores para poder convivir en paz, es decir, donde las personas se crían, se educan y dependiendo de cómo se desenvuelvan en ella, dependerá la forma como tratará a los demás.

3.4.9. Mediación en los niños

“Habitualmente la mediación escolar se asocia a la resolución de conflictos interpersonales, y se acota a las figuras del mediador y los alumnos mediados, así como al proceso de comunicación que se establece entre ellos a través de un conjunto de fases preestablecidas.” (Ibarrola S. Iriarte C. 2014. p. 10).

De esta manera esta información es relevante para la investigación, debido a que hace énfasis en la resolución de conflictos en un ámbito escolar, donde los estudiantes a lo largo de su desarrollo y comportamiento en el aula, van tomando sus roles como agentes que generan paz en su entorno, ya sea como mediador o negociador. También se sugiere actividades apropiadas para ellos. Sabiendo que los niños actúan de diferentes maneras según su edad.

“Los alumnos mediadores y la mediación escolar suponen una experiencia transformadora ya que aumenta su comportamiento altruista (Cassineiro y Lane-Garon, 2006), el locus de control interno (Noaks y Noaks, 2009) y el liderazgo positivo (Terry y Gerber, 1997). Por su parte, los alumnos mediados quedan predispuestos, gracias a la mediación, para comprenderse mejor interna y mutuamente, para ver el conflicto de una manera nueva y positiva y también, como señalan Munné y Mac-Cragh (2006), la mediación hace un trabajo experiencial con ellos de cambio personal e interpersonal, mejorando la comprensión de los otros y del entorno”. (Ibarrola S. Iriarte C. 2014. p. 10).

La información anterior, nos aportó conceptos claves para el proyecto ya que en el momento en que se llevó a la práctica con los estudiantes, se evidencio en ellos el rol tanto de mediador como de persona involucrada en el conflicto, el manejo que los estudiantes dieron a dichos conflictos fue acorde con el papel adecuado de mediador.

3.4.10. Cualidades del mediador

“El mediador actúa como conductor y apoyo del proceso de búsqueda de acuerdos, facilitando el diálogo constructivo y creativo. El carácter imparcial del mediador se traduce en que este debe cuidar que su intervención carezca de favoritismos o prejuicios frente a uno u otro de los participantes y logre un equilibrio en la interacción de cada uno de ellos y de él mismo. El mediador no toma decisiones por los participantes, sino que les ayuda a facilitar su comunicación a través de un procedimiento metodológico, tomando en cuenta sus emociones y sentimientos, centrándose en sus necesidades e intereses, para que pongan fin a su controversia en forma pacífica, satisfactoria y duradera.” (Espinoza L. 2015 p. 36).

Las cualidades dadas por el Manual de Mediación, ayudó a la investigación sobre la forma en que debe actuar el mediador que participará en la solución del problema. Cabe destacar que el papel del mediador es ayudar a que los participantes del conflicto logren llegar a un acuerdo por ellos mismos, debido a que el mediador debe usar estrategias de mediación que lleve a un acuerdo factible para todos, y sobre todo que se sientan satisfechos con los resultados.

3.4.2. Negociación

La negociación también se presenta en varios campos de la vida y aunque cada uno tiene su propio concepto guardan relación entre si ayudando a resolver el conflicto o problema presentado en cualquier campo de la vida.

3.4.3. Negociación en el conflicto

“Fisher, Ury y Patton definen la negociación como “un medio básico para lograr lo que queremos de otros. Es una comunicación de doble vía para llegar a un acuerdo cuando usted y otra persona comparten algunos intereses en común, pero que también tienen algunos intereses opuestos”.” (Fisher, Ury, & Patton, 1991.)

De acuerdo a como esta direccionado el proyecto, en las aulas de clase es muy importante incluir la negociación, debido a que los estudiantes presentan necesidades o gustos completamente diferentes, es allí donde entra la negociación a jugar un papel muy importante, dando inicio a una comunicación adecuada para una convivencia libre de desacuerdos o conflictos.

3.4.4. Negociación en la cultura

“Proceso de comunicación transcultural que se supone cuando personas de procedencias muy distintas tratan de alcanzar acuerdos.” (Fisher G., negociación internacional. La perspectiva transcultural, pág. 134)

Según la afirmación hecha por Fisher se ve presente este aporte en el trato que tienen los estudiantes luego de darles conocimiento de este tema y como ellos lo toman en su buena relación y tolerancia con los demás compañeros y así mismo se evitara algún conflicto dentro de su entorno estudiantil y fuera de este.

3.4.5. Negociación en la sociedad

“En esta línea de trabajo se asume que las personas en una interacción social de negociación, se encuentran bajo condiciones de elección (por ejemplo, elección entre los motivos para cooperar o competir, entre cursos de diferentes de acción específica dados los recursos vigentes, en la selección de participantes, etc.). En este contexto, se dice que existe racionalidad individual en el sentido de que cada persona optara por el curso de acción que más le reditué, existe racionalidad colectiva en el sentido de que cada persona optará por el curso de acción que más le reditué, existe racionalidad colectiva en el sentido de que cada parte sabe que opera “racionalmente” pero que la otra parte también lo hace de esa forma; se asume que los agentes sociales son estables y que sus preferencias se encuentran bien definidas.” (Thaler, 1988, p. 17)

La afirmación de Thaler, aporta a la investigación un punto de vista bastante particular a la hora de observar el comportamiento de los estudiantes en la búsqueda de su propio beneficio en el momento de la negociación, es allí donde se debe dar a conocer la perspectiva de una negociación que lo beneficie no solo a él, sino a las demás personas y se genere así una sociedad en búsqueda del bien común.

3.4.6. Negociación en la comunidad

“En general, la negociación nos habla de un arte y una ciencia para el acuerdo y el bienestar común. Negociamos en lo personal y en lo organizacional de modo permanente para algo más que ganar en el ahora. Negociamos porque se reconoce algún proyecto común, de beneficio mutuo. De lo contrario el proceso

puede tender a malinterpretarse, a tener un doble discurso, a jugar un doble papel, y a no ganar estratégicamente de modo mutuo a largo plazo.” (Rojas L.; Arapé E., 2001, p. 369)

Según la afirmación de los investigadores Luis Rojas y Elizabeth Arapé según para negociar se necesita de algo en común, ya que, las partes se ponen en contacto y usan un diálogo directo para conseguir un acuerdo mutuamente satisfactorio, debido a que no se usan terceros en la negociación .

3.4.7. Negociación desde la psicología

“En una negociación intervienen tanto la cabeza como las entrañas: la razón y la emoción. La negociación implica algo más que un argumento racional. Los seres humanos no son computadores. Además de sus intereses esenciales, usted es parte de la negociación” (Fisher R.; Shapiro D., 2005, cap. 1, p. 2)

Para Roger y Daniel la negociación tiene que ver mucho con las emociones. Este tipo de negociación le aporta a la investigación un punto de vista que se le debe enseñar a los estudiantes sobre cómo llegar a un acuerdo de una manera racional, en el que las emociones no tomen partida de la situación y se mantengan bajo control, generando un acuerdo que sea beneficioso para las partes involucradas.

3.4.8. Negociación en la comunicación

“La negociación constituye unos procesos de intercambios entre partes, o un proceso para llegar a acuerdos en la resolución conflictos, entendidos estos últimos como

diferencias sustanciales sobre interpretación de contenidos, procesos o hechos.” (Rojas L. Arapé E. 2001, p. 370).

La comunicación es un proceso eficaz para la resolución de conflictos, es allí donde los estudiantes tienen un papel como negociadores de alta importancia a partir de una comunicación adecuada, donde cada parte involucrada debe expresar de una manera respetuosa todos sus deseos y necesidades para el momento de dar solución al conflicto.

3.4.9. Negociación en la educación

“La negociación es un modo de resolver pacíficamente los conflictos en todos los ámbitos de la vida, a través de la comunicación. La negociación implica, ante todo, la posibilidad de DIÁLOGO. Es sumamente importante que, hoy en día, en "tiempos de violencia", revaloricemos la palabra como medio privilegiado para la expresión de ideas y sentimientos, para que nos permitan evitar enfrenamientos y encontrar soluciones alternativas. (Dirección general de cultura y educación; Provincia de Buenos Aires, 2008, p. 2)

Según esta afirmación, la negociación depende en medida de la comunicación y la disposición, estos dos aspectos son pertinentes al momento de llevar a cabo el proyecto, ya que a partir de la buena comunicación empieza el buen convivir en el entorno educativo, de esta manera la resolución de conflictos se lleva a cabo con buena actitud y diálogo por parte de los estudiantes y directivos.

3.4.10. Negociación en la familia

"La negociación es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender, explicar, recibir feed-back, buscando una solución que beneficie a todos. Cuando la gente usa la violencia, a veces las cuestiones se complican, "se pudre todo", y no hay retorno." (Dirección general de cultura y educación; Provincia de Buenos Aires, 2008, p. 3)

Este aspecto es importante y necesario, es una base que se consolida desde el hogar, dando pie a una formación más completa en la mediación de los estudiantes, fortaleciendo así la dirección que lleva el proyecto, formando estudiantes llenos de valores y entereza ante los conflictos que se puedan presentar en su entorno.

3.4.11. Negociación en los niños

"Negociar es intercambiar para satisfacer objetivos sin usar la violencia. Para aprender a negociar hay que entender y practicar. Como en los deportes y otras actividades, practicar ayuda y lo bueno de la negociación es que podemos practicar todo el tiempo." (Dirección general de cultura y educación; Provincia de Buenos Aires, 2008, p. 4)

Este aspecto aportó a la investigación herramientas dinámicas al enseñar a los niños que la negociación es un medio por el cual pueden darse a entender sin necesidad de usar la violencia. Es necesario recalcar que a los niños se les capta la atención fácilmente por medio de juegos o dinámicas, de este modo se pueden utilizar estas herramientas para la implementación de la negociación. Debido a que los estudiantes comprendían una edad de trece a quince años, las actividades y dinámicas que se realizaron tenían sentido y su participación siempre fue activa.

3.4.12. Cualidades del negociador

“El negociador no tiene miedo, sino todo lo contrario, lo ve como un desafío, se siente cómodo. Tampoco tiene miedo de negociaciones complicadas, ya que estas pueden motivar aún más, odia la improvisación, la falta de rigor y seriedad, conocer las características exactas de su propuesta, cómo se compara con los competidores, cómo puede satisfacer las necesidades de la otra parte. Tomar el riesgo, pueden tomar decisiones con el riesgo potencial involucrado, pero sin ser imprudente. A continuación, se enlistan las cualidades y características del negociador: entusiasta, honesto, persuasivo, gran comunicador, observador, sociable, respetuoso, profesional, meticoloso, sólido, ágil, paciente, creativo y seguro”. (Cabrera Paulina, Castro J., García J.. Instituto Politécnico Nacional. 2014. P.17)

Estas cualidades ayudan a la investigación desde una perspectiva más segura de cómo debe actuar el negociador, servirá de guía para saber desenvolver su papel y ser eficiente, además de no crear problemas cuando esté desarrollando esta tarea. Así mismo, es importante tener bien definido como debe ser su papel a desplegar. Es por esto que, al aplicar el proyecto, se deben dejar claras estas características a cada uno de los estudiantes, para que cuando se presente un conflicto este asuma una postura de diálogo, arbitraje y buena actitud.

3.4.13. Interaccionismo Simbólico

“El interaccionismo simbólico pone así gran énfasis en la importancia del significado e interpretación como procesos humanos esenciales. La gente crea significados compartidos a través de su interacción y, estos significados devienen su

realidad. El interaccionismo simbólico es simultáneamente una corriente teórica y un marco metodológico en ciencias sociales. Al igual que otras perspectivas, presenta una amplia gama de exponentes. Se basa principalmente en los aportes de George Herbert Mead (1934) y en cierta medida en los escritos de Charles Horton Cooley (1902), John Dewey y W.I. Thomas (1928). Más recientemente las ideas del interaccionismo simbólico se ven representadas por la perspectiva aportada por Herbert Blúmer”. (Herbert B.1969. p.17)

Al momento de entrar a un entorno académico, se puede percibir la falta de convivencia, es allí donde por medio del proyecto se tomará en cuenta un aspecto bastante importante que es el Interaccionismo Simbólico, ya que desde el comportamiento y el buen trato hacia las demás personas se pueden crear ambientes de paz y sana convivencia, formando estudiantes que defiendan la vida y tengan capacidad de aceptar al prójimo y el don de resolver problemas a partir del diálogo.

3.4.14. Interaccionismo en el conflicto

“La noción de interacción, implica, necesariamente, la existencia de dos instancias que actúan, cada una con referencia a la otra. La autodeterminación humana es relativa porque el universo simbólico en el que se inscribe, es decir el contexto de interaccionar en el que un ser humano realiza una acción social, define los límites de la acción y los significados de la misma”. (Ospina M., Carmona J. Alvarado S. 2014. p.3).

La interacción en el conflicto es un concepto que aporta a la investigación, ya que es necesaria una buena comunicación, determinación y aceptación por parte de las personas

que puede encontrarse involucradas en un conflicto, de esta manera llegar a un acuerdo que beneficie a las dos partes sin herir la susceptibilidad de alguna de ellas.

3.4.15. Interaccionismo simbólico en la cultura

“Parte del interaccionismo simbólico, que se refiere al “carácter peculiar y distintivo de la interacción entre personas. Esta peculiaridad consiste en el hecho de que las personas interpretan o definen las acciones de los otros en lugar de reaccionar ante ellas” (Coller, 2003 p. 245).

Los estudiantes de ahora se dejan llevar mucho por la forma de actuar, pensar, vestir, su origen e incluso de como hablan las personas que los rodean. De este modo se enfoca a la investigación, en cuanto a que se quiere resaltar como los estudiantes aprenden a interactuar con ellos, y a involucrarlos en las actividades que los demás realizan, sin rechazarlos o dejarlos a un lado.

3.4.16. Interaccionismo simbólico en la sociedad

“Las personas no sólo están investidas de una identidad numérica, como las cosas, sino también —como se verá enseguida de una identidad cualitativa que se forma, se mantiene y se manifiesta en y por los procesos de interacción y comunicación social” (Habermas, 1987, II, p. 145).

El aporte de Habermas, muestra que cada persona y/o sociedad es diferente, que poseen cualidades diversas y por ello tienden a relacionarse de distinta forma, estos aspectos tienden a notarse en su interacción, así mismo le ayuda a la investigación a

observar que, aunque haya diversidad, se puede desarrollar una buena interacción simbólica a partir de la comprensión intercultural.

3.4.17. Interaccionismo simbólico en la comunidad

“Según el interaccionismo simbólico, el significado de una conducta se forma en la interacción social. Su resultado es un sistema de significados intersubjetivos, un conjunto de símbolos de cuyo significado participan los actores. El contenido del significado no es más que la reacción de los actores ante la acción en cuestión. La consciencia sobre la existencia propia se crea al igual que la consciencia sobre otros objetos; o sea, ambas son el resultado de la interacción social.” (Blúmer H. 1982. p. 1).

Blúmer aporta a la investigación demostrando que el interaccionismo simbólico se forma cuando se interactúa con otras personas y de esta manera se puede interpretar de distintos factores que influye, es decir, como se habla, el tono, el acento y que se quiere un buen trato, se debe tratar bien a los demás, ya que ahí es donde se fortalece la interacción.

3.4.18. Interaccionismo simbólico desde la psicología

“La persona, en cuanto puede ser un objeto para sí, es esencialmente una estructura social y surge en la experiencia social. Lo normal es que ante la particularidad de cada interacción emerja una personalidad acorde a ella, aunque no siempre ocurre de esta manera. Esto explica que una persona pueda exhibir comportamientos radicalmente diferentes en dos relaciones amorosas sucesivas o

simultáneas, en un vínculo puede ser sumiso y servil y en otro asertivo, autoritario, incluso despótico.” (Mead, 1934/1999, p. 172).

La interacción simbólica desde la psicología, enriquece a la investigación demostrando que la forma de interacción desarrolla en cada persona una personalidad, ya sea de manera positiva o negativa, aunque no siempre puede ser así, es decir, una persona puede elegir de qué forma reaccionar o qué personalidad utilizar, dependiendo de con quien se esté relacionando o quiera relacionarse.

3.4.19. Interaccionismo simbólico en la comunicación

“Desde esta perspectiva, hablar de comunicación supone acercarse al mundo de las relaciones humanas, de los vínculos establecidos y por establecer, de los diálogos hechos conflicto y de los monólogos que algún día devendrán diálogo. La comunicación es la base de toda interacción social, y como tal, es el principio básico, la esencia, de la sociedad”. (Rizo M.2016. p.6).

La interacción simbólica en la comunicación da una visión bastante amplia al momento de ejecutar el proyecto, ya que la herramienta más eficaz para la resolución de conflictos es la comunicación, de allí parte todo para inculcar el buen diálogo y las relaciones que se construyen a lo largo de la vida de las personas. De esta manera el estudiante aprenderá esto para la vida desde un ambiente escolar, en donde los vínculos entre ellos sean con respeto y comprensión.

3.4.20. Interaccionismo simbólico en la educación

“Ausubel (1976), aprender implica reestructuración activa de las percepciones, ideas, conceptos y esquemas que el aprendiz posee en su estructura cognitiva. Sus principales características son la construcción (el sujeto estructura y transforma la información), la interacción (los conocimientos previos se interrelacionan con la nueva información) y las particularidades del aprendizaje”. (Rada. D. 2013. p.4).

Ausubel aporta a la investigación, desde el punto en que la interacción es un factor importante para el aprendizaje, ya que esta se ve en la relación de los conocimientos previos con los nuevos, para poder obtener un buen aprendizaje significativo, de ahí el buen convivir y la aceptación se van adquiriendo, generando un cambio para bien en la manera de pensar de los estudiantes en cuanto al trato con las personas de su entorno, un trato con respeto, aceptación y equidad.

3.4.21. Interaccionismo simbólico en la familia

“La familia, como grupo primario más cercano, es el núcleo de interacción más importante e influyente para el individuo. En ella se aprende a procesar los complejos conjuntos de símbolos sociales a través de los significados que los demás le atribuyen y nos formamos en el aprendizaje del valor de los símbolos y de sus diferencias (Rose, 1962). A través de la interacción familiar aprendemos el significado de los símbolos e iniciamos los procesos afectivos de atracción o rechazo hacia ellos.” (Pérez, R. 2013. p. 539).

La interacción en la familia es algo fundamental para las personas, ya que de ahí se va formando en el niño o niña la manera en que va a interactuar con otros. Aporta a la investigación, de tal modo que cuando el estudiante esté en un salón de clases, entienda como debe interactuar con cada uno de sus compañeros, sin necesidad de rechazar a ninguno de ellos. Por consiguiente, la familia es un gran factor para que el niño o niña actúen de la forma correcta en la situación respectiva.

3.4.22. Interaccionismo simbólico en los niños

“Uno de sus principales adherentes del Interaccionismo Simbólico, Herbert Blúmer (1968), define tres premisas básicas de esta perspectiva “1) Los humanos actúan respecto de las cosas sobre la base de las significaciones que estas cosas tienen para ellos; 2) La significación de estas cosas deriva, o surge, de la interacción social que un individuo tiene con los demás actores; y 3) Estas significaciones se utilizan como un proceso de interpretación efectuado por la persona en su relación con las cosas que encuentra, y se modifican a través de dicho proceso” (Rizo García, 2009. pág. 15).” (Molina P. 2015. P.48).

Según lo que dice Blúmer, demuestra que los niños o las personas tienen tres premisas a la hora de interactuar y en la forma en que tomarían esta interacción, debido a que se basa en la comprensión que los niños tienen a través de la comunicación. Da un aporte a la investigación, ya que muestra los pasos para lograr una buena interacción simbólica con los demás.

3.5. Marco contextual

La investigación se realizó en un colegio público del municipio de Floridablanca con estudiante de noveno grado.. Se centró en estos estudiantes, ya que se ha demostrado, teniendo como evidencia el trabajo de campo estudio realizado, que los adolescentes en esta edad (14-16), tienden a tener más problemas en la comunicación y la interacción con el prójimo, las investigadoras se concentraron en los problemas que los estudiantes tenían, y que a simple vista no se veían, puesto que, por miedo o por no molestar a los docentes, no hablan. Esto pudo tener cierta relación con el “Bullying”, ya que es una forma de abuso que alrededor de los últimos años se ha visto muy seguido. De esta manera la mediación, negociación e interacción simbólica ha intervenido para que no se siga presentando los problemas que afectan a los estudiantes de esta institución.

Anteriormente esta sede le pertenecía al Colegio Jorge Eliecer Gaitán. Esta institución fue fundada en el 2005, ofrece los grados de preescolar, sexto a undécimo en la jornada de la mañana y preescolar, primero a quinto en la jornada de la tarde, así mismo esta sede tiene convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) en el área contable, esta especialización solo se puede adquirir a partir del grado decimo.

El colegio cuenta con (20) profesores que son los que conforman la jornada de la mañana y (14) que conforman la jornada de la tarde. Cuenta con 18 aulas de clases, dos laboratorios de química, oficina del coordinar académico y disciplinario, sala de profesores, papelería y salón de educación física con su respectiva cancha.

Es una institución educativa dedicada a la formación integral de hombres y mujeres con espíritu de bien, promoviendo el desarrollo de sus capacidades intelectuales, laborales y potencialidades, fundamentados en principios y valores del respeto a la dignidad humana, vivenciados a través del compromiso personal y social. En la visión del colegio se expresa que en el año 2020, se consolidará como la institución educativa oficial abanderada en formación integral, cimentada en principios y valores, en procesos pedagógicos y tecnológicos de alta calidad que formen una persona analítica, crítica, emprendedora, con sentido de pertenencia. “identidad Institucional – Colegio Técnico Industrial Jose Elías Puyana – Página institucional”

El proyecto se encaminó a la mediación, negociación e interacción simbólica, aportó a la institución donde se llevó a cabo el trabajo de campo debido a que ellos buscan una formación de “hombres y mujeres con espíritu de bien” en aspectos tales como trabajo en equipo, liderazgo, pensamiento crítico, entre otros. Todas estas competencias se complementan para generar un ambiente de paz y conciliación no solo en el entorno estudiantil, sino en su vida diaria formándose como personas de bien.

La organización del trabajo de campo que se realizó con los estudiantes del JEP, fue significativo para ellos, como para las encargadas del proyecto. Para esta investigación se realizó un esquema dividido en: seis (6) sesiones equitativamente, en las que se realizaban la explicación de los conceptos, y se contextualizaba con una dinámica propuesta por las docentes enfocada en su diario vivir. Conjuntamente, se realizó una sesión extra. Se escogió seis estudiantes para la

realización de una encuesta final; respondiendo a los conceptos que se tuvieron en cuenta, y el conocimiento que les quedó para adquirirlo.

4. Estrategias metodológicas

A continuación se trató de las diferentes metodologías y estrategias que dieron soporte y validez al proyecto. Se impartió el conocimiento a la población estudiantil por medio de constantes actividades y dinámicas donde se establecieron situaciones de la vida cotidiana. Mediante ella, se pudo observar el saber de los estudiantes sobre los temas que se trataron, como la mediación, negociación e interacción simbólica, a partir de la explicación de cada uno de ellos. Luego se llevó a la práctica en un entorno escolar donde los estudiantes lograron realizar las actividades propuestas, al mismo tiempo lo puedan aplicar en su vida diaria para prevenir que suceda cualquier problema.

4.1. Tipo de investigación

“La investigación Cualitativa se centra en comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean. Normalmente es escogido cuando se busca comprender la perspectiva de individuos o grupos de personas a los que se investigará, acerca de los sucesos que los rodean, ahondar en sus experiencias, opiniones, conociendo de esta forma cómo subjetivamente perciben su realidad.” (INNOVA Research Journal 2016, Vol 1, No. 2. p. 2).

En el estudio realizado, se empleó la investigación cualitativa, debido a que por medio de este tipo se puede conocer muchas características de los estudiantes, su comportamiento y habilidades a la hora de solucionar conflictos, también cabe resaltar que se generaran ambientes de participación donde los estudiantes darán su

punto de vista, opinión y caracterización sobre diferentes situaciones de conflicto y su solución, poniendo a prueba sus capacidades de mediación, negociación e interacción, frente a problemas que se le presenten en su entorno cotidiano y así tener una periferia de su actitud.

4.2. Población y muestra

El colegio Técnico Industrial José Elías Puyana sede C, ubicado en La Cumbre, cuenta con ochenta estudiantes del grado noveno, de los cuales se tomaron como muestra cuarenta de ellos, conformado por 25 niñas y 15 niños, de los cuales 25 tienen 14 , 14 tienen 15 y solo uno tiene 16 años, se demuestra que una cantidad determinada de estudiantes se encuentran repitiendo el respectivo año escolar, se puede observar que existen algunas problemáticas de indisciplina que afectan el proceso de aprendizaje educativo. Por esta razón se espera crear un entorno agradable para el alumnado con el fin de construir un ambiente en paz, con base en la Mediación, Negociación e Interacción Simbólica.

Al mismo tiempo la institución no cuenta con los recursos necesarios en caso de que se presente conflictos dentro de la clase o fuera de ella, puesto que el único método y conciliador que tienen, es el docente a cargo y si este no puede resolver el problema, se debe dirigir al coordinador de la institución.

4.3. Instrumentos de investigación

Para llevar a cabo esta investigación de carácter cualitativo, se elaboraron dos diferentes tipos de instrumento para la recolección de datos, los cuales son: un test diagnóstico que se realizó al inicio de la investigación, y a su vez una encuesta final, para así analizar tanto el punto de vista, como la manera de actuar de los estudiantes.

El test diagnóstico aportó para la investigación, primero, reconocer la tolerancia que los estudiantes sienten con los otros. Debido a que una persona puede convivir o pasar el tiempo con otra, pero no siempre existe la tolerancia hacía el otro.

Segundo, también se tuvo en cuenta las actitudes que les disgustaban a los estudiantes del prójimo. Como objetivo final, se tuvo en cuenta los conflictos que se presentaban en el salón de clases, y a su vez, la manera en que resolvían tal problema.

4.3.1. Cuadro del test diagnóstico.

TEST DIAGNÓSTICO
1. ¿Cuántos años tienes?
2. ¿Con quién vives?
3. Escribe tres aspectos positivos y tres negativos de tu personalidad.
4. ¿Cómo es tu desempeño en el aula? a) excelente b) aceptable c) debe mejorar
5. ¿Te gusta desarrollar actividades de trabajo en clase en grupos? Sí ___ No ___
6. ¿Qué actitudes de tus compañeros te disgustan? Menciona tres
7. Se ha presentado algún problema en el aula de clase. Sí ___ No ___ ¿Cuáles?
8. ¿Cómo resuelves los problemas que pasan en el aula de clase?

9. ¿Cómo reaccionan tus compañeros a los problemas que se presentan en clase?
10. Cuando conoces alguna persona de diferente aspecto al tuyo, ¿Cómo reaccionas?

Fuente: elaboración propia. Tabla 1

4.3.2. Cuadro encuesta final

ENCUESTA FINAL
1. ¿Qué te pareció el trabajo realizado por las docentes en formación?
2. ¿Te gustaría realizar nuevamente una actividad como esta?
3. Si se presenta algún problema en el aula, ¿De qué manera lo solucionarías?
4. ¿Cuál es el perfil de un mediador?
5. ¿Cuál es el perfil de un negociador?
6. ¿De qué manera reaccionarías al conocer a alguna persona de diferente aspecto al tuyo?

Fuente: elaboración propia. Tabla 2

4.3.3. Cuadro actividades guía (Negociación).

ACTIVIDADES DE NEGOCIACIÓN
1.1. Lee la siguiente historia y responde las preguntas. Historia de “Juan y Sofía”
1.2. Tú en lugar de Juan y Sofía, ¿Qué habrías hecho? <ul style="list-style-type: none"> a) Hablar de una manera adecuada, sin necesidad de agredir al otro. b) Hablar con el profesor y decirle que el grupo no estaba de acuerdo. c) No haría nada, dejaría que el grupo sacara mala nota. d) Trabajaría solo o sola, para que nadie critique mis puntos de vista.

1.3.¿Cuál crees que debió ser la actitud del profesor?

- a) Hablar primero con Juan y Sofía.
- b) Arreglar el problema, sin amenazas.
- c) Llevar a Juan a coordinación para no quedar involucrado.
- d) Ignorar la situación y seguir con la clase.

1.4.Crea un final adecuado para la historia de Juan y Sofía, teniendo en cuenta la negociación.

Fuente: elaboración propia. Tabla 3

4.4. Estrategias didácticas (actividades)

SESIONES	GRADO 9°10
SESIÓN #1	Test diagnóstico
SESIÓN #2	Mediación Guía sobre mediación, rol play, repaso.
SESIÓN #3	Negociación Guía sobre negociación, video junto con rol play (video), repaso.
SESIÓN #4	Interaccionismo Simbólico Guía sobre interaccionismo simbólico, rol play, repaso.
SESIÓN #5	Video final (entrevista a los estudiantes) Video encasillando los tres aspectos junto con encuesta y video.

Fuente: elaboración propia. Tabla 4

Para el desarrollo en el campo de investigación se utilizaron videos, guías, actividades de interacción entre los estudiantes, actividades escritas y dinámicas que se desarrollaron a lo largo de cada taller. Estas se hicieron con el fin de que los estudiantes involucrados pudieran recibir una buena implementación y

conocimiento de lo que es la Mediación, Negociación e Interacción Simbólica y que lo lleven a la práctica. Además este trabajo de campo fue una ayuda para que en un futuro, cercano o lejano, puedan resolver sus conflictos o diferencias frente a la sociedad.

En la primera sesión que se realizó en la institución ya mencionada, se llevó a cabo el test diagnóstico. En ese momento se le dio a conocer a los estudiantes, docentes y directivos el motivo de la visita de las docentes en formación para el colegio. Una vez que las instrucciones fueron dadas y las dudas fueron aclaradas, se dio inicio al trabajo de campo.

Durante la sesión de mediación, las docentes dieron a conocer una definición más clara y específica de lo que significa este concepto, al mismo tiempo dieron los parámetros que se necesitan para que se realice una mediación con éxito. Después de la explicación, los estudiantes adelantaron el trabajo de la guía, y un juego de roles. En esta actividad se tenía en cuenta las situaciones de la guía y la visualización previa de un video con el fin de que los estudiantes tuvieran el entendimiento total de la mediación.

Se dio pie, en la tercera sesión, con la negociación y en la cuarta sobre el interaccionismo simbólico. Cabe enfatizar que durante las sesiones se tuvo un sistema similar, al momento de explicar los conceptos y el motivo en el que cada uno de estos se puede y debe usarse. Se puso en funcionamiento, la guía, el video y el juego de roles.

Como resultado final, en la última sesión, se escogieron aleatoriamente a seis estudiantes para que participaran de una encuesta en la que se viera reflejado el paso de las docentes por esta institución. Los estudiantes dieron conceptos claros de lo que se realizó en el trabajo de campo, y se llegó a la conclusión de que las actividades implementadas fueron satisfactorias, debido a que los estudiantes quedaban conformes y el conflicto que surgía en este salón de clase, se vio considerablemente reducido.

5. Análisis y resultados

A continuación se mencionarán los resultados obtenidos en las diferentes técnicas de investigación que se realizaron durante el tiempo que se llevó a cabo el trabajo de campo.

5.1. Tabulación test diagnóstico

En los estudiantes del grado noveno-diez del Colegio Técnico Industrial José Elías Puyana, se idéntica (ver. Tabla 1) que 26 de los estudiantes tienen 14 años, 9 de los estudiantes 15 años, 4 de los estudiantes 16 años y solo un estudiante tiene 17 años. Podemos concluir que en el grado noveno más de la mitad tienen 14 años. Para la realización de la investigación es más factible realizarla con estudiantes que estén en la adolescencia, debido a que en esta edad es donde se puede evidenciar mayor conflicto. (Viana M. 2011. p.4) dice que se debe realizar la auto conciliación y de este modo los estudiantes participantes tuvieron la capacidad de realizarla.

Tabla 1

Resultados sobre test diagnóstico

CATEGORÍA	14	15	16	17
EDAD (P1)	26	9	4	1

Se logra identificar que en los estudiantes de noveno-diez, 28 de los estudiantes afirman que su desempeño en las diferentes clases es aceptable, 11 de los estudiantes dice que se desempeña en clases de una manera excelente y un solo estudiante afirma que debe mejorar cómo se comporta en las clases, debido a que su compartimiento no es el más adecuado. En la investigación se realizan diversas

aptitudes en el estudiante, una de ellas es la realización de como es el comportamiento de la persona (Viana M. 2011. p.4) habla de la realización de las cosas por uno mismo, de este modo los estudiantes desarrollaron esta capacidad.

Tabla 2

Resultados sobre test diagnóstico

CATEGORÍA	EXCELENTE	ACEPTABLE	DEBE MEJORAR
DESEMPEÑO EN EL AULA (P4)	11	28	1

Al momento de la realización del trabajo de campo de la investigación presente, de acuerdo con los resultados presentados, a los estudiantes les gusta trabajar en grupos. Para el desarrollo del proyecto es esto importante, puesto que se debe implementar la inclusión de todos los estudiantes. De los 40 estudiantes a 36 les gusta realizar actividades en grupo, por otra parte, a 4 estudiantes no les agrada la idea de realizar actividades en las que se necesiten más de una persona.

Tabla 3

Resultados sobre test diagnóstico

CATEGORÍA	SI	NO
TRABAJOS EN GRUPO (AGRADO) (P5)	36	4

Teniendo en cuenta la investigación las docentes a cargo actuaron para que este tipo de problemas que se presentaban cesara de manera significativa, puesto que 27 de los estudiantes muestran que sí se presentan problemas en el aula, los cuales ellos deben manejar y tratar para así llegar a una solución, mientras que 13 de los estudiantes opinan que no se presentan problemas en el aula de clase.

Tabla 4

Resultados sobre test diagnóstico

CATEGORÍA	SI	NO
PROBLEMAS EN EL AULA DE CLASE (P7)	27	13

Punto 2: ¿Con quién vives?

Los estudiantes demuestran en este punto que conviven en un núcleo familiar estable y son muy pocos los que tienen una familia monoparental. Desde este punto se puede partir la investigación y llegar a una conclusión, debido a que la familia es la base de cualquier niño y existen situaciones en las que la falta de uno o más familiares, hace que el niño tenga la necesidad de buscar problemas donde no los hay.

Tabla 5

Resultados sobre test diagnóstico

P2	# DE PERSONAS
(PMH) Papá, mamá y hermanos.	18
(P) Padres.	6
(M) Mamá.	3

(MPDH) Mamá, padrastro y hermanos (as).	3
(PHA) Padres, hermanos (as) y abuelos.	6
(MH) Mamá y hermanos (as).	2
(PH) Papá y hermanos (as).	2

En este punto del taller se busca visualizar la coherencia que existe en el desarrollo de la re-flexibilidad crítica a partir de su propio contexto en relación con su personalidad y de con quien vive, por ello se tomarán los códigos de respuesta que se convertirán en categorías de cada pregunta realizada en el test diagnóstico.

Punto 3: Escribe tres aspectos positivos y tres aspectos negativos de tu personalidad.

En el grado noveno-diez, respondieron así: la mayoría de los estudiantes evidencian entre sí que sus aspectos negativos son: 20 la bipolaridad (B), 33 el ser vulgar (V), 30 ofensivo (O), 25 que son irascibles (I) y 28 la amargura (A); mientras que hay un porcentaje de estudiantes que no tienen dichos aspectos negativos.

Tabla 6

Resultados sobre test diagnóstico

P3: ASPECTOS NEGATIVOS	# DE PERSONAS
(B) Bipolaridad	20
(V) Vulgar	33

(O) Ofensivo	30
(I) Irascibles	25
(A) Amargura	28

En cuanto a sus aspectos positivos demuestran que: 28 amigables (AMIG), 32 respetuosos (R), 30 responsables (RES), además de que también 20 tienen un semblante divertido (DIV), 26 amables (AM) y 18 alegres (AL).

Tabla 7

Resultados sobre test diagnóstico

P3: ASPECTOS POSITIVOS	# DE PERSONAS
(AMIG) Amigable.	28
(R) Respetuoso.	32
(RES) Responsable.	30
(DIV) Divertido.	20
(AM) Amable.	26
((AL) Alegre.	18

Los estudiantes de la institución tienen problemas en su personalidad a una edad en la que la mayoría de los problemas se presentan y donde ellos se dan cuenta el tipo de persona que son y de quien se pueden convertir, es por eso que en la investigación se realizaron actividades en las que sintieran que sus problemas desaparecían poco a poco.

Punto 6: ¿Qué actitudes de tus compañeros te disgustan? Menciona 3

Antes de iniciar el proceso, algunos estudiantes presentaban disgusto hacía los demás, pero esto era debido a que tenían mala comunicación y conducta para con los otros. De acuerdo con las respuestas se pudo evidenciar que a los estudiantes no les gusta de sus compañeros los siguientes comportamientos negativos: 20 Irrespetuosos (IR), 30 Irresponsables (IR), 35 Vulgares (V), 29 Burlones (BL). Asimismo, 22 opinan que hay compañeros que se dedican a el hurto (H), 35 Bullying (BU) y 32 que opinan que les gusta disputar (DIS) en el salón de clase y que se hace notar entre ellos como compañeros.

Tabla 8

Resultados sobre test diagnóstico

P6	# DE PERSONAS
(IR) Irrespetuosos.	20
(IR) Irresponsables.	30
(H) Hurto.	22
(BU) Bullying.	35
(V) Vulgar.	35
(DIS) Disputar.	32
(BL) Burlones.	29

Punto 8: ¿Cómo resuelves los problemas que pasan en el aula de clase?

Los estudiantes demuestran que cuando se presenta un problema en el aula de noveno-diez, 32 de los estudiantes concuerdan que un problema se debe resolver dialogando (DIA), aunque 5 prefieren no intervenir (NINT) debido a que se presentan malentendidos entre ellos, sin hacer parte del conflicto y 3 deciden dejar todo en manos de la coordinación (COOR) para que no empeore la situación. Para el desarrollo de la investigación los participantes de esta tenían clara la forma adecuada de resolver un conflicto, esto es; mediante el dialogo entre los involucrados.

Tabla 9

Resultados sobre test diagnóstico

P8	# DE PERSONAS
(DIA) Dialogando.	32
(COOR) Coordinación.	3
(NINT) No interviene.	5

Punto 9: ¿Cómo reaccionan tus compañeros a los problemas que se presentan en clase?

Se presenta una gran problemática en el salón de noveno-diez, debido a que, sí se presenta algún problema en el aula, 18 deciden optar por la burla (BL) y fomentando la violencia, 12 usan la vulgaridad (V), esto quiere decir que no solucionan el conflicto. Mientras que 10 no actúan por miedo (MI) a que les suceda algo o que no lo tomen en serio, en conclusión, los alumnos no tienen el conocimiento de cómo reaccionar ante un

problema. Teniendo claro los resultados, se puede concluir que los estudiantes tienen conocimiento de cómo resolver un conflicto pero no lo usan, así es como las personas que lideran el proyecto entran a mediar para cambiar la mentalidad de estas personas.

Tabla 10

Resultados sobre test diagnóstico

P9	# DE PERSONAS
(BL) Burla.	18
(V) Vulgar.	12
(MI) Miedo.	10

Punto 10: ¿Cuándo conoces alguna persona de diferente aspecto al tuyo?, ¿Cómo reaccionas?

En este punto de los estudiantes del grado noveno-diez, 28 reaccionan de forma normal (N) cuando llega alguien distinto a ellos, puesto que todos somos iguales sin importar la piel o la fe, 6 procederían a tratarlos con respeto (R) frente a ellos, mientras que a 6 no le interesa (NMI) si es de otra raza, cultura, lo único importante es lo que puede aportar a los demás. Aporta a la investigación, debido a que cada persona merece respeto sin importar la raza, discapacidad o cultura a la que pertenezca, los participantes de este proyecto tienen el conocimiento de lo que se debe hacer en las situaciones correspondientes de un problema.

Tabla 11

Resultados sobre test diagnóstico

P10	# DE PERSONAS
(N) Normal.	28
(R) Respeto.	6
(NMI) No me interesa.	6
TOTAL	40

5.2. Tabulación test de interaccionismo simbólico

La tabla muestra un porcentaje basado en un promedio de 40 estudiantes, quienes luego de haberles dado una introducción al tema pasaron a realizar la actividad en conjunto un con rol-play, por medio de esta actividad se verifica que acogieron bien el tema y lo aplicaron en la práctica casi en su totalidad con respuestas excelentes y unos pocos que tomaron una opinión un poco más distante al tema.

Tabla 1

Resultados sobre interaccionismo simbólico

Categoría	Aceptable	Medianamente	Excelente
Recepción a la nueva estudiante (p1)	0	2#p	38#p
Actitud frente a la chica como docente (p2)	0	4#p	36#p
Total respuestas	0	6	72

En este punto del taller se busca visualizar la coherencia que existe en el desarrollo de la re-flexibilidad crítica a partir de su propio contexto con respecto al interaccionismo simbólico, por ello se tomarán los códigos de respuesta que se convertirán en categorías de respuesta en los puntos 3 y 4, debido a que las mismas resumen la evidencia del desarrollo crítico y reflexivo.

Punto 3: crea un final para la historia en el cual tengas en cuenta el interaccionismo simbólico.

Los estudiantes demuestran en esta parte del taller una gran acogida al tema, ya que el escrito que hicieron todos ellos va acorde a lo que se le ha inculcado con respecto a la interacción simbólica. Para ser más puntuales, todos hicieron referencias al acogimiento de la chica nueva (ACNN), partiendo de que todos somos iguales (TSI) y merecen el mismo trato (MT) y los mismos derechos (MD). En la investigación, el interaccionismo simbólico lo que quiere es que haya una inclusión de todas las personas y exista el mismo trato de los unos con los otros.

Tabla 2

Resultados sobre interaccionismo simbólico

ACNN	A	MT	TSI
Acogimiento Niña Nueva	Aceptación	Mismo Trato	Todos Somos Iguales

Punto 4: cuál es tu opinión frente al rol-play?

Al momento en que los compañeros del grupo representaron una escena donde llegaba un chico con una discapacidad auditiva y veían el trato que le estaban dando, ellos al dar la opinión, fueron más conscientes de la situación y respondieron con buena aceptación e inclusión al momento de recibir una persona nueva en su entorno, diciendo que merecía el mismo trato (MT) que cualquiera de ellos, que debía aceptarse(A) tal cual era.

Tabla 3

Resultados sobre interaccionismo simbólico

ACNN	37
A	22
TSI	36
MT	32
MD	29

5.3. Tabulación actividad de negociación

La tabla muestra un porcentaje basado en un promedio de 40 estudiantes, quienes luego de haberles dado una introducción al tema pasaron a realizar la actividad, por medio de esta actividad se verifica que acogieron bien el tema y lo aplicaron en la práctica en casi su totalidad con 36 estudiantes con respuestas excelentes, y un 4 que tomaron una opinión distante al tema.

Tabla 1

Resultados sobre negociación

Categoría	Aceptable	medianamente	excelente
Actitud frente al problema (p1)	4	0	36
Actitud como profesor (p2)	1	0	39
Total respuestas	5	0	75

Los estudiantes demuestran en esta parte del taller una gran acogida al tema, ya que el escrito que hicieron todos va acorde a lo que se ha desarrollado con respecto a la negociación, para ser más puntuales, todos hicieron referencia a hablar primero con Juan y Ana (HCJA), a llegar a un acuerdo (LA), a arreglar el problema sin amenazas (ASA) y a perdonarse (P).

Tabla 2

Resultados sobre negociación

Código	Número de personas
HCJA	27
ASA	25
P	22
LA	36

(HCJA) hablar con Juan y Ana

(ASA) Arreglar sin amenazas

(P) perdonarse

(LA) Llegar a un acuerdo

5.4. Triangulación

Tabla 1

test mediación

P3	ESTUDIANTES
(DIA) Dialogando	27
(VIO) Violencia.	12

Tabla 2

Test mediación

P4	ESTUDIANTES
(FAP) Falta de atención de los padres.	12
(DIS) Disputas.	18
(FDC) Falta de comunicación.	10

Tabla 3

Test mediación

P5	ESTUDIANTES
(DIA) Dialogando	27
(VIO) Violencia.	12

Tabla 4

test negociación

CÓDIGO	ESTUDIANTES
HCJA	27
ASA	25
P	22
LA	36

Tabla 5

test interaccionismo simbólico

CÓDIGO	ESTUDIANTES
ACNN	37
A	22
TSI	36
MT	32
MD	29

A lo largo del trabajo de campo se realizaron los siguientes pasos: para cada clase, se hacía la introducción y explicación de cada uno de los temas, en segunda estancia se realizaba un pequeño rol-play para plantear una posible situación que podría suceder en su realidad y finalmente se organizaba un corto taller en donde se presentaban las actividades de la cartilla y así mismo actividades impuestas por las docentes a cargo, poniendo así a prueba sus habilidades y el aprendizaje que adquirieron en el transcurso de cada clase.

Debido a que el proyecto abarca los siguientes temas: mediación, negociación e interacción simbólica, al momento de hacer la tabulación de cada uno de los test, se pudo observar que los estudiantes tuvieron una buena respuesta ante cada uno de ellos y hacia la clase, dejando en evidencia su capacidad de mediación y negociación en contexto.

Teniendo en cuenta los códigos que se encuentran en las tablas de mediación, negociación e interaccionismo simbólico, cabe resaltar que sus respuestas fueron acordes a lo esperado. Mostraron buena actitud y conducta en su entorno escolar, formados como ciudadanos de bien ante la sociedad. Igualmente son personas que saben llevar los conflictos que se le presentan de buena manera y sin violencia, además aceptan a las demás personas con sus diferencias físicas, ideológicas o discapacidades y viven en ambientes de paz e inclusión.

Se pudo observar por parte de las investigadoras que cinco de los estudiantes, son los patrocinadores de los problemas y conflictos que se presentaron en el salón de clases de noveno-diez. Cabe destacar que se habló con los estudiantes protagonistas de estos conflictos y se llegó a acuerdos en los que ellos prometieron no volver a realizar problemas dentro o fuera del salón de clase, esto se pudo realizar con la ayuda del docente a cargo.

6. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados para el proyecto, se pudo observar que las docentes mediante el trabajo de campo han contribuido de manera exitosa a cumplir con ellos, se ve reflejado al momento de poner situaciones a los estudiantes antes y después de darles a conocer el tema, como muestra de ello se observó cómo enfrentaban situaciones de interaccionismo simbólico, en un principio ellos respondían a estas de manera no comprensiva y con algo de desinterés ante las mismas. Inmediatamente se llevó a cabo una implementación exitosa de la información sobre el tema, partiendo de esta se vio el cambio de los estudiantes, ya que tomaban una postura más comprensiva e inclusiva.

Como se mencionó a lo largo del proyecto, otro de los objetivos del proyecto fue la cartilla, de la cual también llevó a los estudiantes los talleres que hicieron parte de la ella, uno de estos y el más significativo fue un rol-play enfocado al interaccionismo simbólico. Donde los estudiantes crean una situación y su solución en torno a este tema, proceden a mostrarla a sus compañeros, es así como se evidencia que los estudiantes adquirieron el conocimiento de este tema, tanto para su entorno escolar, como para cualquier situación de su vida diaria.

Además, se observaron satisfactorios resultados por parte de los estudiantes que participaron activamente durante el proyecto al mismo tiempo que contribuían a la mediación. Las investigadoras tuvieron resultados exitosos, puesto que los estudiantes tuvieron una participación activa durante el trabajo de campo, los estudiantes al momento de realizar las actividades planteadas por las líderes del

proyecto, participaron activamente en clase y lograron entender el concepto de mediación. Y aplicaron fuera del salón de clase lo que las investigadoras les enseñaron.

Cabe destacar que los estudiantes tenían un concepto erróneo de lo que significa la mediación y no sabían cómo utilizarla en el salón de clase o fuera de este. No obstante, los participantes en este proyecto, desarrollaron la capacidad de ser mediadores en su propio grupo. Ahora estos estudiantes están preparados en caso de que llegare a presentarse algún conflicto en clase, en la calle, con un extraño, con los amigos o con un miembro de la familia. También se logró que los estudiantes tomaran conciencia sobre la mediación y solución de conflictos.

Al mismo tiempo se vieron resultados por parte de los estudiantes al momento de la realización del video final, puesto que se les realizaron preguntas cruciales que le aportaron al proyecto, y los participantes de este, fueron concisos con sus respuestas y claros en el momento explicar cada una de ellas.

Se pudo concluir que la negociación ayuda a llegar a un acuerdo entre las partes involucradas, siendo una herramienta muy útil de llevar a cabo, donde el negociador sea una persona llena de habilidades y de control para tomar las decisiones. De igual forma en este ámbito las personas que quieran hacer uso de la negociación, deberán ser neutras a la hora de decidir y como tratar con la otra persona involucrada en el conflicto.

Asimismo, se ve reflejado un buen resultado en los talleres llevados a cabo en el trabajo de campo con los estudiantes de noveno diez, puesto que entendieron

muy bien el tema de la negociación, es decir, su concepto y cualidades en un negociador, realizaron un buen trabajo el cual se vió reflejado en la representación de la negociación en un dibujo y en como negociar cuando se presente un conflicto en el salón.

7. Propuestas

Este proyecto de investigación consiste en plantear la enseñanza de la mediación, negociación e interaccionismo simbólico en los colegios de primaria a secundaria, que aborde cuando se crea necesario para prevenir o solucionar algún conflicto que se esté presentando en el aula de clase, con ese fin se propone una cartilla, en la cual se encuentran actividades con las que el docente se podrá guiar.

En la cartilla propuesta existen estrategias que son divididas por los niveles de preescolar, primaria y secundaria. Cada nivel tiene sus actividades correspondientes las cuales se desarrollarán en la clase que se necesite.

Asimismo, estará disponible en la institución de manera física y digital para que a la hora de que el docente vaya a llevar a cabo la implementación de esta sea más sencillo y práctico, ya que puede usar cualquiera de las dos formas.

De igual forma, cuenta con una variedad de material pedagógico para la enseñanza a los estudiantes de una manera más dinámica y donde se les permite a ellos expresar parte de su opinión y creatividad en las distintas actividades que esta provee, creando así espacios de conocimiento e interacción en el aula, todo esto para crear conciencia en los estudiantes y así mismo generar un entorno libre de conflicto.

Se generarán estrategias en las que el docente se pueda guiar por medio de la cartilla producida por las investigadoras. El docente podrá usar el método de la cartilla. Si llegado el caso se presenta un problema en el salón de clase y el docente

no sabe cómo tratarlo, este podrá usar el material de la cartilla como medio de apoyo, para las actividades que desee realizar.

Otro material asequible para los docentes son los videos que se realizaron durante el proceso de trabajo de campo. Por otra parte, se pudo evidenciar como los estudiantes que participaron en el proyecto, tuvieron la capacidad de resolver los problemas que se establecieron en clase.

Es primordial que se cree un espacio en la institución para dar a conocer esta nueva estrategia. Se proyecta hacer una reunión del plantel de docentes para dar a conocer la cartilla y las estrategias para la implementación de esta pedagogía en las aulas de clase. También se socializará con los estudiantes.

A ellos, se les informará mediante la docente de aula en su hora de dirección de grupo y así empezar de inmediato con la implementación del mismo.

Se desplegará un comité estudiantil con los representantes de primaria y de secundaria, asimismo, con un representante por cada salón; los cuales estarán encargados de la cartilla sobre la Mediación, Negociación e Interaccionismo Simbólico dada por las investigadoras, para que se desarrolle y se lleve a cabo las distintas actividades propuestas, al igual que las actividades pensadas por los alumnos, con el fin de que estén listas cuando el docente las necesite en su clase.

Los docentes tienen la capacidad de enseñar mediación, negociación e interaccionismo simbólico sin necesidad de que sea una clase aparte (Ética) en la que solo se hable de este tema aplicando la moral y los valores. Se busca que por

este medio el docente lo aplique en cada clase sin que el estudiante lo note, de este modo se genera respeto y comprensión por las personas que lo rodean.

8. Bibliografía

Marco histórico

Perelló citada por BOQUÉ, M.C. (2003): op.cit. Pp.15-16.

Palandri Edith. Manual de formación básica de mediadores. Alveroni. 2015.

Viana, M. (2015). Retrieved from <http://docplayer.es/16193643-La-mediacion-origenes-ambitos-de-aplicacion-y-concepto.html>.

Colombia-FARC, cronología de un proceso de paz con final feliz. (2016). Retrieved from <https://www.eitb.eus/es/noticias/internacional/detalle/3491192/colombia-farc-negociaciones--cronologia-proceso-paz/>

Lecaro, G. (2015). [online] Retrieved from

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10119/1/Lecaro%20Nath%20Gloria%20Marcia%20%2822%29.pdf>.

Anon. Retrieved from <https://www.colombia.com/colombia-info/historia-de-colombia/epoca-contemporanea/despertar-siglo-xx/la-guerra-de-los-mil-dias/>

MARTÍNEZ de MURGUÍA, B. (1999): Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria. Paidós, México, D.F. pp. 160-161.

Marco conceptual

Repositorio.ug.edu.ec. (2015). Retrieved from

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10021/1/Espinoza%20Garc%20C3%ADa%20Lisety%20Mar%20C3%ADa%20%2812%29.pdf>. Mediación en el conflicto y cualidades.

García J. Barragán C., (2004). Retrieved from

<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/219>. Mediación en la cultura.

Moore, (1997). Retrieved from <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p11.4.htm>.

Mediación en la sociedad.

Martínez & Martínez, (2016). Retrieved from

<http://www.antonimartinezpsicologo.com/psicologia-y-mediacion>. Mediación en la psicología.

Francezón S. Retrieved from

<http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/index.php/articulos/colaboraciones/180-la-mediacion-familia>. Mediación en la familia.

Ibarrola S. Iriarte C., (2014). Retrieved from

https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/4424/Q_27_%282014%29_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Mediación en los niños y en la educación.

Barbier, (1996). Retrieved from <http://file:///C:/Users/S710E06/Downloads/17389-63856-1-PB.pdf>. Mediación en la comunicación.

Anon, (2018). Retrieved from

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=f2Z9yQIDhAoC&oi=fnd&pg=PA7&dq=la+psicologia+en+la+negociaci%C3%B3n&ots=NzQA54V_SM&sig=PPP9NZrBbv_waPyGk6GaJKsmq7I#v=onepage&q=la%20psicologia%20en%20la%20negociaci%C3%B3n&f=false. Negociación en la sociedad.

Anon, (2018). Retrieved from

<http://revistas.ucm.es/index.php/CIYC/article/view/CIYC0303110133A/7328>. Negociación en la cultura.

Anon, (2018). Retrieved from

<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/telos/article/view/1977/3334> Negociación en la comunidad y en la comunicación.

Fisher, R. and Shapiro, D. (2005). Retrieved from

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qANKvsYOnS0C&oi=fnd&pg=PR9&dq=la+negociacion+desde+la+psicolog%C3%ADa&ots=zvZt-yY7eR&sig=BizQrJlQM1ZK-PvCdMNb-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qANKvsYOnS0C&oi=fnd&pg=PR9&dq=la+negociacion+desde+la+psicolog%C3%ADa&ots=zvZt-yY7eR&sig=BizQrJlQM1ZK-PvCdMNb-UJ76xg#v=onepage&q=la%20negociacion%20desde%20la%20psicolog%C3%ADa&f=false)

[UJ76xg#v=onepage&q=la%20negociacion%20desde%20la%20psicolog%C3%ADa&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qANKvsYOnS0C&oi=fnd&pg=PR9&dq=la+negociacion+desde+la+psicolog%C3%ADa&ots=zvZt-yY7eR&sig=BizQrJlQM1ZK-PvCdMNb-UJ76xg#v=onepage&q=la%20negociacion%20desde%20la%20psicolog%C3%ADa&f=false).

Negociación en la psicología

Fisher, Ury, W., & Patton, B. (1991). ¡Si, de acuerdo! Como negociar sin ceder. Bogotá:

Colombia Nueva. Negociación en el conflicto

Dirección general de cultura y educación; Provincia de Buenos Aires. (2008). Retrieved from

http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/sistemaeducativo/jornadadereflexion/documentos/comunicacion_9-08_negociacion.pdf. Negociación en la educación, la familia y los niños.

Orientados. Retrieved from

<http://www.ceice.gva.es/orientados/profesorado/descargas/la%20mediacion%20en%20la%20resolucion%20de%20conflictos.pdf>. Artículo la mediación en la resolución de conflictos mediación en el conflicto.

<https://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/view/7139/6979> Artículo mediación economía.

División de investigación, legislación y publicaciones centro internacional de estudios judiciales, (2005). Retrieved from <http://Corte Suprema de Justicia; División de Investigación, Legislación y Publicaciones del Centro Internacional de Estudios judiciales.> “MANUAL DE MEDIACIÓN”. Asunción – Paraguay. Edición 2005 – p.58. Cualidades del mediador.

López, M. (2016). Retrieved from <https://www.studocu.com/es/document/universidad-rey-juan-carlos/introduccion-a-la-economia/apuntes/tema-1-la-actividad-economica-y-su-mediacion/981502/view>. TEMA 1 La Actividad Económica y su Mediación

Cabrera, P., Castro, J. and García, J. (2014). Retrieved from <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/19642/El%20perfil%20del%20negociador%20Una%20mirada%20hacia%20la%20cultura%20actual.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Cualidades del negociador.

Ospina, M., Carmona, J. and Alvarado, S. (2014). Retrieved from <http://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/infancias/article/view/7838/9773>. Interacción simbólica en el conflicto.

Mendoza, A., Reyes, J., Gutiérrez, G. and Posada, I. (2015). Retrieved from <http://www.redalyc.org/html/647/64744106015/>. Interacción en la cultura

Rizo, M. (2004). Retrieved from <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/contemporanea/article/view/23158/16519> Interacción en la comunicación.

Ariño, M. and Seco del Pozo, C. (2013). Retrieved from
<http://www.editorialbruno.com.pe/MarinoLaTorre/wp-content/uploads/2013/12/Introduccion-Estrategias-Tecnicas-y-Methodologicas.pdf>
Estrategias metodológicas 3.

Guerrero, M. (2016). Retrieved from
<http://www.journaluidegye.com/magazine/index.php/innova/article/view/7/8> Tipo de
investigación