



*Maestría en Gestión de la Convivencia en la Escuela.  
Violencia, Derechos Humanos y Cultura de Paz*

**Tesis**  
**Una experiencia de formación para la transformación de  
conflictos con estudiantes de secundaria**

**Reyna Bárcenas Silva**

Directora de tesis  
Dra. Lucía Elena Rodríguez Mc Keon

Ciudad de México

Octubre, 2019

## INDICE

### **Capítulo I. El punto de partida: El papel de la tutoría en el afrontamiento del conflicto en la escuela secundaria.**

- 1.1. La dificultad de afrontar la tarea de tutoría desde la escuela cuando todo es sanción
- 1.2. De tutor a prefecto, el obstáculo para el desarrollo de la tarea
- 1.3. La ausencia de orientaciones en el currículo de tutoría.
- 1.4. La complejidad de la tarea de la tutoría, una problemática vista desde algunas investigaciones significativas
- 1.5. Propósitos de la construcción del dispositivo de intervención

### **Capítulo II. La teoría del conflicto desde el enfoque de cultura de paz: Un apoyo en el quehacer del Tutor.**

- 2.1 La noción de conflicto.
  - 2.1.1 Perspectivas positivas del conflicto.
  - 2.1.2 Etapas del conflicto.
  - 2.1.3 Habilidades para trabajar el conflicto.
  - 2.1.4 La medición en el conflicto
  - 2.1.5 Formar para el conflicto desde la autonomía, un desafío de la tutoría.
- 2.2 La construcción de un dispositivo; herramientas metodológicas
  - 2.2.1. Las fases del dispositivo. (diagnóstico, elaboración de la propuesta, aplicación y seguimiento)
  - 2.2.2. El enfoque de la Investigación Acción participativa.

### **Capítulo III. Comprendiendo a mayor profundidad la dinámica del conflicto en la escuela**

- 3.1 Acercamiento Descriptivo de la Escuela
- 3.2. El contexto de la escuela
- 3.3. Los desafíos para abordar el conflicto en la escuela secundaria.

- 3.4. La diversidad de conflictos en la escuela secundaria.
- 3.5. La intervención de la comunidad educativa en los conflictos
- 3.6. Los profesores y directivos en la intervención de los conflictos

#### **Capítulo IV. Construyendo otras formas de abordar el conflicto.**

- 4.1 La construcción de otro camino para abordar el conflicto
- 4.2 Mejorando los espacios
- 4.3 Promoviendo la participación con los estudiantes.
- 4.4 El conflicto y los estudiantes de secundaria de segundo grado
  - 4.4. 1 La mediación en los conflictos

## INTRODUCCIÓN.

Los resultados de esta investigación que se presentan en este trabajo se refieren Al análisis de la intervención del tutor en la transformación de los conflictos con estudiantes de secundaria.

Nos referimos a la necesidad de conocer lo que está sucediendo en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria en cuanto al abordaje de los conflictos con los estudiantes, si los conflictos son parte de la vida cotidiana es necesario mirar el conflicto desde una perspectiva propositiva que permita distinguir otras formas de intervención ante él. Así como la de generar espacios donde sea posible tangibilizar la convivencia armónica, el ejercicio y respeto de los derechos humanos, y con ello el respeto de la dignidad humana que cada sujeto de educación posee por sí mismo. contemplar el conflicto de manera constructiva, implica transformar la perspectiva de cada uno de las y los miembros de la comunidad educativa, principalmente de la o el orientador educativo, dado que a partir de ella/ él es posible lograr la transformación pacífica de los conflictos entre las y los adolescentes desde el espacio curricular de Orientación y Tutoría, con el Plan de Estudios 2011 y los Lineamientos de Acción Tutorial que es el radio de acción de ésta asignatura y representa una importante área de intervención educativa en el centro escolar, pues a partir de los datos obtenidos es posible afirmar que el campo de acción del Orientador, no está claramente definido.

Partiendo del enfoque de derechos humanos y de la convivencia pacífica para mirar el conflicto, en el presente trabajo se opta por retomar las acciones que le corresponde a la figura de Tutor: funge como intermediario entre el grupo y los demás integrantes de la comunidad de aprendizaje para el desarrollo cognitivo, emocional y social de los adolescentes de educación secundaria. (2011).

Tutoría. Constituye un apoyo para la formación de los adolescentes en secundaria, a partir de las expresiones de sus inquietudes, necesidades y expectativa tanto personales como académicas. tutoría permite promover entre los alumnos la importancia de la Educación Básica como parte de su formación personal,

De esta manera, el espacio de tutoría, representa el espacio idóneo para llevar a cabo los procesos formativos de la transformación pacífica de los conflictos.

Al tomar como referente a Schitman(2000:22, en Sonia Paris Albert) define la transformación pacífica de los conflictos como prácticas emergentes en las que las personas reconstruyen sus cursos de acción, sus relaciones y se reconstruyen así mismos, a partir de la superación de las tensiones por medios pacíficos, por ello a través de la intervención del Orientador como Tutor, que a continuación se describe, se busca obtener un mejoramiento en la convivencia diaria; cambios a nivel personal, físico y emocional de los estudiantes, con miras a desarrollar competencias sociales; reconstrucción de las relaciones humanas; mejorar el diálogo, la comunicación en el conflicto y en las relaciones humanas; y lograr el reconocimiento a la integridad física.

Por otro lado, Paco Cascòn.

Como síntesis, el objeto de análisis en este trabajo se refiere al tipo de prácticas que se organizan en la escuela de estudios en la transformación de conflictos. Los alumnos de educación secundaria son sujetos que constantemente están en activo e interactuando ya sea en la hora de entrada, en el aula, en los pasillos, en el receso, la hora de salida, en el sanitario, con los profesores, compañeros, orientadores, directores, personal administrativo, personal de intendencia.

Descendiendo del transporte escolar, caminando rumbo a la escuela, jugando fútbol como actividad escolar, basquetbol, platicando, en parejas (novios), en la cooperativa, en el parque, en esta interacción de convivencia escolar manifestándose en algunas ocasiones como medio de solución.

El objetivo que se propuso en la construcción de este dispositivo que el orientador trabaje con los alumnos y alumnas para que aprendan a resolver sus conflictos por sí mismos a través de la mediación, convirtiendo esa resolución en un aprendizaje para otras situaciones que se les darán en la vida cotidianamente. Lo que dará como resultado un crecimiento personal para construir relaciones mejores y duraderas

Preguntas de investigación.

- ¿Cómo construir mejores formas para abordar los conflictos con los estudiantes de secundaria??
- ¿Cuáles son las estrategias que utiliza la tutora para la resolución de conflictos?
- ¿cómo llevar a cabo una intervención pedagógica tutor- alumno en la transformación de conflictos desde una cultura de paz.?
- ¿cómo aplicar los procesos de formación como gestora de la convivencia en la transformación de los conflictos dentro de la comunidad educativa?

## LA ESTRUCTURA DEL TRABAJO.

Así en el Primer capítulo se presenta el papel que ejerce tutoría en el afrontamiento del conflicto en la escuela secundaria, partiendo desde dar a conocer las dificultades que afronta el tutor en la escuela cuando todo es sanción, así como el desarrollo de esta tarea tan importante en educación secundaria que no logra su objetivo pedagógico y autonomía, queda a merced de las autoridades educativas (directivos).

Dentro del segundo capítulo, se presenta un marco teórico conceptuales y metodológicas que permite identificar las bases pedagógicas sobre las cuales se debe de fundamentar la transformación de conflictos desde el enfoque de cultura de paz. por lo mismo nos ha ayudado a comprender otra forma de afrontar el conflicto que nos permite idear nuevas estrategias a fin de contribuir a la mejora de la convivencia desde nuestro papel como tutores, igualmente se muestra las metodologías que utilice para la construcción del dispositivo en sus diferentes fases desde la perspectiva de la investigación acción participativa.

En el tercer capítulo se dedica a compartir los hallazgos obtenidos en el diagnóstico de la problemática, allí se examinó las maneras de afrontar el conflicto y como se ponen en juego la dignidad humana de los alumnos de educación secundaria al utilizar sanciones punitivas como solución a los conflictos que se presentan dentro de la convivencia escolar, muchas de estas planteadas por las autoridades educativas (directivos).

La finalidad del cuarto capítulo es exponer las estrategias o proceso del dispositivo de intervención estos se desarrollaron a partir del análisis diagnóstico, y que nos llevo a diseñar estrategias de intervención que orientan a cambiar las prácticas y maneras de afrontar el conflicto en los estudiantes desde el espacio de tutoría, se establecieron propósitos generales que llevaron al diseño de actividades y procesos de intervención trabajando talleres enfocados desde la mediación así como escenarios y espacios en los cuales puedan dialogar o comunicarse con la finalidad de que estas estrategias sean de utilidad y desarrollo en la vida cotidiana.

Al final se, expone las reflexiones finales. Donde se hace una recapitulación de las experiencias sobre lo que paso con los alumnos y como tutora desde los efectos formativos, lo que género en mí y el desarrollo de experiencias derivadas del trabajo realizado.

## **Capítulo I. El punto de partida: El papel de la tutoría en el afrontamiento del conflicto en la escuela secundaria.**

Esta tesis surge a partir de una preocupación desde mi práctica como tutora en educación secundaria por más de cinco años, enfocada principalmente en la dificultad de abordar los conflictos entre adolescentes.

Una de las tareas importantes del tutor<sup>1</sup> con adolescentes<sup>2</sup> en la escuela secundaria, es atender de manera cotidiana los conflictos de la convivencia en la escuela y en el aula; asumiendo que en dichos espacios se generan múltiples conflictos (alumnos-alumnos, profesores- alumnos, tutores-alumnos) provocados por diversas y complejas circunstancias afectadas, entre otras, por las características propias de la edad en la que se ubican los sujetos que cursan la secundaria. Aprender a afrontar dichas situaciones me ha planteado el reto específico de abandonar el binomio vencedor y vencido (ganar-perder) para sustituirlo por una perspectiva de ganar-ganar. Dicha transformación no ha sido fácil.

Cuando me integro como Tutora en Educación Secundaria es cuando tengo un primer acercamiento con la complejidad de la tarea. A partir de vivir la experiencia, de ser testigo de los conflictos que se presentan entre los propios estudiantes, que en la mayoría de las ocasiones conducían a reacciones manifiestas en conductas de violencia (indirecta: hablar mal de alguien, esconder cosas, romper cosas, robar cosas y, directa: pegar, insultar, poner motes, amenazar con el fin de intimidar, obligar hacer cosas con amenazas, acosar sexualmente), tomo conciencia de la

---

<sup>1</sup> El Tutor es una persona que forma a otras personas. Es el docente que atiende Tutoría en un grupo de alguno de los tres grados de educación secundaria. Esto le permite promover entre los alumnos la valoración de la Educación Básica como parte de su formación personal, que se visualicen como sujetos sociales y comprendan la importancia de perfilar su proyecto de vida a partir del trabajo en el aula. El tutor funge como intermediario entre el grupo y los demás integrantes de la comunidad de aprendizaje para el desarrollo cognitivo, emocional y social de los adolescentes de educación secundaria. (SEP, Tutoría. 2011, p.21).

<sup>2</sup> Por adolescente de educación secundaria se entiende a todos aquellos jóvenes cuyas edades comprenden entre los 11 a 15 años. Dentro del texto usare el término solo en masculino para hacer referencia a ambos sexos. En diversas ocasiones encontramos que la comprensión entre personas adultas y jóvenes, entre profesores(as) y alumnos (as) esta fracturada. Esto se debe no solo a que las y los jóvenes (sobre todo en la adolescencia. Como parte del desarrollo, están aprendiendo a identificar emociones ajenas, sino también a que, si no se ejercita la empatía. (Mendoza, 2001, p. 64)



forma en que intervenía en los conflictos. Con base en este reflexionar, visualizo que durante mi tiempo como tutora atendía desde la puesta en práctica de un modelo sancionador y que en la mayoría de los casos los conflictos no se atendían, quedaban inconclusos o dejaban un mayor enojo entre los estudiantes o sus padres. A esta concepción y forma de operar los conflictos se suman las múltiples actividades que tiene que realizar un tutor. El trabajo se enfoca más en la realización de tareas ligadas a las funciones propias de un prefecto, además de la enorme carga de actividades de carácter administrativo que los directivos delegan en esta figura, dejando ver que la prioridad es que el tutor realice actividades de carácter administrativo frente al trabajo pedagógico de tutoría que estaría enfocado en la resolución de conflictos. Este juego de prioridades deja de lado el trabajo pedagógico, hace difícil que se lleven a la práctica los nuevos planteamientos establecidos en el currículo relacionados con las estrategias para la resolución de conflictos y la convivencia en el aula y en la escuela, reproduciéndose la costumbre de afrontar los conflictos a partir de medidas rutinarias y burocráticas como la anotación de reportes, la firma de cartas compromisos de alumnos y de padres de familia y la reiterada estrategia de la suspensión.

Ante la dificultad de intervenir en los conflictos de manera más constructiva asumí un papel de mediador empírico<sup>3</sup> pues no poseía conocimientos teóricos y tampoco un protocolo de acción que guiara la tutoría y orientación.

Con el proceso de formación en la maestría, con el desarrollo de este trabajo y desde mi experiencia como orientadora comienzo a identificar la necesidad de intervenir desde otra perspectiva en los conflictos de la escuela, desde ahí comienzo a preguntarme: ¿qué les digo a los estudiantes ante un conflicto?, ¿cómo reparar el daño, cuando lo hay?, ¿por qué en lugar de resolver el o los problemas estos aumentan?, ¿qué tan importante es que los directivos establezcan un trabajo

---

<sup>3</sup> Para Ana Prada (2008,176), los mediadores empíricos son aquellos miembros de la comunidad educativa que cuando las circunstancias la requieren tratan de resolver los problemas que se suscitan pero carecen de formación específica para el rol, este tipo de mediador actúa por intuición, por su experiencia personal en el trato con la gente y por sus conocimientos generales, pero desconoce las técnicas apropiadas para esta tarea y al carecer de formación las posibilidades de cometer errores aumenta.

cooperativo para la resolución de conflictos y aplicación de normas de convivencia para toda la comunidad escolar?, ¿qué tanto es responsable la escuela de que se presente este tipo de convivencia?

Al iniciar mi práctica como Tutora en Educación Secundaria me enfrenté a tres problemáticas en el desarrollo de la misma: a) cómo llevar a cabo la intervención como tutora en la resolución de conflictos entre adolescentes, b) cómo atender en medio de esta realidad las múltiples actividades que se tienen que realizar y que no están contempladas en el plan de estudios de Educación Secundaria y en el de Tutoría y, c) Cómo operar en esa realidad cuando se desconoce el currículo de Educación Secundaria y el de Tutoría. Estas problemáticas tienen mucha relación en cuanto las funciones del orientador, por un lado las que propone el Plan de Estudios y el de Tutoría y la otra que es más difícil de que se modifique, que es la que los directivos han optado para que el Tutor no se desarrolle como un profesional en esta área del conocimiento en la atención a los estudiantes en cuanto a la resolución de los conflictos a través de la mediación.



A continuación, explicaré estas tres problemáticas con la finalidad de ver cuáles son los obstáculos a los que me he enfrentado para plantear otras formas de atender o intervenir en los conflictos a partir de la acción Tutorial en Educación Secundaria.

### **1.6. La dificultad de afrontar la tarea de tutoría desde la escuela cuando todo es sanción**

Mi experiencia como tutora ante los conflictos con los adolescentes, se da en dos escuelas secundarias, una en zona rural y la otra en zona urbana.

La primera escuela secundaria donde comienzo a laborar como Orientador Técnico<sup>4</sup> es la secundaria oficial ubicada en el municipio de Santa Ana Jilotzingo en el Estado de México. Esta escuela estaba conformada por seis grupos. Sin experiencia en el área, allí se me asignaron tres grados porque sólo éramos dos orientadoras; tenía a mi cargo dos grupos de primer grado y un grupo de segundo grado. La directora y la orientadora que ya tenían tiempo laborando en esta escuela, me indicaron cómo se trabajaba desde el área de Orientación y tutoría, y lo que quería la directora en mejora de rezago educativo, reprobación y convivencia escolar, entre otras.

Aquí inicio mi inquietud sobre cómo hacer una buena intervención como Orientador-Tutor en la solución de los conflictos entre los adolescentes. La primera vez que llegué a esta escuela estaba en el patio y un profesor se acercó a mí con dos alumnos y me dijo: *“Maestra aquí le traigo estos dos alumnos que se estaban peleando en el salón de clases”*. Mi primera reacción fue, ¿y ahora qué hago?, ¿qué les digo? Al asumir como orientadora nunca imaginé que yo tenía que atender ese tipo de problemáticas. Le contesté al profesor: *“déjeme los aquí”*. El profesor se alejó y le pregunté al alumno que agredió por qué lo había hecho. No le di la oportunidad de expresar todo y le conteste que si lo volvía hacer lo iba a suspender (Lo cual no lo haría porque tenía conocimiento que por normatividad no se puede suspender a los y las alumnas). Las problemáticas eran constantes entre los alumnos y éstas se manifestaban con mayor frecuencia en el salón de clases. Lo único que se hacía era que los alumnos anotaran su reporte y se sancionara al alumno o alumna agresora, se le llamaba al padre de familia y se les hacía firmar a ambos una carta

---

<sup>4</sup> OT. Categoría con la que se da en el nombramiento y pago para desempeñar dicha función en educación secundaria.

compromiso con la finalidad de informar lo sucedido y también de anotar sus compromisos.

Cada escuela establece su propia forma de trabajo, por ello recurrí a la directora y subdirector, quienes fueron orientadores y tenían años de experiencia para que ellos me explicaran su plan de acción en la resolución de los conflictos entre los alumnos. La directora me indicó que llamara a los padres de familia de ambas partes, tanto del agresor como del agredido para un encuentro cara a cara. También le dijo a la otra orientadora que compartiera conmigo sus materiales; ella me dio formatos para registro de reportes cuando los alumnos no cumplieran con lo instituido: cartas de compromiso, seguimiento académico y otros más.

De la intervención de los profesores cuando se presentaban casos de agresión y violencia dentro del salón de clases, el docente sólo reportaba y llevaba a los alumnos al departamento de orientación: “*aquí le traigo a estos jóvenes porque se están peleando*”. Como tutora les indicaba a los alumnos anotar su reporte.

Sin embargo, no se hacía otra intervención para que los alumnos mejoraran la convivencia en el aula y en la escuela, dicho reporte se tomaba sólo como registro por parte del tutor y de los alumnos. Éstos se reían cuando registraban sus acciones. Los directores también aclararon que todo conflicto que se presentara con los alumnos tenía que ser tratado con los tutores y no dejar que pasara a la Dirección. Por otro lado, me di cuenta que tanto la orientadora como el subdirector recurrían a la suspensión como solución a los conflictos sin dárselo a conocer a la directora. No había un Plan de Acción Tutorial a nivel institucional para la mejora de la convivencia y la resolución no violenta de conflictos.

La experiencia en la intervención de los conflictos siempre tenía la misma dinámica: el reporte, aplicación del reglamento (“las sanciones”); la aplicación de suspensiones disfrazadas de un *time out*<sup>5</sup> que en apariencia le da un espacio a los alumnos para reflexionar, puesto que no se debe de suspender por ningún motivo a los estudiantes.

---

<sup>5</sup> Estrategia de manejo de disciplina que se define como tiempo fuera, usada frecuentemente por docentes en algunas escuelas. Implica que el alumno salga del salón de clases, de manera momentánea o por el resto de la clase, con el fin de atenuar de momento, conductas consideradas disruptivas.

Esta medida que debía ser aceptada por el padre o la madre de familia gracias a un intenso trabajo de convencimiento tanto de directivos como orientadoras. Aquí la función del tutor es persuadir al padre de familia para la aceptación de las medidas disciplinarias. Lo importante para los directivos y los docentes en esta escuela es que se le dé un castigo al alumno en caso de que haya tenido un conflicto con otro compañero o con un profesor.

Aunque se repetían cotidianamente, la ineficacia de estas estrategias se hacía patente todos los días. En nada contribuían con la resolución de fondo de los conflictos cuando las problemáticas eran complejas, mucho menos con la mejora de la convivencia. Ello se hacía patente en el encuentro cara a cara con padres de familia y alumnos. Solían presentarse situaciones en las que cuando se citaba a padres de familia de algún alumno o alumna que había agredido a otro u otra de sus compañeras, los padres del alumno o alumna agresor terminaban agrediendo a los alumnos y/o padres de familia de los alumnos agredidos.

Todo ello me creaba confusión, impotencia e incertidumbre, porque lejos de resolver el conflicto, en la mayoría de las ocasiones éste crecía más y escalaba dimensiones que se salían de control.

A continuación comparto una experiencia que me ha permitido reflexionar acerca de la complejidad del afrontamiento y abordaje de conflictos en la escuela:

*Ramsés (Alumno de...) ejerce violencia verbal contra Verónica, diciéndole que era una perra hija de su puta madre. La alumna lo comenta con su mamá y posteriormente la mamá acude con la tutora con un papel donde alumna escribe que ya no aguanta más esa situación de agresión que sufre por parte de su compañero Ramsés, ya se hiciera algo para que el alumno no la siguiera agrediendo. La tutora cita a la madre del alumno Ramsés y de la alumna. La tutora reunida con los padres de familia y los alumnos le comunica lo sucedido a la madre de Ramsés. La señora inmediatamente se levantó de su asiento y le preguntó a su hijo si él se refería así, con esas palabras hacia Verónica. Ramsés lo negó y la*

*señora empezó a gritarle a la madre de Verónica. Decía que su hijo no era capaz de hacer tanta barbaridad, estaba muy incontrolable (gritaba, lloraba); mientras que la madre de Verónica guardaba la calma. La tutora le dijo a Verónica que fuera por la directora porque la madre de Ramsés tampoco la tomaba en cuenta. La comunidad educativa tenía de conocimiento la forma tan agresiva que manifestaba la madre de Ramsés tanto para los padres como para alumnos y profesores. Cuando llegó la directora fue como se empezó a tranquilizar la madre de Ramsés.*

Siguiendo la costumbre establecida en la escuela, mi intervención ante el conflicto fue sólo informarle a la madre del alumno agresor. No tenía conocimiento sobre cómo solucionar el conflicto cuando éste se desbordó de esa manera; por lo tanto seguía cuestionándome por qué todo salía mal y de qué manera podría operar mejor para lograr mayores y mejores resultados.

Así estuve trabajando durante dos ciclos escolares en esta escuela con una infraestructura; la cual, no está demás mencionar cuanta con una muy buena infraestructura (seis aulas, aula de telemática, biblioteca, cooperativa, sala de maestros, dos salas de orientación, sala de computo, dirección y subdirección, secretaria, papelería escolar, laboratorio de biología, área recreativa, área cívica).

### **1.7. De tutor a prefecto, el obstáculo para el desarrollo de la tarea**

Las actividades que realizaba en esta Escuela Secundaria como Orientador Técnico a partir de lo instituido y que discrepan con mi formación y con lo que establece el currículum de tutoría, estaban enfocadas en aquello a lo que le dan más importancia los directivos; considerar al tutor como órgano ejecutor de sanciones.

Frente a la idea que sostiene que el desarrollo de la acción tutorial en la escuela secundaria ha de centrarse en el desarrollo de capacidades para la resolución no violenta de conflictos; en el trabajo de tutoría en las escuelas se le da más importancia al trabajo administrativo y de control de disciplina a través de la aplicación del reglamento escolar. Éste se considera entonces como una medida de

contención pero también, erróneamente, como una medida para la convivencia. Esta forma de operar obstaculiza toda forma de participación del alumnado en el establecimiento y diseño de las normas de convivencia para el bien común.

El plan de estudios contempla y promueve en los alumnos la autonomía en la toma de decisiones, al fomentar la libertad y confianza de mejorar su conducta y ser ellos mismos quienes determinen los controles de sus acciones a fin de que ello:

*“[...]permita asumir una postura basada en el respeto a la dignidad de las personas y los Derechos Humanos, solucionar en forma pacífica las diferencias por medio del diálogo, establecer mecanismos de comunicación con sus pares y los docentes, así como con los miembros de su familia” (SEP,2011:20).*

Es claro que los directivos han adoptado y asumido el perfil de un prefecto<sup>6</sup> para que sea ejecutado por parte de los tutores quienes son profesionales de psicología o de psicopedagogía, pero tienen la responsabilidad de cuidar el orden y la actitud disciplinaria de los estudiantes a su cargo y así dejan de lado su papel de intermediarios entre el grupo y los demás integrantes de la comunidad de aprendizaje para el desarrollo cognitivo, emocional y social de los adolescentes de educación secundaria.

---

<sup>6</sup> Es importante mencionar que de acuerdo en el Manual de Organización de la Escuela de Educación Secundaria de 1981; vigente aún, corresponde al o la prefecta, “1. Vigilar la asistencia y el comportamiento ordenado de los alumnos durante las actividades escolares. 2. Colaborar con todo el personal de la escuela y en particular con el médico escolar, el orientador el trabajador social en el tratamiento adecuado de los problemas de los educandos. 3. Conocer las disposiciones disciplinarias e higiénico-pedagógicas que establezcan las autoridades superiores. 4. Cuidar y emplear con responsabilidad el material asignado para el desempeño de sus labores. 5. Informar oportunamente al personal docente sobre las disposiciones que emita el personal directivo. 6. Presentar al subdirector los informes relacionados con el desarrollo de sus funciones. 7. Cumplir con las comisiones que le sean asignadas por las autoridades.

Los directivos<sup>7</sup>, presionados también por su papel de garantes de la funcionalidad de la escuela y la seguridad de los educandos, han endilgado a los tutores una lista muy amplia de funciones que trastocan su función original y que condiciona poco a poco su operatividad ante la convivencia. Ante esta realidad hay una transformación paulatina pero consistente del papel del tutor en una figura más de prefectura. Esta transformación, generada inercialmente desde lo instituido, quizá sutil y poco reflexionada, desdibuja y diluye las posibilidades de operar de manera diferente de los orientadores técnicos convirtiendo su práctica en un acto que poco tiene que ver con los fines y propósitos de tutoría en la escuela secundaria.

Así, después de un análisis cuidadoso de las funciones establecidas por normatividad o instituidas desde el propio centro educativo como parte de un quehacer cotidiano, se presenta a continuación un listado:

#### CUADRO 1. FUNCIONES ASIGNADAS A LOS TUTORES

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cubrir horas en los grupos cuando un profesor falta.</li> <li>● Pasar lista a los alumnos de los grupos a mi cargo.</li> <li>● Tocar el timbre cada hora para cambio de clase.</li> <li>● Revisar calificaciones.</li> <li>● Pasar calificaciones a los reportes de evaluación y kardex.</li> <li>● Entregar calificaciones a los alumnos.</li> <li>● Entregar calificaciones a los padres de familia y que ellos firmen el reporte de evaluación.</li> <li>● Pedir cooperaciones para convivios.</li> <li>● Revisar que los alumnos cumplan con el uniforme.</li> <li>● Estar afuera de los salones en cada toque para que los alumnos no se salgan del salón, hasta que llegue el profesor.</li> <li>● Dar clase de orientación y tutoría con base en los cuatro ámbitos de acción tutorial a los tres grados a mi cargo</li> <li>● Levantar y registrar reportes a los alumnos por diversas causas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incumpliendo del uniforme.</li> <li>✓ Llegar tarde.</li> <li>✓ No hacer tareas.</li> <li>✓ No llevara corto el cabello.</li> <li>✓ No hacer trabajo en clase.</li> <li>✓ Por agresiones a compañeros o profesores.</li> <li>✓ Por incumpliendo de los materiales solicitados.</li> </ul> </li> <li>● Llevar un seguimiento a cada alumno.</li> <li>● Hacer citatorios a los alumnos y a los profesores que lo solicitan.</li> <li>● Emitir justificantes.</li> </ul> |
|---|

---

<sup>7</sup> Es importante también mencionar que la forma de operar el funcionamiento de la escuela tiene que ver con la formación de la propia figura directiva, el conocimiento de las funciones de cada miembro de la comunidad y el centro de interés de la o el directivo.



- Citar y atender a los padres de familia para notificarle sobre reportes de su hijo y/o hija.
- Suspender alumnos(as) por acumulación de reportes.
- Hacer guardia en la hora del receso y salida de los alumnos.

Estas funciones distan enormemente de las funciones y objetivos establecidos previstos en los *Lineamientos para la formación y atención de los adolescentes 2011. Guía para el Maestro. Educación Básica. Secundaria. Tutoría*, en los que se establecen las funciones de tutoría como espacio de expresión y diálogo entre adolescentes con el acompañamiento del docente tutor.

La Tutoría se considera un tiempo para el acompañamiento y la gestión de un grupo escolar coordinado por un docente. Éste, en su carácter de tutor, contribuye al desarrollo personal, social, afectivo, cognitivo y académico de los alumnos, es decir, a su formación integral. [ ... ]. La Tutoría promueve, desde la voz y acción de los adolescentes, procesos de autoconocimiento, diálogo, reflexión, autorregulación, desarrollo de habilidades, asertividad, identificación de factores de riesgo y de protección, escucha activa con sus pares y su tutor, los cuales coadyuvan en la convivencia y la conformación de su identidad. Asimismo, el espacio curricular de Tutoría está destinado para desarrollar actividades de reflexión, análisis y discusión del grupo en torno a situaciones de su interés. SEP.

Posteriormente solicité un cambio de adscripción. Como resultado de este cambio se me asignó otra escuela secundaria oficial en el turno matutino, en la colonia Santa Mónica, Municipio de Tlalnepantla. Esta escuela, a pesar de estar dentro de un fraccionamiento, tiene muchas carencias materiales y de infraestructura.

Las actividades que se han realizado o que se realizan en este escuela en términos de las funciones de la orientación y tutoría difieren un poco en relación con la anterior. Hay coincidencia en algunos puntos, la cuales aparecen marcados en el cuadro con la siglas FSA (Funciones Similares a las Anteriores), mientras que las funciones y actividades que se incrementan se marcan con las siglas NFA (Nuevas Funciones Asignadas). Como se puede observar en el cuadro 2. Hay un incremento de las actividades asignadas al tutor; sin embargo, estas funciones se ciñen a mecanismos de control y de gestión administrativa con el fin de llevar a cabo medidas de contención ante la inmediatez y urgencia de la abordar los problemas

de lo cotidiano, sin que se piense necesariamente en el abordaje desde la perspectiva planteada en los lineamientos. En ambas escuelas las funciones son similares y el incremento de funciones que se da, finalmente sitúa nuevamente al tutor en una función distinta a la del planteamiento curricular, lo cual limita este quehacer únicamente al espacio áulico en el que deberá darse este acompañamiento únicamente una hora a la semana.

Observar esta realidad en dos escuelas de diversos contextos no hace pensar que si bien es cierto, no puede catalogarse como una constante, sí hay una marcada forma de operar desde las escuelas secundarias que condiciona el actuar de las figuras como tutor y orientador.

## CUADRO 2.

NFA<sup>8</sup>. Elaborar expedientes de cada uno de los alumnos

NFA. Recepción de documentos que entregan los padres de familia de sus hijos.

**FSA<sup>9</sup>. Cubrir horas en los grupos cuando un profesor falta.**

**FSA. Pasar lista a los alumnos de los grupos a mi cargo.**

**FSA. Estar afuera de los salones en cada toque del timbre para que los alumnos no se salgan del salón, hasta que llegue el profesor.**

NFA. Entregar a los profesores cuadros de calificaciones para que registren la evaluación de los alumnos por bimestre.

NFA. Pasar calificaciones de todas las asignaturas un concentrado general.

**FSA. Revisar calificaciones.**

**FSA. Pasar calificaciones a los reportes de evaluación y kardex.**

**FSA. Entregar calificaciones a los alumnos.**

**FSA. Entregar calificaciones a los padres de familia y que ellos firmen el reporte de evaluación.**

NFA. Revisar que los alumnos cumplieran con el uniforme del diario y de educación física.

NFA. Registrar reportes a los alumnos que no cumplan con el uniforme del diario y de educación física.

**FSA. Registrar reportes de los alumnos por diversas causas.**

**FSA. Llevar un seguimiento a cada alumno (Cuaderno de deméritos).**

**FSA. Dar citatorios a los alumnos y a los profesores que lo solicitaban para entregárselos a los alumnos.**

**FSA. Emitir justificantes.**

**FSA. Citar y atender a los padres de familia para notificarle sobre los reportes que su hijo y/o hija son acreedores.**

**FSA. Suspender a los alumnos por los reportes antes mencionados.**

**FSA. Dar clase de orientación y tutoría a dos grupos de segundo grado que están a mi cargo.**

**FSA. Hacer guardia en la hora de receso y salida de los alumnos.**

NFA. Realizar faena con padres de familia para mejoramiento de mobiliario e infraestructura.

---

<sup>8</sup> Se refiere a Nuevas Funciones Asignadas en esta escuela.

<sup>9</sup> Funciones Similares a la Anterior escuela.

El enumerar las actividades que se realizan en la realidad en el ejercicio de la tutoría nos permite identificar lo que obstaculiza el desarrollo de la trabajo. Como podemos observar en la lista de actividades que realizo y he realizado durante tres años de práctica profesional como orientador-tutor de educación secundaria; en ambas escuelas la dinámica instituida lleva a una no cuestionada transformación de manera sutil en la que se asumen las funciones propias de un prefecto<sup>10</sup> y, en menor cantidad, las de un tutor<sup>11</sup> combinadas con las de un orientador<sup>12</sup>. Esto, por supuesto, contraviene lo planteado en los lineamientos curriculares que en ningún momento mencionan vigilar y mantener el orden desde la autoridad, apoyados en un conjunto de dispositivos de una panóptica escolar que corresponde al Orientador de educación secundaria ejecutar.

Es así que las funciones del tutor en la escuela secundaria llegan a ser ambiguas y en ocasiones se deben cubrir diversas funciones que no competen precisamente a las tutoras (orientadoras). Las decisiones o la intervención que se tienen como tutor están vinculadas con otros docentes y con directivos, en ocasiones estos últimos son quienes toman las decisiones de la respuesta que deben tener los orientadores.

### **1.8. La ausencia de orientaciones en el currículo de tutoría.**

Frente a la dificultad de enfrentar las situaciones tan complejas con las que hay que lidiar y el poco apoyo institucional para buscar otro tipo de estrategias para abordar los conflictos que se presentan, empecé a reconocer que había un desconocimiento

---

10 De acuerdo con el mismo Manual de Organización de la Escuela de Educación Secundaria, se establece como propósito del puesto de prefecto, “vigilar y orientar a los alumnos para que cumplan con responsabilidad y convencimiento tanto con el reglamento escolar, como con las disposiciones y medidas que señalen las autoridades y que desarrollen actitudes y hábitos que contribuyan a su formación integral”. Como responsabilidades señala que deberá “vigilar la asistencia y el comportamiento ordenado de los alumnos durante las actividades escolares, conocer las disposiciones disciplinarias e higiénico pedagógicas que establezcan las autoridades superiores e informar oportunamente al personal docente sobre las disposiciones que emita el personal directivo”.

11 Un tutor propiciara en los alumnos la reflexión sobre los aspectos del trabajo escolar que les parecen más interesantes, aquellos que les resulten difíciles, atractivos, así como los que les demandan mayores niveles de esfuerzo. De esta manera los alumnos podrán conformar una idea más clara de sus disposiciones, aptitudes y preferencias hacia diversas áreas de estudio y realizar balances periódicos sobre los cambios que experimentan (SEP, 2006 B: 21).

12 El orientador educativo: es el profesional que cuenta con la formación para dar asesoría de orientación vocacional y desarrollarla.

sobre el abordaje del conflicto desde la acción tutorial y por lo tanto tenía que prepararme para ello y fue así que en esta escuela secundaria fue cuando tuve conocimiento de los *Lineamientos para la formación y atención de los adolescentes 2011 Guía para el Maestro. Educación Básica. Secundaria. Tutoría*, en el que establecía el currículo de Educación Secundaria y de las acciones de Tutoría, que hasta ese momento no había considerado para abordar un trabajo sistemático basado en un planteamiento curricular que le diera sentido a la actividad de tutoría.

En dicho documento se establece que en las escuelas secundarias se ha de contribuir que se apropien de la Tutoría como un medio para orientar y potenciar las acciones de los tutores con la finalidad de fortalecer el apoyo a los alumnos en su integración y participación en la escuela, mejorando la convivencia escolar y social, así como el proceso académico y desarrollo personal orientado hacia su formación integral. En ellos se establece la función del tutor como la figura que debe “*fungir como intermediario entre el grupo y los demás integrantes de la comunidad de aprendizaje para el desarrollo cognitivo, emocional y social de los adolescentes de educación secundaria*”. (pág.21).

Se define el propósito de la tutoría:

*Fomentar en el grupo vínculos de diálogo, reflexión y acción, con el fin de fortalecer la interrelación con los alumnos respecto al desempeño académico, las relaciones de convivencia y la visualización de su proyecto de vida. En tanto, el tutor debe de generar estrategias tanto preventivas como formativas que contribuyan al logro del perfil de egreso de la Educación Básica. (pag.20)*

En términos pedagógicos, se pretende que el Tutor intervenga desde cuatro ámbitos: I. Integración entre los alumnos y la dinámica de la escuela. II. Seguimiento del proceso académico de los alumnos. III. Convivencia en el aula y en la escuela. IV. Orientación hacia un proyecto de vida.

En cada uno de estos ámbitos se plantean acciones que deben de realizarse durante todo el ciclo escolar y en los tres grados de educación secundaria, pues estos ámbitos están diseñados para ser abordados con diferente nivel de profundidad en cada grado y grupo. Por otro lado, aunque cada uno de dichos

ámbitos se presenta por separado, han de ser trabajados de manera integrada al abordar temas de interés de acuerdo con las necesidades de grupo.

Llama la atención que desde este espacio curricular se plantea la convivencia en el aula y en la escuela. En éste se establece que el tutor desarrolle para sí y para sus alumnos capacidades comunicativas y de resolución de conflictos, además plantea que el tutor contextualice su labor en los tres grados de educación secundaria en el marco de ocho competencias<sup>13</sup> cívicas y éticas, entre ellas, el manejo y la resolución de conflictos. También se recomienda que desde el espacio de Tutoría se realicen diversas acciones para mejorar la calidad de la convivencia en la escuela; además se reconocen cuatro grandes acciones que tienen un claro impacto en este sentido (pág.118).

- a) Generar un ambiente socio afectivo, de confianza y buen trato.
- b) La construcción de un ambiente de legalidad y una disciplina basada en el compromiso.
- c) La construcción de un ambiente participativo y democrático.
- d) La mediación para la resolución no violenta de conflictos.

En este último inciso sólo se menciona que la mediación es una labor pedagógica que el tutor debe de llevar acabo: reunir a las partes en conflicto, generar condiciones adecuadas para que éstas construyan alternativas de solución, que es indispensable aprender a enfrentar los conflictos. Finalmente, hace mención que es una oportunidad para la formación de los alumnos.

Por otro lado, menciona que *“se busca que los estudiantes dentro y fuera del espacio de tutoría, y aplicando procedimientos formativos como: el diálogo, empatía, el desarrollo del juicio crítico ético y la comprensión y la reflexión crítica, desarrollen habilidades y valores propios para el manejo y resolución de conflictos”* (pág.126).

---

<sup>13</sup> Conocimiento y cuidado de sí mismo • Autorregulación y ejercicio responsable de la libertad • Respeto y aprecio a la diversidad • Sentido de pertenencia a la comunidad, a la nación y a la humanidad • Manejo y resolución de conflictos • Participación social y política • Apego a la legalidad y al sentido de justicia • Comprensión y aprecio por la democracia. (página 125).

Menciona que es un reto gestionar para el conflicto y propone seguir la estrategia planteada por Xus Martínez (fecha), aunque ello resulta limitado.

A pesar que se menciona la resolución de conflictos y la mediación como estrategia para la resolución no violenta de los conflictos no se lleva a cabo por parte del Tutor y de la comunidad de aprendizaje, Vinyamata.( 2003 a.p.38) menciona: la mediación posee una identidad propia y una definición precisa. Por lo mismo es necesario que el Tutor tenga conocimiento teórico y práctico de las mismas para emprender acciones y actividades formativas con los alumnos respecto al tema.

Ante tal problemática que es el desconocimiento del currículo de Tutoría por parte del tutor y de la comunidad de aprendizaje y la fundamentación teórico metodológica de la propuesta de la resolución de conflictos y de la mediación, esta se deja como una moneda al aire de concretar dicha innovación y por lo tanto se seguirá aplicando estrategias equivocadas para la atención de los adolescentes. Una vez que conocí dicho documento, me di cuenta de que sí bien se planteaban ideas interesantes respecto a la nueva forma de conceptualizar el trabajo del tutor, poco aportaba para comprender a mayor profundidad la fundamentación teórica sobre el Conflicto y de la Mediación y mucho menos respecto a la manera como desarrollarla en términos metodológicos. Lo anterior debido a que, si bien se incluyen sugerencias para afrontar el trabajo de tutoría en este ámbito, no se proponen claramente lineamientos ni explicaciones que nos hagan ver porque la propuesta representa una mejora. De allí la importancia de profundizar en la búsqueda de respuestas a diversos cuestionamientos para afrontar de otro modo mi tarea como tutora al asumirme como gestora de la convivencia: ¿cómo asumir esta responsabilidad sin tener una fundamentación teórica sobre la mediación y sobre la teoría del conflicto?, su significación, ¿cuáles son las estrategias y técnicas de ambas?, ¿cuáles son los valores que se deben de transmitir a través de la mediación?, ¿cuáles son las funciones, actitudes y conocimientos que debe poseer el Tutor como mediador?

De la teoría del conflicto también es importante cuestionarnos ¿qué es un conflicto?, ¿por qué educar en y para el conflicto?, ¿Por qué necesitamos los Tutores analizar los conflictos?, ¿cuáles son las etapas del conflicto?, ¿porque es importante diferenciar las cinco actitudes básicas ante el conflicto (competición, acomodación,

la evasión, la cooperación y la negociación?, ¿cómo representaríamos el iceberg del conflicto?, ¿porque es importante separar: persona-proceso-problema, a la hora de analizar el conflicto así como a la hora de intervenir en ellos? Todo ello debido a que la violencia es más que un comportamiento: involucra contexto y actitud, por lo que es importante abordar todos estos temas debido a que resulta necesario comprender como es que los conflictos que se presentan con los adolescentes derivan en violencia, como un elemento fundamental para saber cómo afrontarlos.

### **1.9. La complejidad de la tarea de la tutoría, una problemática vista desde algunas investigaciones significativas**

A partir de la recuperación de mi experiencia como tutora y con el fin de identificar con mayor claridad la problemática que interesa abordar nos dimos a la tarea de conocer algunos aportes significativos que desde la investigación nos permiten afirmar el desafío que implica hoy la tarea de la tutoría para la escuela secundaria y la necesidad de generar alternativas de intervención para su mejora pues tal como plantea Antonio Pantoja Vallejo, en el artículo La gestión de conflictos en el aula factores determinantes y propuestas de intervención,, aunque “en el marco de la educación obligatoria, los conflictos constituyen una de las preocupaciones más importantes de docentes, tutores, orientadores, padres e instituciones educativas”, parecieran no existir los apoyos suficientes para el desarrollo del trabajo del tutor como actor fundamental para la mejora de la convivencia en la escuela.

El aporte al respecto que nos brinda Ortega (2013) es muy relevante para el tema que nos ocupa. En el artículo “Logros y limitaciones de la tutoría como acción formativa dentro del nuevo plan de estudios de la educación básica secundaria en México”(2013.p:34), la autora nos presenta las conclusiones de una investigación en torno a la tutoría donde afirma que dicha práctica no está suficientemente fundamentada y tampoco se preparó a los docentes para entenderla y realizarla de manera consciente por lo que es muy difícil que se logre un cambio en las prácticas educativas desde la sola implementación del plan de estudios y los lineamientos de acción tutorial, como una acción esencialmente formativa de los estudiantes del

nivel de Educación Secundaria. En particular se señala que desde los programas educativos no hay precisión en los propósitos pedagógicos de su inserción en el nivel de la secundaria, lo que hace que una vez más el nivel discursivo vaya por un lado y las acciones de los actores vayan en otras direcciones cuando existen una serie de inconvenientes de operación por un lado y la falta de compromiso por el otro. Menciona que el señalamiento de las precariedades y debilidades de la propuesta lo que pretende es realizar una revalorización de sus posibilidades formativas a fin de que se trabajen de manera integrada y se logre el conocimiento y comprensión de las mismas por parte de los diferentes agentes educativos que las pueden optimizar en la práctica diaria de la escuela secundaria.

En otro texto, dichos autores nos ofrecen mayores elementos sobre los hallazgos obtenidos en su investigación en una ponencia presentada en el XI congreso Nacional de Investigación Educativa. Titulada "La Tutoría en Secundaria: un servicio educativo por integrar al proceso formativo. Facultad de Estudios Superiores Acatlán, Universidad Autónoma de México. En ella expone que la estructura vertical y organización de la SEP, la función tutorial es aún hoy en día generalmente desconocida o mal interpretada por quienes tienen que gestionarla al interior de las escuelas secundarias. Señala que los directivos enfrentan dificultades para gestionar la tutoría porque en principio no han logrado un concepto claro de qué es la tutoría, cuáles son sus propósitos y cómo se puede llevar a cabo en las condiciones institucionales concretas de las secundarias generales, las secundarias técnicas y las telesecundarias. El tutor solo debe de atender un grupo, pero no se respeta. Por otro lado plantea que aunque se han delimitado cuatro ámbitos para la intervención del tutor, éstos no son comprendidos en sus alcances (cuando son conocidos) y tampoco se ha instrumentado por parte de los directivos alguna alternativa para que los tutores en su conjunto puedan encontrarse en un tiempo y espacio determinado con el fin de establecer un Plan de acción tutorial para su función dentro de la escuela. Finalmente menciona que es necesario desarrollar más investigación alrededor de la tutoría en la Educación Básica, con el propósito de generar propuestas pedagógicas que incluyan metodologías para la realización de la función tutorial en el marco de una verdadera formación integral de los



estudiantes de la secundaria en México, desde la perspectiva de que una verdadera educación se propone el logro de la autonomía de los individuos con respecto al aprendizaje del ser, el hacer y la constitución de su saber personal.

En el mismo sentido en otra investigación titulada Tutoría en escuelas secundarias. Un estudio cualitativo, coordinada por De Ibarrola, María; Remedí, Eduardo y Weiss, (coord.) (2014) por parte del INEE/ CIVESTAV, se concluye que es un gran reto el planteamiento de la Tutoría porque pide demasiado sin que se establezcan las condiciones para que lo puedan hacer.

En las escuelas visitadas por los investigadores, encontraron que el equipo directivo no hace un trabajo de gestión apropiado para apoyar la tutoría, la mayoría de los directores otorga prioridad al cumplimiento de los lineamientos y requisitos administrativos sobre el trabajo pedagógico y además para el equipo directivo la tutoría no es prioridad:

*"el docente que tiene la responsabilidad de ser tutor afronta este reto con un escaso o nulo respaldo institucional y dentro de un contexto escolar fuertemente caracterizado por la falta de planeación, de trabajo colegiado y de mecanismos de evaluación para la tutoría" (p. 125).*

En esta evaluación encontraron la pobreza en la operación de una reforma cuando el responsable de llevarla a cabo el Tutor, solo tiene entre 45 y 50 minutos para acompañar al grupo a fin de realizar múltiples tareas, desde el proceso de inserción en la dinámica de la secundaria, contribuir al reconocimiento de las necesidades e intereses de los adolescentes en su proceso académico; hasta formular un proyecto de vida viable, además de desarrollar capacidades para que fortalezcan el diálogo, la solución no violenta a los conflictos, el respeto a la diversidad y a la valoración positiva del trabajo colaborativo como plantea el propio plan de estudios de la SEP. Además, debe de realizar un diagnóstico del grupo para reconocer las características, necesidades, inquietudes, intereses, y propuestas de los adolescentes y planear formalmente en diversos niveles y también se le pide que estén en comunicación con los otros profesores para que conjuntamente definan el contenido curricular y en los casos que los alumnos requieran un atención personalizada, se plantea asumir la Tutoría como una función compartida por todos

los actores educativos de la institución y con los padres de familia.

### **1.10. Propósitos de la construcción del dispositivo de intervención**

Una de mis mayores preocupaciones como tutora es establecer otro tipo de estrategias para que mi actuar no este centrado en reacciones de control, como: reportes, expulsión, sanciones entre otros: me interesa que los propios alumnos adquieran las competencias para que ellos mismos puedan solucionar sus conflictos, pero para ello necesito tener mayores elementos para la comprensión del lugar del conflicto y como realizar su afrontamiento en la resolución de conflictos, lo que implica una nueva concepción del conocimiento escolar por mi parte, que pase de ser un conocimiento disciplinar aun conocimiento para ser enseñado y aprendido por ambos (tutor-alumno), la mediación y la teoría del conflicto tiene su propia estructura y metodología y por lo tanto tienen que ser estudiadas y analizadas para su dominio por el gestor de la convivencia en este caso el Tutor. Citando a Velázquez (2008), el reto educativo consiste en que los alumnos actúen de manera asertiva, que cuenten con las habilidades sociales necesarias para evitar agresiones, haciendo uso de la palabra y no de la fuerza física, para que así contribuyan a un ambiente escolar agradable para todos. Confirmando la postura de la autora, lo que nos proponemos es que los estudiantes de educación secundaria aprendan a resolver sus propios conflictos desde un enfoque que privilegie el desarrollo de una cultura de derechos humanos, también desde los cuatro pilares de la educación, y de la teoría del conflicto, s así que nos planteamos los siguientes propósitos en el diseño del dispositivo de intervención:

## **Capítulo II. La teoría del conflicto desde el enfoque de cultura de paz: Un apoyo en el quehacer del Tutor.**

Cuando nos enfrentamos cotidianamente a los problemas de conducta con nuestros alumnos y alumnas, en un principio empleamos todos los recursos con los que contamos: el autoritarismo, el castigo, levantar la voz, el intento de conciliación, la escucha, la represión; desafortunadamente llegamos a un punto en el que consideramos que no podemos arreglar casi nada, pues además de inversión de tiempo, implica una inversión de energía que poco a poco nos va desgastando, haciéndonos sentir que estamos en total indefensión; y cuando este momento llega, optamos por la represión, la expulsión o simplemente por la tolerancia de conductas nocivas por parte de las y los alumnos.

Es por ello que en este capítulo abordamos los referentes conceptuales y metodológicos que nos han ayudado a comprender otra forma de afrontar el

conflicto que nos permite idear nuevas estrategias a fin de contribuir a la mejora de la convivencia desde nuestro papel como tutores.

## **2.1. Herramientas conceptuales**

La importancia de asumir dichos referentes se hace a partir de la consideración de que el papel de la educadora o educador en este caso el tutor es fundamental en el aula y en la escuela secundaria si lo que se pretende es una formación que se propone ser humanista y centrada en la formación de valores. El tutor es guía, es modelo y es fuente de inspiración; tan importante es su papel que su ejercicio incorrecto puede ser origen de frustraciones para las y los alumnos que sean violentados.

### **2.1.1 La noción de conflicto.**

La noción de conflicto resulta necesaria para el trabajo con los estudiantes de secundaria. Autores como Johan Galtung, Paco Gascón y Ledereach, representan un referente necesario en este tema.

Es decir el conflicto es como un iceberg señalado así por Galtug, al hacer la analogía de un triángulo, en la punta podemos ver la violencia es conducta (golpes, insultos, motes, elementos materiales del conflicto), el conflicto es más complejo, abstracto es la parte baja del Iceberg o el triángulo son aquellas situaciones en que tenemos un problema y no lo vemos claro o definitivamente no se puedes ver, nos parece que no hay salida, como necesidades no negociables, elementos identitaria emocionales espirituales, creencias.)es lo que se tiene que explorar, para la trasformación social.

El verdadero test. De la paz, según Galtung, es la habilidad para tratar un conflicto, manejándolo creativamente, trascendiéndolo y actuando en el mismo sin hacer uso del recurso de la violencia. Es decir, es aprender a enfrentar y resolver los conflictos de una manera constructiva no violenta. La mediación escolar es una estrategia de la gestión de conflictos, esta conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de paz.

Para Galtung Johan (1996) *“El conflicto tiene su propio ciclo de vida, como cualquier organismo vivo, aparece, crece hasta llegar a su punto de máxima tensión, declina*

*y desaparece, y a menudo reaparece. Las disputas surgen cuando hay uno o varios objetivos incompatibles y mutuamente excluyentes entre dos o más actores, ya sean grupos o Estados. Cuando más básicos son los intereses en conflicto, mayor es la frustración si estos no son conseguidos. La frustración puede conducir a la agresión, que puede ir desde una actitud de odio hasta el empleo de la violencia hacia los actores que obstaculizan la consecución de ese o esos intereses.”*

Por otro lado, Cascón propone la intervención de un mediador como una medida de acompañamiento para construir vías que den respuesta a los conflictos.

*“la mediación es una herramienta pero dentro del proceso de resolución de conflictos y para aquellos casos en los que las partes han agotado ya las posibilidades de resolverlos por sí mismos, o en las que las situaciones de violencia o de incomunicación impiden que puedan hacerlo. En esos casos pueden pedir la intervención de una tercera persona o personas que les ayuden a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando el espacio y clima adecuados para que puedan hacerle frente y resolverlo. Esta persona es a la que llamamos “mediadora”. La decisión final siempre será de las partes, no del mediador o mediadora.” (2017.p24)*

Galtung en (Vicente Hueso García. p.141) “define la Resolución de conflictos, de la siguiente manera: Se orienta a resolver la raíz del mismo, por no haber encontrado una solución a tiempo, fue escalando hasta la aparición de la violencia. Es evidente que el proceso de resolución debe de ponerse en marcha antes que aparezca la violencia para encontrar una solución por medios pacíficos. La aparición de la violencia como medio para salvar la incompatibilidad de objetivos entre las partes significa un rotundo fracaso pues, el enfrentamiento físico en general es siempre fallo estrepitoso del ser humano”.

### **2.1.2 Perspectivas positivas del conflicto.**

Generalmente vemos al conflicto de una manera negativa por lo mismo recurrimos a actuar de una manera negativa o simplemente evitándolo. En esta perspectiva, no hemos sido educados para enfrentar los conflictos de manera positiva a través del

diálogo, de una manera pacífica cuando se asume una idea centrada en la necesidad de formar cultura de paz desde una óptica de derechos humanos.

Tal como plantea Lederach, el conflicto tiene aspectos positivos porque tiene que ver con el cambio, el crecimiento y el desarrollo,

Por lo que mirar el conflicto desde una óptica positiva nos lleva a:

- Entenderlo como “un problema a resolver”
- Una oportunidad para el cambio, transformación positiva de las relaciones.
- Los conflictos pueden gestionarse positivamente
- El conflicto como una oportunidad para aprender: que el docente y el alumno aprenda a intervenir en ellos, analizarlos y enfrentarlos.
- Resolver los conflictos de manera constructiva, “no violenta”.
- Permite desarrollar actitudes y estrategias para resolverlo.
- Permite el aprendizaje para otras situaciones que se les darán en la vida cotidiana.
- El conflicto es la base misma de la mediación y de la resolución de conflictos.
- Ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales.
- ayuda a construir relaciones verdaderas y duraderas.
- Ayuda a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.

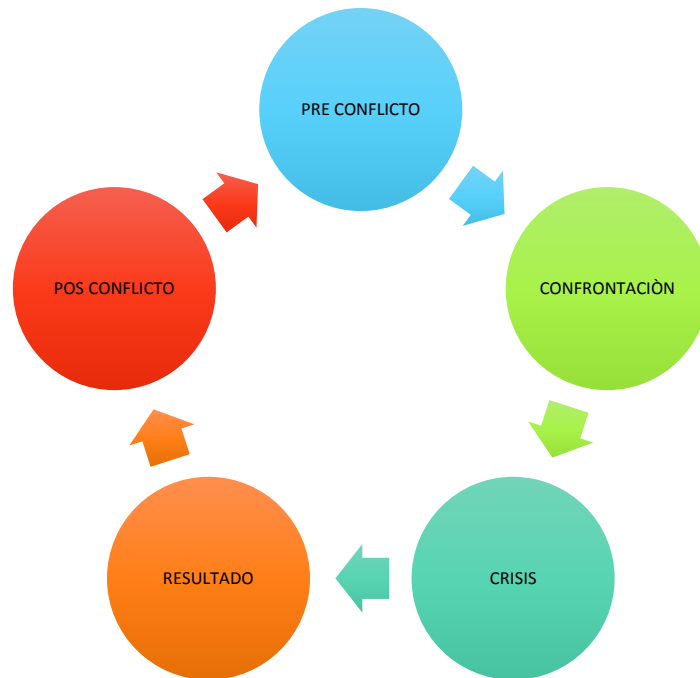
### **2.1.3 Etapas del conflicto.**

Desde la perspectiva del autor, los conflictos atraviesan por diversas etapas pues se transforman a través del tiempo.

Frente a la idea que ve al conflicto como algo que surge de la nada, como la chispa que estalla, cuando aduce al refrán que hace el símil con “la gota que derramó el vaso”, para Lederach, lo primero que es necesario para intervenir en un conflicto es entender los acontecimientos que en particular los originan. Este aspecto resulta fundamental pues para aprender a regular un conflicto resulta indispensable comprenderlos, saber de qué se tratan y como se han desarrollado, pues de otro modo será imposible manejarlos. Tal como se puede ver en la gráfica de abajo, Lederach identifica diversas etapas en el conflicto, a saber:

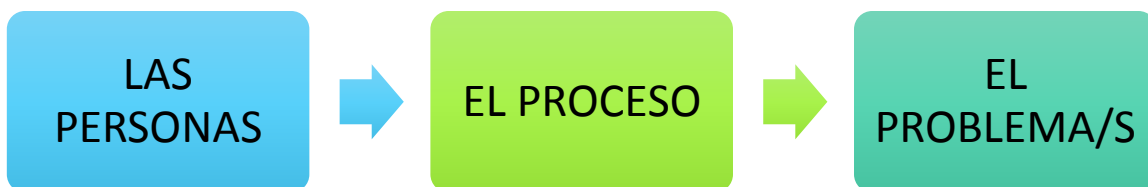
- **Pre-conflicto.** Existe incompatibilidad de objetivos entre dos o más partes, el conflicto no es visible, hay tensiones entre las relaciones entre las partes y/o el deseo de evitar contacto entre ellas.
- **Confrontación.** El conflicto es más abierto, puede que ocurran peleas ocasionales o que se den otros niveles menores de violencia entre las partes, es posible que cada uno este acumulando sus recursos y estableciendo alianzas con la expectativa de aumentar la confrontación y la violencia.
- **Crisis.** Es el punto culminante del conflicto cuando la tensión y la violencia son más intensas, la comunicación normal entre las partes probablemente a cesado, se presentan acusaciones contra la otra parte o las otras partes.
- **Resultado.** La crisis llevará a un resultado, puede que una de las partes venza a la otra o que llame a un cese de fuego, puede que una de las partes se rinda o ceda a las demandas de la otra parte. Es posible que las partes acuerden negociar con la ayuda de una mediación, los niveles de tensión confrontación y violencia decrecen, dándose la posibilidad de algún tipo de acuerdo.
- **Posconflicto.** La situación se resuelve de forma que lleva a la finalización de cualquier confrontación violenta, aun decrecimiento de la tensión y a relaciones más normales entre las partes. En caso de que los elementos y los problemas que han surgido debido a la incompatibilidad de las metas no han sido abordados adecuadamente es posible que esta etapa se revierta hacia otra situación de pre conflicto.

## ETAPAS DEL CONFLICTO



### SEPARAR PERSONA -PROCESO – PROBLEMA.

Separar a la persona- proceso y problema es algo que se tiene que aprender a la hora de analizar conflictos como a la hora de intervenir en ellos, a separar y tratarlos de manera diferente los tres aspectos presentes en todo conflicto.



- **las personas-** primeramente, es comprender la magnitud del problema. ¿Quién está involucrado?, ¿Qué papel tienen?, ¿Cuánta influencia tienen?, lo importante es buscar igualdad de equilibrio que las partes aprendan tanto a expresar su percepción como escuchar e intereses. Toda persona involucrada en un conflicto tiene, valores, intereses, necesidades, tenemos que aprender a reconocerlos generalmente respondemos a la persona que nos “desafío” y no al asunto esencial que separan a las personas en conflicto, en todo conflicto está la imagen, el prestigio, de las personas que están



contendiendo. No debemos de juzgar o menospreciar a las personas. El poder. en todo conflicto hay desequilibrio de poderes y para resolverlo tenemos reequilibrar el poder, enseñar a tomar poder a quien está abajo (apoderamiento) y quitarle poder quien está arriba (desobediencia)

- **El proceso-** formas de abordar los conflictos que permitan expresarse ambas partes y encontrar soluciones que ambas puedan aceptar.
  - a) Controlar las dinámicas destructivas de la comunicación- la comunicación se deteriora en una serie de acusaciones personalizadas, insultos, generalizaciones, sacar el pasado a relucir, hablar por otros, intentar pasar del tu-mensaje, en el que siempre hablamos de la otra persona, de forma negativa. Dar información precisa de qué es lo que nos afecta, cómo y porqué.
  - b) Analizar el proceso seguido hasta ahora ¿qué desencadenó el conflicto, qué factores se fueron sumando que lo agudizaron, qué influencia moderadora han podido haber, qué soluciones ya han sido ensayadas y con qué resultado.
  - c) Establecer procesos de consenso- que todas las partes se expresen, sacar sus necesidades y satisfacerlas. consensuar reglas de como abordaremos los conflictos qué haremos, que no haremos, plantear normas.
  
- **El problema.** Las necesidades o los intereses son el origen, la raíz del conflicto. tenemos que aprender a diferenciar posturas o posiciones, de los intereses o necesidades, aprender a reconocerlas, jerarquizarlas, y expresarlas. Se trata de una negociación basada en necesidades, en el proceso nos podremos encontrar con necesidades e interés comunes y pueden ser la base de un acuerdo y de optimismo en la búsqueda de soluciones.

### **Estilos básicos de aproximación al conflicto.**

Este sistema explicativo se basa en la interrelación entre dos dimensiones fundamentales: búsqueda de las necesidades propias y búsqueda de las satisfacciones de las necesidades del otro.

- a) **Competición. (gano/pierdes).** Conseguir lo que yo quiero, hacer valer mis objetivos, mis metas, es lo más importante, no importa que para ello tenga que pasar por encima de quien sea. Lo importante es que yo gane y para ello lo más fácil es que ellos pierdan
- b) **La acomodación (pierdo/ganas).** Con tal de no confrontar a la otra parte yo no hago valer o ni planteo mis objetivos. A menudo confundimos el respeto, la buena educación, con no hacer valer nuestros derechos porque eso puede provocar tensión o malestar. Vamos aguantándonos hasta que no podemos más y entonces nos destruimos o destruimos a la otra parte.
- c) **La evasión (pierdo/ pierdes).** Ni los objetivos ni la relación salen bien parados, no se consiguen ninguno de los dos.
- d) **La cooperación(gano/ganas).** En este modelo conseguir los propios objetivos es muy importante, la relación también, es el modelo hacia el que vamos a intentar encaminar el proceso educativo, se trata de que todos y todas ganemos. encontrar soluciones que satisfagan los deseos de cada uno, juntos compartan intereses y necesidades que motivan a cada uno
- e) **La negociación.** Trata de que ambas partes ganen en lo fundamental. Integración de intereses y el esfuerzo de ampliar la opción para que resulte un acuerdo mejor con el beneficio de ambos.

### 2.1.3 Habilidades para trabajar el conflicto.

Estas representan un recurso amplio para mejorar la manera en que participamos y llevamos a cabo nuestras propias disputas a nivel personal. Intervenir constructivamente en su regulación, No se busca evitar ni eliminar el conflicto, sino detallar maneras de regularlo y convertirlo en una fuerza productiva.

- a) El escuchar.

- b) Los estilos de contender.
- c) El arte de negociar.
- d) Las maneras de dominar el conflicto.
- e) Ampliar perspectivas de los antagonistas.

### **POSICIONES, INTERESES Y NECESIDADES.**



**Las posiciones-** corresponden al estado inicial de las personas en conflicto. Es lo que en principio reclama cada parte, pues piensan que así estarán satisfechas.

**Los intereses-** son los beneficios que deseamos obtener a través del conflicto. normalmente aparecen debajo de las posiciones que se adoptan en los conflictos, los intereses de uno son los que fundamentan sus acciones y actitudes en una disputa, un problema se trabaja o se puede resolver mucho más constructivamente si se trabaja desde la base de los intereses de cada persona y no solo de sus posturas. negociar desde la base de los intereses tiene ventajas de subrayar lo que los adversarios tienen en común.

**Las necesidades-** las necesidades humanas son fundamentales e imprescindibles para vivir, estas incluyen las necesidades básicas: sueño, alimento entre otras, o

inmateriales: libertad, posibilidades de expresarse, de sentirse escuchado, seguridad para explicarse, justificarse, desahogarse

Dignidad: obtener respeto y sentirse respetado, amor: sentirse querido, pertenecer a un grupo, justicia, la no satisfacción adecuada de las mismas nos puede generar frustración, inquietud, temor, ira. Las necesidades están detrás de los intereses. Es ¿por qué? y el ¿para qué?, ¿cómo te sentirías satisfecho?, ¿qué le pides a tu compañero?

#### **2. 1. 4 La mediación en el conflicto**

La mediación escolar no solo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que lleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la paz y consolida formas de actuación y gestión de los conflictos profundamente participativas y democráticas

Paco Cascon (2018, p. 24) menciona que la mediación es una herramienta dentro del proceso de resolución de conflictos y para aquellos casos en los que las partes han agotado ya las posibilidades de resolver por sí mismos, o en los que la situación de violencia o de incomunicación impiden que pueda hacerlo. En esos casos puede pedir la intervención de una tercera persona o personas que les ayuden a construir un proceso justo, restableciendo la comunicación y creando el espacio y clima adecuados para que puedan hacerle frente y resolverlo. Esta persona es a la que llamamos mediadora. La decisión final siempre será de las partes, no del mediador o mediadora.

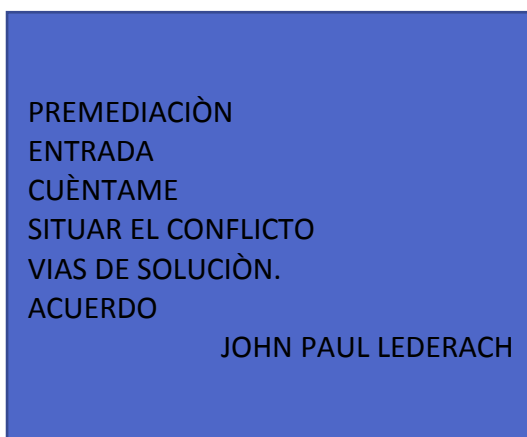
La mediación escolar es una estrategia de resolución pacífica, en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse juntas, voluntariamente, con una tercera parte neutral, hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa.

#### **Características de la mediación escolar:**

- Es una estrategia pacífica.
- Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.

- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.
- En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.
- A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro.
- Es un proceso educativo y transformador de las personas.
- Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres y madres y personal no docente).
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.
- La confidencialidad del proceso.

La mediación tiene un proceso y cuenta con las siguientes fases, siguiendo el modelo transformativo que plantea Lederach:



FASE	PERSONAS EN CONFLICTO	MEDIADORES-AS
<b>PREMEDIACIÓN</b>	-Relatar el conflicto individualmente. Posiciones y percepciones de la situación. -Realizar una descarga emocional	-situar el conflicto: ¿dónde, ¿cómo, ¿cuándo? -Buscar relaciones, sentimientos, intenciones de resolver. - Averiguar las demandas para la reparación y las posibles soluciones.
<b>ENTRADA</b>	- Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.	- Explicar el proceso de las normas. - Crear clima de diálogo y de confianza. - Dar expectativas.

<b>CUÉNTAME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Relatar el conflicto y ser escuchado por el otro.</li> <li>-Mantener turnos de palabra.</li> <li>-Expresarse en mensajes Yo: sentimientos y percepciones personales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar escucha activa.</li> <li>- Mantener las normas de forma asertiva.</li> <li>-Empatizar sin tomar sentido.</li> <li>-Controlar el lenguaje corporal.</li> </ul>
-----------------	---	--

<b>SITUAR EL CONFLICTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Separar persona y problema: percibir la estructura del conflicto, problema raíz,</li> <li>-Utilizar mensajes Yo.</li> <li>-Empatizar.</li> <li>-Ponerse al nivel del otro: horizontalidad comunicativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarificar: preguntas abiertas y cerradas.</li> <li>-Parafrasear.</li> <li>-Resumir: estructurar el conflicto y definirlo. Historia.</li> <li>- Pasar del yo/ tú, al “nosotros”.</li> </ul>
----------------------------	--	--

<b>BUSCAR SOLUCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación.</li> <li>-Generar opciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Resaltar intereses comunes.</li> <li>-Tener paciencia, creatividad: replantear asuntos sobre los intereses.</li> <li>-Realizar una lluvia de ideas; Técnica “seis sombreros” (De bono.)</li> </ul>
--------------------------	--	--

<b>EL ACUERDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso</li> <li>-Firmar el acuerdo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Analizar la probabilidad de realización.</li> <li>-Redactar en el lenguaje de quien lo ejecutará: entendible y estructurado.</li> <li>-Mantener la imparcialidad en el acuerdo.</li> <li>-Realizar un seguimiento del acuerdo.</li> </ul>
-------------------	--	---

### 2.1.5 Formar para el conflicto desde la autonomía, un desafío de la tutoría.

En 1995 la UNESCO aprobó la declaración y Plan de acción Integrado sobre la educación para la paz; los Derechos Humanos y la Democracia, donde destaca la necesidad de incluir en los currículos los escolares la enseñanza de la educación para la paz, la democracia, los derechos humanos, la tolerancia, el combate a la discriminación, el pluralismo, la prevención de conflictos y el diálogo, entre otros temas.

Con la educación para la paz se busca desmitificar a idea del ser humano como un ser violento por naturaleza, concebir el conflicto como inherente a toda sociedad humana, pero visto de manera positiva como una oportunidad de aprendizaje.

Promover actitudes como tolerancia, el diálogo, la escucha, la empatía, la cooperación, la solidaridad y la comunicación entre otras y es por ello que planteamos que en la educación para la paz se plantea como ineludible la inclusión de la cultura del respeto a los derechos humanos.

En el centro del enfoque de derechos humanos se encuentra la noción de *dignidad*: entendida como el valor que tenemos todas y todos los seres humanos. (CDHDF, pp. 23 manual para construir la paz en el aula.) La dignidad: es aquello que nos identifica como congéneres parte de la comunidad humana. Su respeto radica en reconocer que todas las demás personas poseen el mismo valor que yo, por lo que el reconocimiento del otro como un ser valioso como yo nos compromete a tratarnos con la responsabilidad que exigimos para nuestra persona.

Ahora bien, asumir el valor de nuestro ser desde la óptica de la dignidad implica un cambio importante en la forma de afrontar la tarea de la formación de los estudiantes afrontar los conflictos debido a que reconocemos que nos merecemos el respeto de todo aquello que valoramos, como la vida, la libertad, nuestras ideas y opiniones, nuestra familia, nuestro trabajo, nuestras pertenencias, nuestras creencias: es decir todo lo material y lo inmaterial que hace nuestra vida humana. En este sentido, tratar con dignidad implica reconocer que el conjunto de valores, necesidades y creencias de los demás es tan importante como lo propio y es aquí donde la cultura del respeto a los derechos humanos adquiere sentido al proteger todo lo que nos es valioso.

Uno de los principales objetivos de la educación es la formación de personas autónomas, independientes, que actúen con sus propios criterios. Desde la perspectiva de los derechos humanos, el interés central de la educación es la autonomía y la libertad racional que emancipa a las personas y que construye sujetos de derechos, personas que son capaces de exigir sus prerrogativas y de vigilar que no se violen las de los demás.

En este sentido, consideramos con Yurén (2005) que la educación contribuye a dignificar la vida, siempre que se realice como un proceso formativo que contiene y supera a otros tres procesos: socialización, enculturación y cultivo (intelectual, emocional del sujeto).

Desde la perspectiva de la autora y siguiendo a Hegel, se sostiene que el sujeto solo se forma como eso, cuando se habla de la formación del sujeto también se habla de la formación cultural. No sujeto sin objeto, ni objeto sin actividad del sujeto; pero no cualquier actividad es formativa solo aquella actividad que se origina en la necesidad, se realiza mediante la práctica y se recupera en la experiencia. Donde no hay movimiento formativo, el sujeto se pierde, porque el sujeto o es historia o no es nada.

La formación es un proceso en el que, desde el presente, el individuo se forma recuperando críticamente el pasado (como experiencia, como lección), mirando al futuro (como utopía, como esperanza y actuando creativamente para realizar las transformaciones que se requieren en la realidad social, cultural y personal para preparar las condiciones de ese futuro deseable. Así, con su actividad formativa, el sujeto crea cultura, se crea a sí mismo y a la sociedad a la que pertenece y da sentido a la historia.

Como dice Foucault, el sujeto siempre es un sujeto sujetado por la cultura en la que nace y la que depende, por las normas sociales que se le imponen y controlan su vida y por la propia identidad que adquiere a partir de esa cultura y esas normas. (Yurén, p. 55).

En la formación, el sujeto es para sí porque es, al mismo tiempo, forma y contenido. Es decir, es libertad que tiene por finalidad ampliar el margen de libertad, conciencia que busca conocer más y mejor, socialidad que procura ampliarse-porque la praxis siempre se ejerce en y para la sociedad, -, subjetividad que se objetiva para autoconstruirse, identidad no reconciliada consigo misma que se realiza reconociendo a los otros sujetos y demandando su reconocimiento como sujeto. Como para sí, el sujeto se va formando en su esfuerzo por realizar la libertad, la conciencia, la socialidad, la objetivación y la universalidad. Estos rasgos se denominan necesidades radicales, constituyen en su conjunto la dignidad humana.

## **2.2. La construcción de un dispositivo; herramientas metodológicas**



Este trabajo se desarrolló con la construcción de un ciclo de trabajo a través de un diagnóstico y una intervención.

El diseño de este trabajo es bajo la noción de dispositivo, que ha sido retomado por distintos autores, pero a quien se le ha atribuido una fuerte contribución al respecto es a Michel Foucault:

Aquello sobre lo que trato de reparar con este nombre es [...] un conjunto resueltamente heterogéneo que compone los discursos, las instituciones, las habilitaciones arquitectónicas, las decisiones reglamentarias, las leyes, las medidas administrativas, los enunciados científicos, las proposiciones filosóficas, morales, filantrópicas. En fin, entre lo dicho y lo no dicho, he aquí los elementos del dispositivo. El dispositivo mismo es la red que tendemos entre estos elementos. [...] Por dispositivo entiendo una suerte, diríamos, de formación que, en un momento dado, ha tenido por función mayoritaria responder a una urgencia. De este modo, el dispositivo tiene una función estratégica dominante [...]. He dicho que el dispositivo tendría una naturaleza esencialmente estratégica; esto supone que allí se efectúa una cierta manipulación de relaciones de fuerza, ya sea para desarrollarlas en tal o cual dirección, ya sea para bloquearlas, o para estabilizarlas, utilizarlas. Así, el dispositivo siempre está inscrito en un juego de poder, pero también ligado a un límite o a los límites del saber, que le dan nacimiento pero, ante todo, lo condicionan. Esto es el dispositivo: estrategias de relaciones de fuerza sosteniendo tipos de saber, y [son] sostenidas por ellos (Foucault en Agamben).

En este sentido, este trabajo busco construir una propuesta que engranara una serie de herramientas que permitieran mirar y dar respuesta a ciertas de dinámicas dentro de la escuela, y entre sus actores, en este caso los principales actores son los estudiantes, pero se involucró a los padres de familia y a otros docentes.

Las dinámicas de poder que se tensan en un dispositivo en la escuela secundaria, son generadas entre sus distintos actores, y en la noción instituido de lo que “debe” hacer la escuela, y las formas en cómo debería actuar.

### **2.2.1. El enfoque de la Investigación Acción participativa.**

Desde la Investigación- acción participativa para esto consultamos la definición de J.Elliott (2005 p: 88) argumenta que podemos definir la investigación acción como: el estudio de una situación social para tratar de mejorar la calidad de la acción en la misma. Su objetivo consiste en proporcionar elementos que sirvan para facilitar el juicio práctico en situaciones concretas y la validez de las teorías e hipótesis que genera no depende tanto de pruebas “científicas” de verdad, sino de su utilidad para ayudar a las personas a actuar de modo más inteligente y acertado.

Además, menciona que la idea general de la investigación - acción se refiere a la situación o estado de la cuestión que deseamos cambiar o mejorar la situación de las acciones.

El ciclo parte de identificar la noción general de la situación, o también llamado la problemática a abordar, para realizar una planificación que permita profundizar en el tema. Posteriormente se implementa y evalúa el plan que de acción, que se desarrolló en la etapa anterior. La siguiente etapa implica implementar la acción y valorar el proceso.

La propuesta de intervención es desde la Transformación pacífica de los conflictos a través de la mediación continuando con las aportaciones de Lederach (entrada, cuéntame situamos, arreglamos, acuerdo, verificación y evaluación de los acuerdos a los que hayan llegado los adolescentes con el acompañamiento de la Orientadora). Para desarrollar habilidades sociales en la mediación escolar y

### **2.2.2. El diagnóstico como fase para comprender la problemática**

Desde la perspectiva de Antonio Latorre, “La finalidad [del diagnóstico] es hacer una descripción y explicación comprensiva de la situación actual; obtener evidencias que sirvan de punto de partida y de comparación con las evidencias que se observen de los cambios o efectos del plan de acción” (Latorre, 2003, p. 43)

Se realizó el registro de 20 casos de conflictos entre adolescentes, se analizaron las formas de cómo se resolvían los conflictos por parte de la tutora.

La intervención de los directivos en la resolución de conflictos y Las formas de solucionar los conflictos por parte de los directivos. Entre los elementos que se potencializaron en este estudio están; la observación participante, la acción, la escucha y participación activa de los actores involucrados. A través de un diagnóstico que buscó identificar las problemáticas del conflicto en estudiantes de secundaria. Los resultados del diagnóstico fueron los insumos para el diseño de una estrategia de intervención.

En particular se realizó en el segundo grado grupos “B y C”, donde se detectaron diferentes conflictos entre adolescentes mismos que afectaron la convivencia en la hora de clase, en el receso, así como la intervención de la Orientadora en cada uno

de los casos como mediadora. De los cuales sirvieron de base para llevar a cabo un dispositivo de intervención en la Transformación Pacífica de los conflictos a través de la medición desde un enfoque de Educación para la Paz y de Derechos Humanos, en el primer grado grupo B y C de Educación Secundaria.

### **Capítulo III. Comprendiendo a mayor profundidad la dinámica del conflicto en la escuela**

En este capítulo se comparte el análisis realizado a fin de comprender a mayor profundidad la dinámica de los conflictos en la escuela y la forma como intervienen los distintos actores educativos en su desarrollo. Dicho análisis nos permitirá conocer el contexto escolar en el que se da la resolución de conflictos entre alumnos con la intervención del Orientador, a través de este nos permitirá crear estrategias formativas en la resolución de los conflictos de acuerdo con una cultura de paz y de derechos humanos.

El objetivo específico de realizar este diagnóstico ha sido: “Conocer la situación de los conflictos que se vive en la escuela, para construir un dispositivo de intervención dirigido a los estudiantes” La convivencia en las aulas es parte de las actividades a las que se dedica todos los días un gran esfuerzo, por ello este diagnóstico busco conocer y detectar los tipos de conflictos que hay en la escuela, así como su desarrollo que tiene. Se abordó el análisis de veinte casos de los que se hizo un registro, al intervenir como orientadora ello me permitió realizar un registro de mi propio trabajo. Asimismo, nos centramos en el análisis de las dinámicas de convivencia que se manifiesta con los alumnos del segundo grado de los grupos “B

y C”, reconociendo que aun cuando diversas situaciones son del mismo tipo, tienen efectos y comportamientos diferentes.

### **3.1 Acercamiento Descriptivo de la Escuela**

El diagnóstico se desarrolló en la escuela Secundaria Oficial No.154. ” Justo Sierra”, con C.C.T 15EES0187L, perteneciente a la zona escolar S045, del sector 3. Esta se fundó en el año de 1975, lleva 40 años de vida aproximadamente.

La escuela Secundaria debe su nombre a Justo Sierra. Quien fue escritor y político mexicano, forjador del México moderno, abogado y periodista liberal, luchó a lado de Juárez; con posterioridad adoptó posiciones conservadoras, fundó la universidad nacional de México (1910).

Autor de novelas clásicas como la hija del judío, el Ángel del porvenir, conversaciones del domingo, cuentos románticos, Justo Sierra obtuvo el título de abogado en el Colegio de San Idelfonso. Como educador, Justo Sierra promovió el cambio del concepto de “instrucción” por el de “educación”, la unificación lingüística del país, la autonomía de los Jardines de Niños, el reconocimiento del magisterio en el nivel superior, un sistema de becas para los alumnos más aventajados y la difusión de las Bellas Artes, Justo Sierra es una de las figuras más completas del México moderno. Encarna el modelo prototípico del erudito del siglo XIX a través de una obra en la que se dan cita todos los géneros: poesía, prosa poética, teatro, crítica y artículos literarios, periodismo político, discursos, libros de viajes y ensayos. La personalidad de Sierra, es más la de un historiador y reformador que la de un literato de sus trabajos históricos destacan: Manual Escolar de Historia General (1891), Catecismo de Historia Patria (1896), su obra fundamental es Evolución política del pueblo mexicano (1900-1902).

Esta escuela pertenece al Estado de México, el Estado de México se encuentra en la Meseta del Anáhuac, con una extensión territorial de 21 mil 461 kilómetros cuadrados y está dividido por 16 Distritos: Cuautitlán, Chalco, El oro, Ixtlahuaca,

Jilotepec, Lerma, Otumba, Tultepec, Temascaltepec, Tenancingo, Tenango del Valle, Texcoco, Tlalnepantla, Toluca, Valle de Bravo, Zumpango.

Cada uno de los distritos mencionados a su vez se divide en municipios que son la base de la organización política y administrativa de la entidad. El Estado de México se divide en 122 municipios.

Tlalnepantla de Baz, es el municipio al cual pertenece la comunidad donde se llevará a cabo el presente análisis. El nombre de este municipio es de origen náhuatl y significa “en medio de la tierra”, El termino Baz fue dado en honor a Gustavo Baz Prada, destacado médico, revolucionario y político originario de Tlalnepantla.

Tiene una superficie territorial de 83.48 kilómetros cuadrados. Su territorio está dividido desde 1899 en dos partes por una porción territorial de la Ciudad de México (Distrito Federal) y un ex clave en zona oriente llamado San Juan Ixhuatepec que colinda con el municipio de Ecatepec.

El municipio de Tlalnepantla está integrado por 19 pueblos, 86 colonias, 31 unidades habitacionales, 73 fraccionamientos y 16 fraccionamientos industriales.

La comunidad en la cual se encuentra la Escuela se llama Santa Mónica en el fraccionamiento Valle de los pinos 1ª sección en la calle Pino Verde y pertenece a la delegación IX y ocupa el lugar número. 14 de los fraccionamientos según catálogo del palacio Municipal de Tlalnepantla de Baz.

El acceso a esta comunidad es un poco complicado debido al constante tráfico que se genera sin embargo cuenta con servicios de transporte como combis, camiones, taxis, automóviles de servicio particular, motocicletas, tren suburbano, metro bus, Viaducto Elevado Bicentenario, la mayoría de alumnos llega a la escuela en transporte escolar porque el lugar donde viven está muy retirado de la escuela. El clima que predomina es el semiseco, semifrío con una temperatura media anual de 10.3°, con una máxima de 27.3°C, las lluvias se desarrollan por lo regular en verano.

La contaminación ha sido un factor que ha estado afectando diariamente a la ciudadanía es de esperarse que esta colonia no pueda mantenerse al margen de este problema, la economía del municipio de Tlalnepantla se caracteriza principalmente por ser industrializado, con una gran actividad económica y comercios a nivel nacional, sin embargo este se ve afectado por los contaminantes que arrojan las fábricas, teniendo como consecuencia afecciones en la salud de los habitantes de este municipio y alrededores tales como irritación de ojos y de piel, afectación en la garganta, dolor de cabeza.

Otro factor es la cercanía del anillo periférico donde diariamente pasan miles de automóviles, tracto camiones, también por los contaminantes que despiden cada uno de los automóviles y demás transporte público y privado.

Además de los malos olores de un canal de aguas negras que está detrás de la escuela, dicha problemática ecológica ha tenido serias repercusiones que afectan el ámbito escolar, el mantener cerrada la puerta de los salones, cubrirte nariz y boca, la comunidad identifica a la escuela como la “apestosa”, esto crea desprestigio tanto para la escuela como para la población escolar. Este canal de aguas negras anteriormente era un río limpio donde los habitantes se la pasaban bañándose, nadando y observando peces que había en este río, es mejor conocido como río de los Remedios solo que con la urbanización se fue deteriorando porque es donde desembocan los drenajes de diferentes colonias y municipios.

Respecto a los aspectos demográficos de la comunidad, el número de habitantes es aproximadamente de 664,225 de este número de habitantes la población total en hombres es de 321,747 y la población total mujeres es de 342,478. Según el censo de Población y vivienda 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2010, el municipio de Tlalnepantla de Baz contaba con un porcentaje de población de 15 a 29 años de 25.6%, de los cuales 26.4% eran hombres y 24.9% eran mujeres, y el porcentaje de población de 60 y más años es de 11% de la población.

Los padres de familia de la mayoría de los niños de la comunidad escolar en su mayoría la conforman personas entre los 25 40 años de edad por lo que se considera esta población económicamente activa. En cuanto a los aspectos culturales y recreativos de la comunidad, a lado de la Escuela Secundaria Justo Sierra hay un parque pequeño y al centro un kiosco, por lo que los alumnos de esta escuela y los habitantes lo conocen por el kiosco, donde se concentran para convocar peleas entre los alumnos de esta secundaria y/o pasar un rato, por lo general los habitantes de esta colonia no lo frecuentan, también existe un andador donde las personas hacen ejercicio como correr, caminar, hay una cancha de basquetbol y una clínica del IMSS.

No existen otros espacios recreativos dentro de esta comunidad, aunque si en los diferentes lugares del municipio hay gran cantidad de instalaciones culturales, como: Casa de la cultura Sor Juana Inés de la Cruz, Archivo Histórico Municipal y Galerías de fotos antiguas, Casa de la cultura José Emilio Pacheco, Casa de la cultura “La casita Ixhuatepec” solo por mencionar algunos. También el municipio cuenta con un museo, teatro centenario, existen los siguientes centros deportivos: Tlalnepantla, Tlalli, parque Adolfo López Mateos, (entre otros).

Las familias organizan su forma de diversión acudiendo a esos lugares, además de que existen centros comerciales como mundo E, Galerías Atizapán, Plaza Satélite, deportivo Ahuehuetes, deportivo Caracoles, deportivo Cri-Cri.

Otra forma de manifestar su cultura es la organización de la salida de los alumnos de tercer grado de educación secundaria, la participación es de carácter oficial portando el uniforme, se coloca un adorno especial para esta ceremonia y se organiza un brindis donde se manda a grabar un vaso de cristal con el nombre de la escuela y la generación saliente, así como la entrega de un dulcero que las profesoras en comisión elaboran para ellos, los dulces le solicitan cooperación a los alumnos de segundo grado.

En cuanto a los aspectos religiosos de la comunidad, las costumbres y tradiciones son el reflejo de su estilo de vida, en cuanto a la religión se refiere dentro de esta comunidad existe solamente 1 iglesias que lleva por nombre San Judas Tadeo, del lado Este de la escuela se encuentra otra, esta retirada de la escuela, el tipo de religión que en la actualidad las personas profesan son muy variadas desde la católica, cristiana, evangelista, mormones, entre otras. Una de las tradiciones más vista es la fiesta de la Virgen de Guadalupe en la cual en cada colonia se festeja el 12 de diciembre, la población escolar que en su mayoría pertenece a otras localidades no asiste a la escuela este día ya que dentro de su comunidad festejan este día, la escuela por estar dentro de un fraccionamiento no se manifiesta ningún festejo.

En cuanto a los principales servicios con los que cuenta la comunidad, aspectos que pueden ser clave en el comportamiento de los individuos en el ámbito escolar. Esta comunidad cuenta con servicios de diversa índole como lo es: Hacia el norte y sur se encuentra el periférico Blvd. Manuel Ávila Camacho y podemos encontrar sobre este desde centros comerciales como: Sam's club, Plaza satélite, Burger King, 1 gasolinera, agencias de autos Onda, BMW, Hyundai, Clínica de Seguro Social, Centro Comercial mundo E, Oxxo, casas habitación del fraccionamiento. Hacia el Este prevalecen negocios como tiendas, ferretería, locales donde venden antojitos mexicanos, restaurante Toks, City Club Santa Mónica, papelería office Depot, papelerías con otra razón social, tortillerías, panadería, recauderías, estéticas, un canal de aguas negras, la avenida de los maestros conecta hacia Atizapán de Zaragoza y hacia Azcapotzalco, sobre la avenida hay una diversidad de negocios como Elektra, escuelas particulares, talleres de autos, tiendas, fotocopiadoras, es una zona popular, donde el tipo de vivienda tiene otra estructura diferente a las del fraccionamiento así como el nivel de vida de las personas, hacia el sur podemos encontrar casas habitación del fraccionamiento y 1 guardería.

Por seguridad las calles de las casas habitación del fraccionamiento se han visto con la necesidad de poner rejas, como una medida de seguridad, puesto que han



visto afectados por la delincuencia, por lo que solo en avenidas principales es de libre acceso.

Existen diferentes tipos de familias, que por múltiples situaciones se integran de distintas formas: de tipo nuclear (padre-madre), familia extensa (abuelos, primos y otros parientes consanguíneos), familias mono parentales (hijo o hijos que viven con un solo progenitor), familia ensamblada (compuesta por agregados de dos o más familias). La familia influye en el nivel de aprendizaje y conducta de los alumnos.

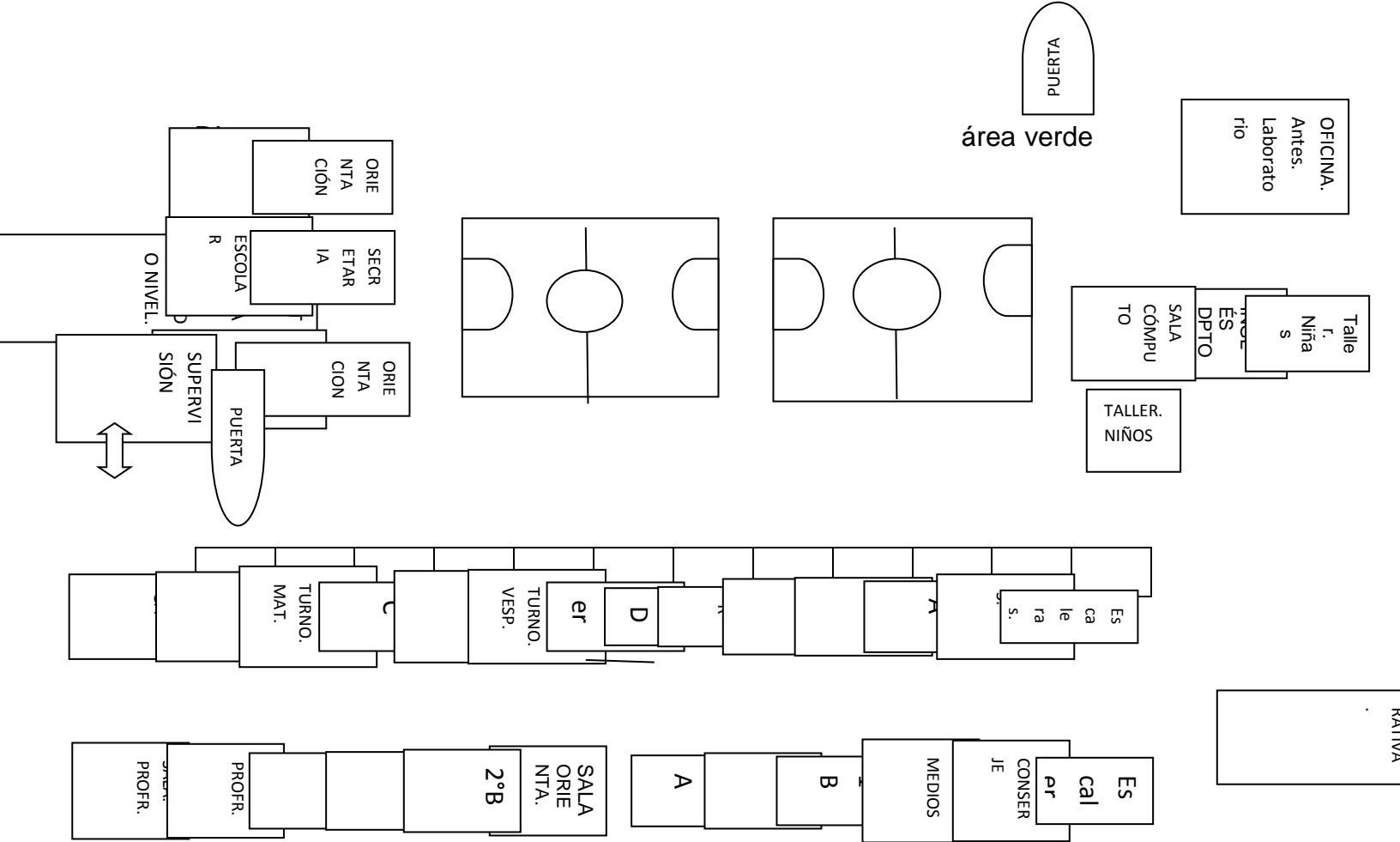
En relación con los aspectos económicos de la comunidad, predomina el nivel medio alto porque la escuela secundaria Justo Sierra se encuentra en el fraccionamiento, sin embargo una mínima parte de esta población elige esta escuela para que sus hijos estudien la educación secundaria. La población que más acude a la inscripción son personas de las colonias aledañas que están ubicadas en San Lorenzo, San Andrés, Atizapán, Nicolás Romero, Santa Mónica, colonias donde hay un nivel socioeconómico menor, algunas familias son de provincia han emigrado a estos lugares con la finalidad de obtener mejores ingresos -mejor vida y por ser un municipio altamente industrializado. Lo que implica que también vivan en habitaciones rentadas.

### **3.2. El contexto de la escuela**

La comunidad escolar está integrada básicamente de alumnos de las localidades de San Andrés, San Lorenzo, Santa Mónica, Jacarandas y una minoría de Atizapán, Nicolás Romero Rubio y una minoría de los habitantes del fraccionamiento.

En el ciclo escolar 2016 – 2017, se contaba con 302 alumnos, de los cuales 156 son hombres y 146 mujeres divididos en 10 grupos ubicados en 3 grupos de primer grado, 4 grupos de segundo grado y 3 grupos de tercer grado; en el primer grado se tienen 50 hombres y 48 mujeres dando un total de 98. Para segundo grado dan 52 hombres y 56 mujeres en un total de 108. En tercer grado hay 54 hombres y 42 mujeres en un total de 96.

Respecto a sus características físicas, la escuela cuenta con edificio propio, en un terreno que tiene una superficie 6 793 m2 aproximadamente, en este se diseñó la construcción de la siguiente manera. 2 módulos para dirección, subdirección una para cada turno matutino y vespertino, secretario general y secretarias. 2 módulos para biblioteca escolar para cada turno, 2 módulos sanitarios 1 para niños y otro para niñas, 2 módulos sanitarios para docentes mujeres, 10 aulas definitivas de las cuales 8 se encuentran en buenas condiciones para su uso y dos que están en malas condiciones. 1 aula de medios, 1 sala de computo, 1 casa para el conserje, 1 módulo para la cooperativa, dos bodegas provisionales, 1 módulo provisional para taller, 2 módulos para taller niños y otro para niñas, sala de maestros provisional, 2 modulos para orientadoras provisionales, 1 patio para actividades diversas, 1 módulo para supervisión.



Según los datos de inscripción el nivel educativo de los padres de familia de un total de 68 alumnos es el siguiente solo 11 padres de familia tienen profesión universitaria, 12 cuentan con bachillerato y 40 padres de familia con secundaria y 3 con carrera técnica. Como podemos observar el grado máximo de estudios con mayor porcentaje es el nivel de secundaria y por lo tanto este comportamiento se ve reflejado en el tipo de ocupación de los padres de familia

La comunidad cuenta solo con esta secundaria en ambos turnos matutino y vespertino, no otros servicios educativos dentro de la comunidad fraccionada solo existe una primaria particular. Hay otras instituciones como jardines de niños, primarias secundarias de carácter oficial y particular, del lado este de la institución dentro de la zona popular.

La población escolar que acude a esta institución a solicitar inscripción es porque han sido expulsados por la conducta de otra institución educativa del nivel secundaria, alumnos que estuvieron en escuela particular y que ya no pudieron sostener económicamente esta educación, porque hay familiares como primos, hermanos o vecinos en esta institución, por obtener calificaciones no aprobatorias en todas las asignaturas o en algunas, porque los padres de familia estudiaron aquí la educación secundaria Dice una profesora “aquí llegan los alumnos que otras secundarias no quieren”.

La disciplina de los estudiantes era muy mala al grado de aventar butacas desde el salón hacia el patio, cuando había conflictos entre estudiantes si alguno de ellos pertenecía a una pandilla, traían a su pandilla para golpear al alumno en conflicto, que en todo el día parecía receso por que los alumnos estaban en el patio, los alumnos tenían relaciones sexuales coitales y orales según comentarios de algunas orientadoras.

El mantenimiento de la institución era deficiente, la escuela estaba pintada de color gris, la plaza cívica estaba muy deteriorada al igual que otros espacios como dirección y espacios administrativos.

De la población escolar, esta, ha disminuido años atrás era de gran demanda los grupos estaban conformados entre 40 a 50 alumnos, los años ha ido disminuyendo la demanda a la escuela, hasta verse en la situación de que las autoridades deciden cerrar dos grupos por falta de matrícula esta escuela contaba con 12 grupos en la actualidad solo cuenta con 10 grupos con poca población entre 25 a 35 alumnos cada uno.

Debido a la baja población escolar quedaron espacios sin funcionamiento como dos aulas, talleres de cómputo y laboratorios de biología. Esta situación según los comentarios de algunos profesores que tienen antigüedad en esta escuela, se debe a la mala administración y/o gestión de los directores. Mencionan que han estado directores que los han castigado y como castigo los mandan a esta escuela. Prueba de ello es el actual director, que tiene cuatro años administrando y gestionando esta escuela lo envían aquí porque en la escuela donde estaba tuvo problemas de manejo de dineros. El director menciona “según me mandaron aquí porque me castigaron y hasta me fue mejor”.

Con la administración de este director es cuando cierran estos dos grupos, las instalaciones que sobraron las utilizo de la siguiente manera una aula para hacer su dirección que decoro a su gusto como pintarla de color blanco y todo objeto existente en ella de color naranja (una sala, mesas, sillas, velas, relojes, adornos todo objeto existente en este espacio es de color naranja), otra aula la destino para la sala de medios que está muy abandonada y no se le da uso ni mantenimiento.

De las aulas destinadas para segundo “B y C” el año pasado y en este año las ocupan los primeros años grupos “B y C”, están en muy malas condiciones, ya que el piso

es de cerámica que con los años se ha deteriorado, se formaron hoyos, que no permitía la movilidad adecuada para los alumnos y los docentes, así como de acomodar su banca los alumnos, no permitía que se trabajara por equipos.

Respecto al espacio físico de Orientación, existe una sala ubicada en el segundo piso del edificio escolar, subiendo las escaleras centrales a la izquierda, esta sala mide 6 metros de largo aproximadamente y 4.50 metros de ancho

La sala tenía la pintura muy deteriorada, en cuanto a limpieza prevalecían telarañas alrededor de toda la sala estas ya de mucho tiempo, mal olor por fauna nociva (ratas), demasiado polvo, basura, trabajos que guardaban las orientadoras de mucho tiempo, cortinas sucias, un pizarrón con una lámina que colgaba, ventanas: herrería y vidrios muy sucios, una cafetera que tenían las orientadoras en un rincón de la sala muy sucia, manteles de tela, plásticos de los escritorios muy sucios y estantes muy deteriorados.

En cuanto a los espacios físicos de la escuela, los laboratorios de biología y de cómputo, están siendo utilizados por personal del departamento regional 03, las acondicionaron como oficinas de preparación profesional, y un aula para los docentes de inglés. En esta aula se da cursos a los docentes de zona que imparten la asignatura de segunda lengua en los tres grados de educación secundaria. Se le ha dado mantenimiento y este es excelente.

A partir de la gestión del director se le ha dado mantenimiento a la biblioteca escolar, después de ser un espacio que estaba en muy malas condiciones. Gestiono con las autoridades del palacio municipal de Tlalnepantla, para la mejora del patio de la escuela al que le aplicaron cemento, se pintó la escuela de color verde con blanco, se colocaron macetas con plantas, se podaron árboles y pasto, coloco cámaras en la escuela, se mejoraron los sanitarios para niños y niñas y docentes, se colocó azulejo ya que estaban en muy malas condiciones. Cabe destacar que empresas como Wal-Mart han apoyado para pintar la escuela.

En relación con la organización escolar, la planta docente se compone de 27 profesores de los cuales están distribuidos de la siguiente manera: Un Director, un Subdirectora, un secretario escolar, quienes son las tres autoridades de la escuela responsables del correcto funcionamiento, organización, operación y administración de la escuela secundaria y sus anexos.

Existe un Consejo Técnico Escolar, su función es auxiliar al director en la planeación, el desarrollo y la evaluación de las actividades educativas y en la solución de los problemas del plantel, el consejo está constituido por el Director que lo preside, un secretario y un número variable de vocales.

(El o los subdirectores, un jefe por cada una de las asignaturas del plan de estudios, un orientador educativo presidente de la sociedad de alumnos, de la cooperativa escolar, y la sociedad de padres de familia).

El trabajo en el consejo Técnico Escolar es empleado rigurosamente para tratar aspectos técnico – pedagógicos, en este se valora críticamente el quehacer docente en función de los resultados de aprendizaje de los alumnos, es en este espacio donde maestros y directivos reflexionan, analizan y evalúan y toman decisiones para que ningún educando se quede rezagado y la escuela cumpla con su misión. A partir de las siguientes preguntas ¿qué avances tenemos?, ¿cómo lo vamos a hacer?, ¿Qué queremos fortalecer o modificar?, ¿Cómo nos preparamos?

La organización de la escuela es por academias por cada especialidad o área de trabajo para tratar asuntos específicamente de carácter técnico-pedagógicos, los métodos de enseñanza , la evaluación de los programas tendientes a la superación del servicio educativo, la capacitación del personal docente, la adquisición elaboración y uso de auxiliares didácticos y otras de cuestiones de carácter educativo. El consejo sesiona por lo menos una vez al mes y le corresponde analizar y hacer recomendaciones respecto de los planes y programas de estudio de estudio.

El supervisor de zona, cumple la función de vigilancia de carácter técnico-pedagógica y administrativa, así como de enlace entre las autoridades educativas y las escolares. Los supervisores deben de conocer las necesidades educativas de la comunidad, organizar y promover el trabajo de la escuela en sus diferentes aspectos y vincular los lineamientos de la política educativa nacional con las realizaciones concretas de cada plantel.

La escuela secundaria cuenta con la siguiente planta docente:

PROFESOR	PERFIL PROFESIONAL	ASIGNATURA QUE IMPARTE	LUGAR DE PROCEDENCIA
1.-M	Lic. en Psicología	Orientador Técnico	Vallejo
2.-M	Lic. en Psicología	Orientador Técnico	Santa Mónica.
3.-M	Lic. en Psicología	Orientador Técnico.	Atizapán.
4. M.	Lic. en pedagogía.	Orientador Técnico	Naucalpan.
5.-M	Lic. en Psicología	Orientador Técnico	Naucalpan.
6.-M	Lic. Topógrafa	Español, geografía y tec. Niñas	Tlalnepantla
7.-M	Lic. en derecho penal	geografía	
8.-M	Dr. Matemáticas	matemáticas y español	Cuautitlán
9.-M		Tecnología niñas	Nicolás Romero
10.-M		Inglés	Vallejo
12.-M		Español y ciencias	Atizapán.

13.-M	Maestría	Matemáticas y Asignatura Estatal	Azcapotzalco
14.-M		F.C y Ética, Español	Atizapán.
15.-M	Maestría	Historia e inglés.	Lago de Gpe.
16.-M		Química e Historia	
17.-M		Ciencias	Nicolás Romero.
18.-H		Español	Azcapotzalco.
19.-H	Lic. Ed. Física		Iguala
20.-H	Arquitecto/Lic.e duc.	Tecnología Niños	Vallejo
21.-H.		Ates y Tecnología Niños	Tlalnepantla
22.-H	Lic. matemáticas	Artes e Historia	Guerrero.

Respecto a las actividades que los docentes deben llevar a cabo, se resalta su función como responsables de los aprendizajes de los alumnos debe de contribuir a elevar la calidad de la formación de los estudiantes, mediante el fortalecimiento de los contenidos que respondan a las necesidades básicas del aprendizaje estos contenidos deben de integrar los conocimientos, las habilidades y los valores que permitan a los estudiantes continuar su aprendizaje de manera autónoma en el aspecto escolar y extraescolar. Para ello debe de centrarse en el plan y programa de estudios 2011 y actualmente el nuevo modelo educativo 2016.

Los profesores tienen el compromiso generar aprendizajes esperados de acuerdo a los contenidos de cada una de las asignaturas, para esto es de carácter obligatorio realizar su planeación que entregaran cada inicio de semana, así como llevar un seguimiento para evaluar a los alumnos en cada una de las asignaturas, elaboración y entrega de exámenes

También, deben comprometerse en el desarrollo y participación de cada una de las comisiones y actividades que se presentan como comunidad de aprendizaje por ejemplo: Ceremonias Cívicas, Comité de lectura y biblioteca, Comité de



establecimiento de la tienda escolar, Comité de escuela segura, Comité de impulso a la activación física, Comité de mejoramiento de la infraestructura, Comité de Actividades Recreativas y Culturales, Comité de la no Violencia, Comité Cuidado del Medio y Limpieza del Entorno Escolar, Consejo de participación social, Comité de Protección Civil, Acción Social, Vinculación. Plan Nacional de Lectura, Programa de Valores, Sociedad de alumnos Consejo Estudiantil, Libros de Texto, Botiquín, Periódico Mural, Torneos de Fútbol, Basquetbol entre otros, Ofrenda de día de muertos, Festival y Convivio de Diciembre para los Alumnos, Festivales 10 de mayo, día del Maestro, del Estudiante, Ceremonia de clausura y entrega de certificados.

A partir de esta organización se lleva una comunicación que va de docente – docente, docente – directivo, estas actividades se llevan a cabo a nivel escuela y se observa una organización y compromiso en cada uno de los docentes.

### **3.3. Los desafíos para abordar el conflicto en la escuela secundaria.**

El comportamiento y la actitud de la persona que asume las funciones de dirección en la escuela son elementos fundamentales que determinan la existencia, la calidad y el éxito de procesos de cambio en la escuela (p.e. Coronel, 1995; Fullan, 1996; Gunter, 2001; Murillo, 2004; Northouse, 2004) en Torrecilla Murillo Jvier.F.2006. De esta forma, es posible afirmar que si queremos cambiar las escuelas y, con ello, mejorar la educación, necesitamos contar con personas que ejerzan un liderazgo desde el interior de la escuela que inicie, impulse, facilite, gestione y coordine el proceso de transformación. Sobre todo con una actitud y un compromiso con la escuela, la educación y la sociedad capaces de ponerse al frente del proceso educativo.

- Uno de los primeros desafíos a los que nos hemos enfrentado es precisamente desde la función directiva en cuanto a la resolución de conflictos entre adolescentes, desde allí se dan indicaciones a las orientadoras de que aquel alumno que incurra en un conflicto dentro de la escuela sea sancionado con la “suspensión como medio de reflexión”. Diciendo los directivos que se tiene que

llevar todo un protocolo para que el padre de familia firme como un acuerdo para que no salgamos perjudicados así el padre de familia se queja a otra instancia que su hijo ha sido suspendido y con ese acuerdo firmado por el padre de familia se le muestra cuando hay alguna aclaración y se dirá “pues aquí ya está firmado por el padre de familia, el mismo lo hizo”. De esta manera se cubre esta situación, y que hasta hoy día se lleva a la práctica por otras orientadoras.

- Desde la dirección se tiene un reglamento que solo ellos manejan y cuando tienen a los alumnos la subdirectora saca su reglamento “ya viejito”-menciona la subdirectora- y lo lee para que el niño vea que hay soluciones para el tipo de conducta que él está manifestando.
- Cuando un padre de familia no quiere que la orientadora resuelva el conflicto, recurre a los directores para que ellos lo resuelvan.
- Los directores y orientador(a) se reúnen ante tal queja con los alumnos afectados y con los padres de familia, ya sea en la dirección o en la biblioteca. La subdirectora va anotando en una hoja blanca todo lo que se dice, al terminar el diálogo la subdirectora lee el acta informativa de los hechos y acuerdos a los que llegaron los afectados y firman el documento. El documento se entrega al orientador para que lo integre al expediente de los alumnos. Después de esto los directores no vuelven a preguntar cómo y de qué manera se está trabajando con los alumnos.
- Los directores solo se involucran y atienden casos de conflictos entre adolescentes cuando los padres de familia lo solicitan y cuando el padre de familia realiza una queja ante la procuraduría del municipio de Tlalnepantla de Baz (Barrientos). Son los casos en los que los directivos tienen conocimiento del tipo de violencia y conflicto que tienen los alumnos.
- Los orientadores en mi caso vivo sin ningún apoyo en esta escuela por parte de los directores porque si se hace este tipo de intervención de “la suspensión como medio de reflexión”, he salido perjudicada y el director no hace valido ni el documento firmado donde el padre de familia que firmo para que su hijo se suspenda, ni se repara la falta que cometió el alumno ante mi persona o ante el alumno que agredió, solo las orientadoras que son de su confianza, que tiene

lazos muy cercanos a él, incluso familiares. El director tiene el antecedente, en otra escuela, de haber tenido problemas con la sociedad de padres familia por cuestiones de dinero.

- Para tratar algún conflicto entre adolescentes, las orientadora llaman al padre de familia para informar de la situación, pero no se fijaban acuerdos ni los alumnos involucrados participaban en las soluciones para el conflicto que surgen entre ellos, tampoco había ninguna formación en cuanto a la resolución de conflictos, ni de mediación. Por que como orientadora no se tenía esta formación y era lo que llevaba a pensar de sentirse incapacitada para poder hacer una buena intervención y atención a los adolescentes en la resolución de conflictos en el aula.
- En algunas ocasiones los padres de familia si apoyan, llamando la atención a sus hijos tanto el que agrede como el que es víctima, sin embargo hay padres de familia en los que no hay respuesta para que sus hijos no vuelvan a repetir o manifestar agresiones para sus compañeros, son permisivos ante las conductas agresivas de sus hijos, mencionando “si se lleva que se aguante”.
- Los profesores no tienen la preparación para la solución de conflictos en el aula, y cualquier situación que se presente, reportada por el alumno, es ignorada, o les dicen que vayan con la orientadora, o en algunas ocasiones los propios profesores acuden a la oficina de Orientación para llevar al agresor (es) y victima (as) con la orientadora.
- También los profesores manifiestan que no hay apoyo, que están totalmente solos cuando les dice a las autoridades educativas que un alumno los ha insultado, les contestas “hay maestro otra vez usted”. Se vive en esta institución una cultura del aislamiento y del silencio.

Edgar Morin (1999.p.53), plantea que las ideas preconcebidas, las racionalizaciones a partir de premisas arbitrarias, la auto justificación frenética, la incapacidad de autocriticarse, el razonamiento paranoico, la arrogancia, la negación, el desprecio, la fabricación y condena de culpables son las causas y consecuencias de las peores incomprensiones provenientes tanto del egocentrismo como del etnocentrismo.

- En algunas ocasiones el docente es participe de generar conflicto entre los adolescentes a partir de premisas arbitrarias como “si le hablan a este compañero los repruebo”, “te bajo calificación y/o te doy citatorio para que venga tu mamá, “prohibir el receso a los alumnos”. Ante esta situación lo que genera es división de grupo, violencia, discriminación en lugar de cohesión grupal. A los niños los sacan del salón por no hacer tarea, porque no llegan a tiempo a clase, porque es indisciplinado, grosero, por tener bajo rendimiento escolar, por reírse en clase.(entre otros). De esta manera los profesores les están negando su derecho a la educación de calidad, los desprecian, así como también la fabricación y condena de culpables a los alumnos y no al profesor, resumiendo todo esto en palabras de (Dubeth.57) la violencia anti escolar es el tipo de violencia que los maestros se resisten a aceptar, en tanto que los responsabiliza
- De la falta de materiales. Tampoco se tiene apoyo por parte de la dirección todo material que se requiere es comprado por el docente u orientador, solo el de fotocopiado los directivos mencionan que con cuatro o cinco días de anticipación se les entregue para que ellos lo fotocopien, si le caes bien si te lo saca si no utiliza cualquier pretexto para no entregártelo a tiempo.

En la estructura de la escuela citando a Freire Paulo (2006p.65) el profesor tiene el deber de dar sus clases, de realizar su tarea docente. Para eso, requiere condiciones favorables, higiénicas espaciales, estéticas, sin las cuales se mueven con menos eficacia en el espacio pedagógico. A veces las condiciones son tan malas que ni se mueve. La falta de respeto a este espacio es una ofensa a los educandos, a los educadores y a la práctica pedagógica.

- Con base a lo que nos menciona Freire, ha sido y será una dificultades a las hemos de enfrentar ya que las instalaciones de la escuela específicamente las aulas que se utilizan para los primeros años grupos “B y C” y la sala de orientación no están en buenas condiciones en el transcurso del ciclo escolar se han estado haciendo arreglos o modificaciones en un aula como arreglar el piso ya que este tenía dos perforaciones prominentes lo que

impedía como dice Freire moverse con eficacia en este espacio pedagógico docentes y alumnos. Este espacio se pudo mejorar con la participación y cooperación económica de los padres de familia, lo que permitió que los alumnos se sentaran sin ningún peligro y que se pudiera trabajar en equipo, estas dificultades en palabras de Freire sería una falta de respeto para el educando, para el profesor y para la práctica pedagógica.

- En la sala de orientación la dificultad primeramente fue por la falta de materiales como pintura. De la asistencia de los padres de familia para pintar, de apoyo por parte de las dos orientados que se comparte esta sala, resistencias que han sido desde molestarse porque se le está dando mantenimiento de pintura, así como de aseo y colocación de cortinas, resistencias que hasta este momento han sido evidentes sin embargo se ha hecho lo posible por lograr ese cambio.
- Las necesidades en cuanto a la mejora de la infraestructura de la institución escolar desde la reparación de aulas, colocación de vidrios, el uso y adaptación de aulas de audiovisual, cómputo y de laboratorio no han sido valoradas existen estos espacios, sin embargo, están abandonados sin ningún mantenimiento y sin tener acceso a estas para su uso de los educandos en el desarrollo de competencias. Así como materiales de laboratorio que tiene guardado el director.
- En esta escuela los alumnos (hombres) tienen el taller de electricidad, solo se cuenta con una sala para taller y la llave solo la tiene el profesor que utiliza esta sala si no va el profesor no se puede utilizar esta llave y además el director dio indicaciones al conserje que no se abriera esta aula destinada para taller, se le tiene que decir directamente al director, que en muchas ocasiones no está y los niños y orientadora tenemos que estar en el patio, el otro profesor que le da taller al primero "C", no tiene aula, por lo mismo el profesor y alumnos utilizan un aula que no tiene las condiciones necesarias para recibir la enseñanza y los aprendizajes de esta asignatura. Cuando el profesor no llega a asistir la orientadora tiene que estar en el patio o solicitar

la biblioteca también con las mismas restricciones solicitarle permiso al director si es que se encuentra en la escuela.

- De horario. Orientación y tutoría está contemplada en currículo solo que no tiene una carga crediticia, y solo dispone de una hora a la semana, cuando un profesor llega a faltar es cuando el orientador debe utilizar estas horas para aplicar temas relacionados con los cuatro ámbitos de acción tutorial. Debido a estas características de orientación y tutoría, fue una dificultad en un inicio al aplicar el dispositivo de intervención, posteriormente una profesora pidió un permiso pre – jubilatorio ausentándose por dos meses de los cuales fui avanzando. De lo contrario por el tiempo no se hubiera concretado, lo que a la fecha en el primer grado grupo B, aun no se ha terminado. Solo se trabajó con el primer grado grupo C.

Hasta aquí he esbozado parte de las resistencias (desafíos) que he enfrentado en esta escuela Secundario No. 0154 “Justo Sierra”. Mismas que en algunas se les ha dado atención para su mejoramiento y otras que no dependen tanto de mí sino de la función del director para llevar una convivencia escolar desde Derechos Humanos y desde el Acuerdo por el que se establece el Marco de Convivencia para las Escuelas de Educación Básica del Estado de México.

### **3.4. La diversidad de conflictos en la escuela secundaria.**

Jacques Delors en su informe La Educación Encierra un Tesoro, presentado por la UNESCO en el año de 1996. Menciona cuatro pilares representados y que son la base de la educación. Estos cuatro pilares, que se mencionan más adelante, están presentes en la actividad diaria que desarrolla el alumno en el contexto educativo. El maestro es quien ha de ser la autoridad en transmitir al alumno los conocimientos que la humanidad ha aprendido y nos ha heredado, Para esto uno de los cuatro pilares presentados e ilustrados como la base de la educación y que proponemos en el tratamiento de los conflictos:

El primer saber Aprender a vivir juntos representa uno de los cuatro saberes: desde su conocimiento Delors lo caracteriza por “conociendo mejor a los demás “, su historia, sus tradiciones y su espiritualidad, y la participación en proyectos comunes (Delors, 1997.p.18) Aprender a conocer. “salvo conducto para una educación permanente “, “sienta además las bases para aprender durante toda la vida “, le permitirá al sujeto comprender el mundo que le rodea, desde cultivar la memoria selectiva y la combinación de lo concreto y lo abstracto, de lo deductivo e inductivo.

También aprender hacer. Es la capacidad para poder influir sobre el propio entorno, poner en práctica de los conocimientos adquiridos, (adquirir una competencia, iniciativa y riesgos) en este se resalta el trabajo en equipo. Por último y sobre todo aprender a ser, refiere al desarrollo global de cada persona: cuerpo y mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad, espiritualidad. Delors puntualiza que el cumplimiento de estos cuatro saberes posibilitaría lograr la misión de la educación “permitir a todos sin excepción hacer fructificar todos sus talentos y todas sus capacidades de creación, lo que implica que cada uno pueda responsabilizarse de sí mismo y realizar un proyecto personal.

La forma común de entender los conflictos y su tratamiento para erradicarlos, no suele apoyarse sobre los pilares señalados, menos se ha tratado de entender la teoría de conflicto y de mediación, lo que ha tenido como consecuencia crear una serie de castigos, que solo han contribuido a crear tensiones entre los sujetos. Estas supuestas soluciones, no solo han sido incorrectas, sino que genera en la institución educativa una cierta impotencia para abordar asertivamente los problemas de convivencia.

Los conflictos más habituales que se presentan en el Segundo grado, grupos “B y C” son con docentes y entre alumnos y con alumnos de otros grados. Entre los conflictos registrados están agresiones: físicas, sexuales y verbales, también se registraron robos, bullying y estigmatización. Dichas acciones se llevan indistintamente: entre alumnos varones y mujeres así como entre alumnos y profesores

Los alumnos que no están involucrados en los conflictos son alumnos que llevan promedios de diez, nueve y ocho, ellos están son muy dedicados a su trabajo diario en aula, se enfocan a seguir las indicaciones que los profesoras dan y cumplen sin ningún contratiempo, no son molestados por ningún compañero o compañera aunque son sociables con todos.

Para detectar las problemáticas de conflicto en la escuela se llevaron a cabo registros de casos que los orientadores, profesores, alumnos, padres de familia y subdirectora, reportan y/ o informan al departamento de orientación con el orientador-tutor que está a cargo del segundo grado y grupos “B Y C”. Cabe señalar que no hay una figura dentro de la escuela que busque abordar los conflictos que se suscitan, estos solo son atendidos por el orientador.

Se registraron veinte casos que fueron reportados al departamento de orientación. A continuación se hace una breve reseña donde se retoma el tema central de cada conflicto<sup>14</sup>:

El despliegue de las problemáticas.

#### 1. Violencia física entre alumnas

Dos alumnas se pelean a golpes, se avientan hasta caer al piso, se patean, se tiran del cabello, se dan rodillazos en la nariz y en el pecho. Ambas personas se producen rasguños en el cuello y en la cara. Este tipo de maltrato por parte del agresor, se acompaña con violencia verbal como: pararse frente a la víctima y gritarle como una forma de manifestar su poder frente al otro, “bájale de huevos”, “si yo quiero puedo ir a romperte tu madre”, “ya tienes un pedo dímelo”, “¿porque te me quedas viendo bien vergas?”.

#### 2. Violencia física entre alumnos (hombres).

Se manifiesta con un alumno en diferentes situaciones problemáticas, y con compañeros diferentes. Las agresiones a las que es objeto son: cabezazos, empujones, albures, estigmatización por el tono de piel, -“pinche negro”, quitarle sus

---

<sup>14</sup>La descripción completa de los casos se encuentra en el ANEXO.1.



pertenencias, agarrarle las manos y golpearlo en el estómago, patearlo, lo provocan y/o retan pelear con otros compañeros.

Generalmente la provocación es de uno, dos hasta cinco compañeros, en hora clase de historia cuando se está integrando al equipo no lo dejan integrarse sus compañeros, en otro momento no lo deja su compañero de al lado sentar en el lugar que le asigna el profesor, en la signatura de educación física cuando el profesor está colocando los materiales en el piso y mientras los alumnos están solos replegados en las bancas de descanso de la escuela y en la asignatura de Taller cuando el alumno toma sus alimentos van directo a su mesa de trabajo a agredirlo.

### 3. -Violencia entre alumnos de distinto grados

Se presenta la agresión por que el alumno de tercero voló el balón que utilizaban los alumnos de segundo. La agresión de los alumnos se da en el patio de la escuela, por ausencia del docente de Educación Física que no se presentó ese día a laborar

### 4. Violencia entre alumnado: mujer-hombre.

La alumna sufre agresión por parte de un compañero del grupo “me levantó y tronó los huesos de mi columna, provocando que me doliera al grado de llorar. Sin llevarme pesado con él.” A otro compañero también le trono la espalda. Esto sucedió en el patio de la escuela, concluyendo la clase de Educación Física.

La alumna y otro compañero le comunican a sus compañeros y a la orientadora sobre esta situación. Que posteriormente se le hace de conocimiento al alumno sobre la inconformidad con respecto a manera como la lastimo.” No me gusta que me abrases así, porque me lastimaste y no me llevo así contigo y no me vuelvas a molestar y me respetes”.

El alumno acepta en no volver a molestarlos y respetarlos, se llevó a cabo un dialogo razonable donde las partes afectadas expresan sus sentimientos y emociones ante la agresión por parte del alumnos y el alumno que los agredió.

### 5-Violencia a los profesores

La agresión que tiene el docente por parte de una alumna, fue porque le arrojan un yogurt líquido que le cae en la cara, ropa, la cabeza y la espalda. La acción se desarrolla en el receso en un torneo de fútbol que se organizó.

Los alumnos comunican y confirman al profesor quien fue la agresora, posteriormente el profesor le comunica a la orientadora y solicita la presencia del padre de familia de la alumna.

La agresión no solo la ejerció la alumna, entre ella hubo otros compañeros que la motivan o incitan a que arrojara el líquido, ella fue el medio para cumplir lo que todos planearon, el profesor manifestó enojo ante esta situación, es una chica que se deja manipular por los demás compañeros, por lo mismo no los delata porque los quiere mucho como compañeros sin embargo ya en la aclaración de los hechos ellos no la apoyaron todo lo negaron culpándola a ella.

Se le comunica al padre de familia, ya que el profesor de educación física exigió la presencia del papá de la alumna.

#### 6.-Violencia sexual entre alumnos (hombre a mujer)

Este caso de agresión se da por un alumno pide a alumna “muéstrame tus pelos”, La alumna es la que comunica a sus compañeros, Orientadora, padres de familia, testigos. El alumno negaba su agresión, por la gravedad de la provocación se recurrió a los padres de familia para comunicarles la falta de respeto hacia la compañera y que estaba atentando con su integridad.

#### 7. Violencia sexuales alumno a profesora (hombre a mujer)

El alumno toca el glúteo de la profesora cuando ella estaba de espaldas. La agresión se manifiesta en el salón de clase, cuando la profesora camina de espaldas, el alumno simulaba que la iba a tocar se reía, hacia caras chistosas. Se comunicó a la subdirectora, orientadora, padres de familia. Testigos comunican a la orientadora.

#### 8. -Violencia verbal entre alumnos

Un alumno grita a otro estudiante, estigmatizándolo por su estatura, e insultando a los padres al hacer énfasis en la devaluar a la madre y padre. Se burla haciendo

alusión a sus rasgos físicos. *El* escenario es el salón de clases, el alumno grita desde dentro, hacia el patio y pasillos del edificio escolar en horario de receso.

La subdirectora es la que le comunica sobre este incidente a la orientadora, padres de familia para informarle sobre la de la actitud negativa del alumno, alumnos que agreden a compañera y compañeros,

#### 9. Violencia verbal alumno a profesor

En clase de matemáticas, el alumno estaba jugando con su celular, sin realizar el trabajo que se solicitaba. El estudiante se molesta con la profesora por que le retira el celular.

La profesora comunica el incidente a la orientadora, se le llama al padre de familia. El alumno no respeta normas y hace mal uso de lenguaje para dirigirse adecuadamente con respeto.

#### 10. Violencia hacia alumna mujer

La agresión se da una alumna por parte de alumnos de la siguiente manera: le quitan un sándwich lo patean, rayan la pantalla de un celular, le dicen “guapa”, le anotan esta palabra en su banca, esto sucede en el salón de clase. También le piden dinero a la hora de la salida, amenazándola con que si no lo da no se va.

La alumna comunica a la orientadora lo sucedido y comenta llorando que sus compañeros le dicen “guapa” porque ella es fea.

#### 10. Bullying entre alumnos

Cinco alumnos agreden a un compañero, de la siguiente manera: le quitan su comida y agua sacándola de su mochila, le piden dinero todos los días (cinco pesos), si no lo daba le revisaban los bolsillos del pantalón, le aplicaban la llave lo tiraban al piso y le sacaban el dinero, lo amenazaban con golpearlo a la hora de la salida si los delataba, lo golpeaban dentro de la escuela. Todo esto sucedió en el salón de clases y patio de la escuela.

Cabe señalar que el orientador es la figura principal dentro de la escuela quien debe de abordar y ayudar a los estudiantes a solucionar los conflictos que se suscitan entre ellos. Desde el espacio de orientación y tutoría, este es el lugar donde acuden los orientadores, profesores, alumnos, padres de familia, director y subdirector para reportar las problemáticas de conflicto entre adolescentes en la escuela, se llevan a cabo registros de estos casos, por parte del orientador- tutor.

El espacio de orientación y tutoría se incluye con el propósito de acompañar a los alumnos en su inserción y participación en la vida escolar, conocer sus necesidades e intereses, además de coadyuvar en la formulación de su proyecto de vida comprometido con la realización personal y el mejoramiento de la convivencia social. se asigna una hora a la semana en cada grado, pero no debe concebirse como una asignatura más. El tutor, en colaboración con el conjunto de maestros del grupo en cuestión, definirá el contenido a fin de garantizar su pertinencia. Conviene tener presente que, a partir de los lineamientos nacionales, cada entidad establecerá los criterios sobre las actividades que llevara a cabo en esta franja del currículo” (SEP, 2006:48).

Tres de las cinco orientadoras de la escuela se encuentran en una sala, y el trabajo de los grupos está distribuido de la siguiente manera:

- 1.- Responsable del 1er grado grupos “A y B”.
- 2.-Responsable del 1er grado grupos “C y D”.
- 3.-Responsable del 2° grado grupos “B y C”.

Una de las mayores preocupaciones detectadas en esta secundaria es la preservación de la disciplina y en consecuencia de ello, el respeto al reglamento escolar. El orientador tiene ahora el riesgo de actualizarse en la práctica del tutor de grupo como el responsable de cuidar el orden y la actitud disciplinada de los estudiantes a su cargo.

### **3. 5. La intervención de la comunidad educativa en los conflictos**

Para abordar los conflictos en la escuela existe la intervención de diversos actores como directivos y docentes también intervienen en los conflictos - como se mencionará en el siguiente subcapítulo-, es decir es algo en el que no solo se involucra la orientadora. La dificultad de la intervención de varios actores radica en que no se tiene claro o definido a quién corresponde intervenir. 2.6. La relación Profesor Alumno.

En términos de las relaciones que cada profesor lleva a cabo con los alumnos encontramos diferentes situaciones, algunos de imposición, indiferencia, autoritarios, discriminación, exclusión, otros con cariño, con uso de amenazas, sacarlos del salón, quitarles la mochila, uso de gritos, también de forma amable, respetuosa. Debido a que son nueve asignaturas y nueve profesores diferentes, por eso ningún grupo es igual aunque se tenga el mismo profesor, cualquier circunstancia o la mayoría de ellas que se den en el entorno afectan o influyen en el tipo de relación social y de comunicación en la que se desenvuelve un profesor y el alumno.

Por otro lado, el papel de las orientadoras en la intervención en los conflictos en la escuela "Justo Sierra" N.0154 es central. Consiste en llevar un seguimiento de cada alumno con sus casos, en el momento en que suceda algo escuchar a los alumnos para que ellos expliquen cada uno cual fue el motivo del problema, y que anoten en la libreta de reportes su versión y acuerdos.

En los casos en que los padres de familia presenten en la denuncia de la procuraduría general de justicia del estado de México. se escucha a las partes involucradas, para hacer anotaciones y llevar el seguimiento de los alumnos.

En algunos casos se les cita a los padres de familia de los estudiantes que están involucrados en la problemática. Se comunica el problema y se toman acuerdos, los cuales deben ser cumplidos y en caso de no hacerlo se suspende.

- a) Otros acuerdos para mediar y mejora la convivencia entre alumnos: \*que el alumno investigue y prepare un tema sobre valores, o sobre el tipo de agresión que aplico al compañero y lo exponga a los alumnos de otros grupos y realizar una reflexión para mejorar su actitud y convivencia con sus compañeros  
\*que se disculpe.
- b) Orientar al padre de familia para el manejo de emociones del alumno, tanto en casa como en la escuela, comunicarse con su hijo de una manera positiva, tener confianza madre e hijo, si es que se presentara una ruptura entre ellos. responsabilizarse en comprarle todo lo que necesita su hijo o hija en cuanto a materiales, útiles escolares, uniforme, higiene personal, indicarle y educar con valores a su hijo desde casa y los aplique en su vida cotidiana y en el contexto escolar con su profesores, directores, orientador, compañeros en el buen uso del mobiliario y edificio escolar.
- c) De los padres de familia se comprometen a platicar con sus hijos para saber a fondo cual han sido el motivo de su comportamiento negativo hacia sus compañeros, sugieren ellas mismas la suspensión o tomar clase conjuntamente con su hijo.
- d) Se convoca reunión de padres de familia para sugerirles revisen las mochilas diariamente antes de asistir a la escuela y cuando regresen a su casa si traen objetos que hagan mal uso de ellos y atenten con la integridad de sus compañeros, o si traen artículos o aparatos que no les pertenecen los regresen, para mejorar y darle mantenimiento al aula que se les asigno al grupo.
- e) Se les solicita a los padres de familia que si el alumno fabrica algún objeto de defensa personal no lo lleve a la escuela pues corre el riesgo de hacer mal uso de estos y lastimar a algún compañero. Así mismo se le pide al padre de familia hacer por escrito el compromiso y firmarlo.
- f) Cuando presenta una agresión por parte del alumno al docente. Se le dice que en que se le puede apoyar, en los casos que se presentaron en este diagnóstico, el docente pide se presente el padre de familia, la suspensión

del alumno por lo menos dos días, una disculpa, y no tomarle en cuenta los dos puntos de la lista de cotejo en su evaluación final del bimestre.

Se accede a la petición del profesor para no que no tener un conflicto con ellos y no digan después a los directivos que la orientadora no hace nada o no los apoya. De la suspensión al alumno se hace, no con la intención que el docente lo hace como una medida de castigo, sino que se hace con la finalidad de que los padres de familia dialoguen con el hijo o hija en casa, se establezca una relación de cordialidad, de integración con las tres partes, si es que no hay buena relación entre ellos.

En otro caso de que mejore su lenguaje ya que es un hábito del alumno utilizar un lenguaje hostil con sus compañeros, con los docentes, en su vida cotidiana, se le pide al padre de familia mejorar desde casa ese tipo de lenguaje si es que desde allí se está llevando este tipo de convivencia.

En algunas ocasiones se condiciona que si no entregan el citatorio y no acude la madre de familia no se presentara el alumno hasta que asista la madre, ya que no entrega el alumno el citatorio, en ocasiones resulta por que el alumno mejora en su comportamiento

- g) En los casos de violencia sexual con docente y alumnas. La intervención que se realizo fue dialogar con padres de familia sobre este tema y plantear la importancia de tener mucha comunicación con sus hijos, que no es un juego, que están ejerciendo la violencia sexual y es mejor proporcionales una educación sexual, fomentarles el respeto a las compañeras y compañeros desde su persona.
- h) Con los alumnos que han ejercido la violencia de estigmatizar a sus compañeros y docentes se dialoga con ellos personalmente, para que no vuelvan a agredirlos de esa manera. Y posteriormente se retoma este y otros temas en clase de tutoría, todo en beneficio a una mejor convivencia en el aula.
- i) En el caso del alumno que ha sido objeto de Bullying, se ha dialogado con él, se le ha proporcionado toda la confianza para que no tenga temor en permanecer en el grupo, se ha dialogado con los docentes para que tengan

precaución, cuidado y atención con este alumno, con los agresores y el resto de alumnos que integran este grupo. A la madre de familia se le ha indicado que motive más a su hijo ya que el alumno no tiene esa presencia de padre solo es la madre.

### **3.6. Los profesores y directivos en la intervención de los conflictos**

En cada reunión de consejo técnico y en la guía que se nos proporciona está presente una de las prioridades de la ruta de mejora que es la convivencia escolar. Allí se pide número de alumnos que constantemente agreden a sus compañeros, número de alumnos que ocasionalmente agreden a sus compañeros, número de alumnos que nunca agreden a sus compañeros. Sin embargo, la problemática no se trata de números. Sino de circunstancias concretas que hay que identificar. La agresión y la violencia entre alumnos tienen matices y dimensiones muy especiales, que atentan contra su integridad.

Es importante resaltar que la intervención que realiza el orientador como mediador en la resolución de conflictos en algunas ocasiones son impuestas por otros actores de la misma institución. Es decir, existe la intervención de otros actores. En este punto del diagnóstico se presenta la intervención constante del director de la subdirectora escolar, de otras orientadoras, de profesores en las problemáticas de los adolescentes y por las cuales se determina la intervención del orientador.

La subdirectora en repetidas ocasiones da la indicación de que se aplique el reglamento a los alumnos que agreden a los compañeros, dentro de la escuela.

Me llama y dice “maestra a este alumno se le tiene que aplicar el reglamento escolar hay que darle un citatorio para que se presente el padre de familia y tome el caso por favor.” o ella misma llama a los alumnos en conjunto con la orientadora nos reunimos en su oficina saca de un cajón de un archivero el reglamento escolar y comienza a leer, el aplicar el reglamento consiste en la suspensión del alumno de 1 hasta 3 días.



Este reglamento solo lo tiene ella, ninguna de las orientadoras, ni los padres de familia, ni docentes, ni alumnos. Cuando conocí este reglamento y lo que implicaba si yo lo ejecutaba mi reacción fue decirle a la subdirectora “no porque no se le están respetando sus derechos a los alumnos y además por normatividad está prohibido”, ella me contesto, es que usted no lo va a manejar con los padres de familia como suspensión, sino como días de reflexión para que el alumno medite sobre la agresión que realizo con sus o su compañero y que valore que es mejor estar en la casa o en la escuela y también para que el chico vea que el agredir a un compañero tiene una consecuencia, no solo es hacer y no pasa nada, pues si pasa tiene que mejorar. Si se me complico un poco porque no sabía abordarlo, hasta que escuche a una orientadora de las tres que estamos en la sala como lo abordaba con los padres de familia y alumnos, entonces entendí esta manera de suspender a los alumnos “como medio de reflexión”, y además que quedara de acuerdo por escrito y firmado por el padre de familia y alumno. Así los directores y orientadores no tendrán ninguna complicación si se llegara a quejar el padre de familia.

Esto ha sido constante como un medio de control y de sanción con los alumnos de toda la escuela, las otras orientadoras lo aplican además de la suspensión cuando regrese el alumno tiene que elaborar por escrito los compromisos a seguir y que medito durante esos días para su estancia en la escuela y mejora de la convivencia en el aula.

La intervención del director es cuando un padre de familia se presenta con una denuncia que hizo en contra del alumno que agredió a su hijo, esta denuncia la hace en la procuraduría general de justicia del estado de México, Agente del ministerio Público del municipio de Tlalnepantla. O cuando el padre de familia advierte que si no se le soluciona el caso de agresión, el padre de familia realizara su denuncia por esta vía antes mencionada.

Así, el director interviene para ser el mediador en la resolución del conflicto entre alumnos, en donde se levanta un acta de hechos, se establecen acuerdos entre las partes afectadas, quedando por escrito y firmado, el documento se anexa al

expediente del alumno o alumna agredida y de la agresora. Como una manera de protección y tener una evidencia que si se le dio atención al caso de violencia, y cuando se presente una denuncia y les soliciten el seguimiento del alumno, se les presenta a las autoridades de todas las ocasiones en que el alumno ejerció violencia ante sus compañeros, de su conducta, y situación académica.

El director ha tenido la experiencia de que los han denunciado los padres de familia ante esta instancia gubernamental, con la finalidad de sacarles dinero al director y profesora de grupo que tenía a su cargo cuando se generó el conflicto entre alumnos. Sin embargo no se les da seguimiento al o los alumnos para que mejoren su actitud y se integren al grupo de manera adecuada respetando normas. Por toda la carga administrativa que tenemos los orientadores, se recurre a este tipo de sanciones por que es la manera más efectiva y segura de que el alumno no vuelva a agredir a los demás compañeros.

De los docentes cuando se ha llegado a suspender a un alumno por orden de la subdirectora, y el padre de familia y el alumno acuden con los docentes a solicitar trabajo para que realicen durante esos “ días de reflexión”, les dicen:” pues no me parece justo que solo te vaya tres días suspendido deberían de ser más.”

Si el orientador no asistió a laborar y se presenta un problema de agresión entre un alumno de segundo con otro de tercero y la subdirectora determina la suspensión para ambas partes, uno lo suspende la orientadora que asistió y esperan hasta que se presente la orientadora que tiene a su cargo al otro alumno para que ella e comunique al padre de familia sobre esta suspensión “como medio de reflexión”.

La subdirectora solo da la orden y las orientadoras tenemos que hacer toda la labor de convencimiento con el padre de familia y alumno y asumir toda la responsabilidad.

Cuando un profesor es agredido por un alumnos toma la decisión de no tomarle en cuenta dos puntos de la lista de cotejo estos puntos se agregan a la calificación final de cada bimestre si el alumno obtuvo una calificación de seis y si se le otorgan los dos punto el alumno tendrá ocho de calificación final en el bimestre.

La lista de cotejo son 12 puntos donde se avalúa si cumplió con el uniforme todos los días, respeto a sus compañeros y profesores, si entrego tareas a tiempo y en limpio y en orden, si se presentó todos los días a la escuela, entre otros.

La evaluación de esta lista de cotejo se hace de la siguiente manera el director otorga medio día para que los docentes se reúnan por grado y se evalué esta lista, de día los alumnos salen temprano

Los docentes de cada asignatura se sientan por grado y comienzan con la lista de alumnos por grado y grupo van mencionando al primero de la lista hasta el último y dicen ese no porque me cae mal, otro profesor dice yo le doy punto cinco porque no cumplió con el uniforme, otro profesor menciona pues yo le doy un punto porque me contesto muy mal es muy grosero no me obedece, otro profesor dice pues conmigo si trabaja me entrego todo yo le daría uno punto ocho, en otra ocasiones mencionan, no porque pega mucho es irrespetuoso con sus compañeros, si ya se peina, yo le doy los dos puntos porque después sus papás vienen a reclamar y no los quiero aquí.

Así se van mencionando a cada uno de los alumnos, y es evaluado generalmente más de manera negativa, que por los logros. Finalmente se decide el puntaje asignado, que se refleja en la evaluación de bimestre en todas las asignaturas o definitivamente no se le otorgan. Esta forma de evaluar me impresionó porque con ella queda anulada la participación de los alumnos en la evaluación, que consiste en autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación.

## **Capítulo IV. Construyendo otras formas de abordar el conflicto.**

### **4.1. La construcción de otro camino para abordar el conflicto**

Un punto de partida que permitió mirar otros caminos posibles para abordar los conflictos de manera constructiva, en la secundaria donde se intervino, fue el cambio de perspectiva que vive como orientadora, es decir conocí otras formas de gestionar los conflictos de la escuela. El cambio de perspectiva como miembro de la comunidad educativa, permite haber intervenido como mediador en la transformación pacífica de los conflictos entre los adolescentes desde el espacio curricular de Orientación y Tutoría, con el Plan de Estudios 2011 y los Lineamientos de Acción Tutorial que es el radio de acción de esta asignatura, y por otro lado el

preocuparme en mejorar mi Formación Profesional desde una Cultura de Paz y Derechos Humanos en la transformación pacífica de los conflictos a través de la mediación:

En este plan de estudios con el orientador no se ha definido su campo de acción en este nivel educativo ya que se determina a partir desde tres figuras como Orientador, Tutor, y toda una serie de actividades establecidas para un Prefecto y también de carácter administrativo, aunque se enfatiza quien debe de ejercer dichas actividades, estas son ejercidas solo por el “Orientador”. sin embargo, hemos decidido en este texto hacer mención del “orientador, ya que es el nombre oficial que se utiliza desde el currículo y en la escuela.

La necesidad de ofrecer Tutoría a los alumnos de educación secundaria se sustenta en el beneficio que obtienen al considerarse diversos factores socioeconómicos, culturales y psicopedagógicos que impactan en su proceso formativo; además, en la ventaja de que los docentes y directivos cuenten con información acerca de las metas alcanzadas y de los problemas para encontrar vías de solución pertinentes. Lineamientos de Acción Tutorial. (SEP 2011, p.21).

Por otro lado, en el plan de estudio 2011 se identifica al tutor como el profesional que atiende uno a dos grupos de alguno de los tres grados de educación secundaria, lo que le permite promover entre los alumnos la importancia de la Educación Básica como parte de su formación personal, funge como intermediario entre el grupo y los demás integrantes de la comunidad de aprendizaje para el desarrollo cognitivo, emocional y social de los adolescentes de educación secundaria. (20011, p). La labor que realizo como orientadora, es decir dentro de mis actividades laborales está la de ser tutora.

Como orientador a partir de estas conceptualizaciones, es el espacio idóneo para llevar a cabo los procesos formativos de la transformación pacífica de los conflictos Schitman (2000:22, en Sonia Paris Albert) define la transformación pacífica de los conflictos como practicas emergentes en las que las personas reconstruyen sus

cursos de acción, sus relaciones y se reconstruyen así mismos, a partir de la superación de las tensiones por medios pacíficos.

Se espera obtener un mejoramiento en la convivencia diaria, cambio en lo personal con miras a desarrollar competencias sociales, reconstrucción de las relaciones humanas, cambios personales, físicos y emocionales, mejorar el diálogo, la comunicación en el conflicto y en las relaciones humanas, y reconocimiento a la integridad física

Diseñe una estrategia de intervención para abordar con los alumnos para que tengan una formación en la transformación pacífica de los conflictos, por medio de la mediación donde los objetivos son:

1. Desarrollar habilidades y valores propios para la transformación pacífica de los conflictos
2. Adquirir procedimientos formativos como el diálogo, escucha, empatía, el desarrollo del juicio ético, la comprensión y reflexión crítica.

Con el diagnóstico detecte diferentes conflictos entre adolescentes, mismos que afectaron la convivencia en la hora de clase, en el receso, una de las opciones que encontré fue que como orientadora creara procesos de la transformación pacífica de los conflictos, a través de la mediación.

En este se diferenciaron 3 ámbitos graduales de intervención educativa 1) Aula, 2) Alumnos de primer grado y 3) Orientador. En estos tres ámbitos se implican prácticas diarias que requieren de sistematicidad en la promoción de la convivencia esta puede ser desde el trabajo de equipo o trabajo colaborativo entre alumnos, docentes y orientador.

#### **4.2. Los ámbitos de la intervención**

AMBITO 1. ALUMNOS DE PRIMER GRADO. Inserción a la educación secundaria.

Para iniciar la intervención es necesario aclarar que el diagnóstico se llevó a cabo en el segundo grado grupos B y C, donde se detectó las diferentes formas de conflictos de violencia que surgen entre compañeros.

Para este ciclo escolar 2016-2017 se me asignó el primer grado grupos A y B, como responsable para su atención como Orientadora, en estos grupos se aplicará la propuesta de intervención educativa. (la asignación de grupos y grado lo determinan las autoridades de esta institución, directores).

Los alumnos de nuevo ingreso a este nivel educativo secundaria tienen que adaptarse a los cambios propios de la educación secundaria de primer grado, pasar de educación primaria a educación secundaria en este trayecto se dan transformaciones en cuanto a la organización escolar, así como las normas de convivencia tanto a nivel institucional como de grupo, el currículo y la planta docente, la importancia de el orientador como ayuda y acompañamiento en su formación académica, ante estos cambios son muy importantes los cursos de inducción e integración a este nivel educativo.

## ÁMBITO 1. EL ORIENTADOR Y SU INTERVENCIÓN EN EDUCACIÓN SECUNDARIA.

Como primera estrategia de intervención se consideró necesario conocer las funciones propias de un orientador, desde los cuatro ámbitos de intervención educativa para la inserción a este nivel educativo, seguimiento escolar, proyecto de vida y la sana convivencia y dentro de este la transformación pacífica de los conflictos a través de la mediación.

Los alumnos de primer grado desconocen la importancia y funciones de un orientador en los tres años de su formación en educación secundaria, es el profesional con el que se tiene un vínculo importante alumno-orientador ante cualquier situación que afecte su integridad física dentro de la escuela y fuera de ella, cuando se presente algún conflicto de intereses y necesidades con otro compañero o compañera. misma que se detectó como un área de oportunidad porque al no reconocer y saber las funciones del mismo los alumnos no saben con quién recurrir para cuando tienen un conflicto con algún compañero, cuando están

mal de salud, en atención a la mejora de sus aprendizajes de alguna de las nueve asignaturas que contempla el mapa curricular, entre otros.

De tal manera, al ser de suma importancia el papel del Orientador en el proceso educativo es necesario delimitar los rasgos esenciales de su práctica como un elemento necesario para su intervención para esto es necesario mencionar las principales virtudes o habilidades del Orientador en el trabajo cotidiano con los adolescentes. Lineamientos para la formación de los adolescentes (2011: 22).

- 1) Empatía con los alumnos. Esta propicia confianza en la interacción con los adolescentes, ya que se sienten comprendidos y valorados
- 2) Observación. Se aplica para identificar las potencialidades de los alumnos y así fomentarlas y enriquecerlas, así como la detección de problemáticas para trabajar con el grupo, o bien, situaciones individuales
- 3) Interés por los alumnos.
- 4) Interlocución. Con el objeto de dialogar con los alumnos, actores educativos del centro escolar y las familias para fomentar la valoración de la escuela como una comunidad de aprendizaje.
- 5) Respeto. Hacia la vida de los adolescentes y sus diferentes puntos de vista, al cederles la palabra y evitar imponer ideas o actividades, en especial aquellas que los denigren.
- 6) Iniciativa. Mediante la cual promover la comunicación y la participación de los alumnos.
- 7) Compromiso. Con el proceso de formación de los adolescentes, su crecimiento personal y el desarrollo humano.
- 8) Objetividad. En el fomento entre los alumnos del pensamiento reflexivo
- 9) Flexibilidad. Esta permite actuar conforme a las situaciones que ocurren en el Grupo con el fin de propiciar un ambiente armónico, democrático y provechoso para la vida del alumno.
- 10) Confianza. Necesaria en los lazos de cordialidad, seguridad y empatía con el grupo, mediante el manejo ético y profesional de la información que el alumno comparte, lo que genera un ambiente armónico y respetuoso.



- 11) Mediación. Indispensable en la conciliación de las partes en torno a un conflicto y que entre ambas propongan la solución a sus diferencias, sin que recaiga en el tutor la responsabilidad de solucionar todos los problemas
- 12) Escucha activa y libre de prejuicios. Atender y canalizar las necesidades, preocupaciones y problemas que plantean los alumnos durante su proceso de formación.

## ÀMBITO 2. DIAGNOSTICO ALUMNOS DE PRIMER GRADO.

Como segunda estrategia de intervención. Resulto necesario realizar al inicio del ciclo escolar, un diagnóstico grupal completo, que permita conocer el contexto sociocultural, familiar, económico, académicos, social, de salud, de cada uno de los estudiantes, así como sus intereses no solo los conocimientos o capacidades cognitivas, agregando un test para identificar canales de aprendizaje.

A partir de este diagnóstico tendremos información muy valiosa de los alumnos, para realizar el plan de acción tutorial y diseñar actividades acordes a las necesidades que nos arroje como resultado del contexto real de los estudiantes para involucrarlo en actividades de aprendizaje formativos en la transformación pacífica de los conflictos.

## ÀMBITO 3. EL AULA.

Por otra parte, resulta menester vislumbrar el aula como un ámbito más de intervención, Miguel Ángel Campos (1996). El aula es un espacio social para el aprendizaje es decir para el acceso al conocimiento y a los valores y modelos de comportamiento social que son influenciados por factores contextuales, factores institucionales, factores familiares, y factores personales. En el aula se presentan diálogos y actividades entre alumno y profesores que generan patrones específicos de interacción en los que hay teorías y valores. pues el proceso educativo involucra la participación activa de los estudiantes y que con frecuencia los conflictos que se generan con los estudiantes son dentro de este espacio educativo(aula), este espacio donde se debe de generar una sana convivencia y el responsable de gestionar la convivencia diaria es el profesor de asignatura.

El alumno en coordinación con el Orientador, es el espacio donde se tratan todas aquellas problemáticas que surjan y generar entre los actores la comunicación y el diálogo que son los causantes de los conflictos, Sonia Paris Albert(2003:48) La gran parte de los conflictos que vivimos se producen por una falta de comunicación o por un mal desarrollo debido a una falla en la manera de actuar de cada una de las partes dándole lugar a los malos entendidos y las malas interpretaciones que también generan violencia comunicativa.( “bájale de huevos, se cree bien vergas, me canto un tiro,¿ tienes algún pedo conmigo pues dímelo?, pinche chaparro hijo de tu pinche madre) es parte de la comunicación que se genera en los conflictos con los estudiantes de secundaria.

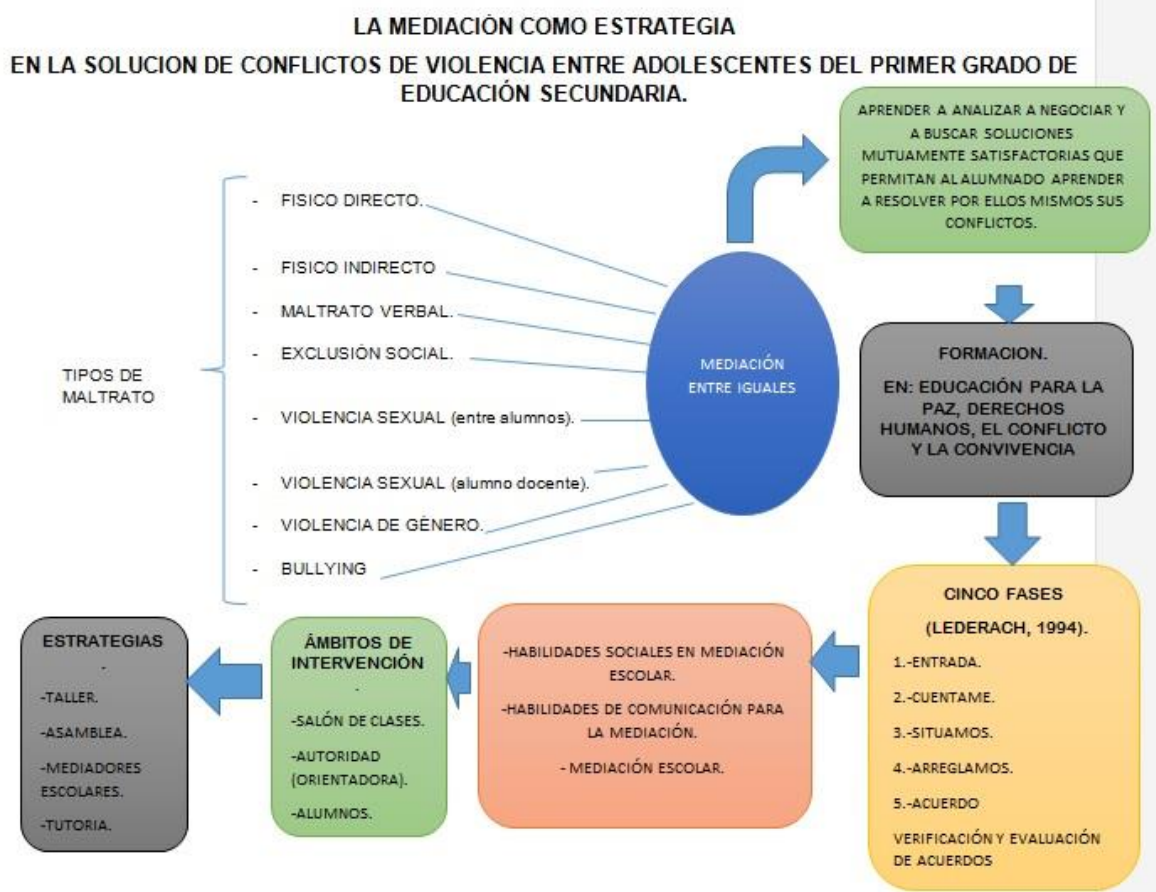
Como espacio de aprendizaje es donde se llevará la etapa formativa en la transformación pacífica de los conflictos, partiendo de una metodología adecuada a la construcción de una cultura de paz donde se promueva el uso de medios pacíficos para el manejo de situaciones conflictivas.

#### AMBITO. 4. NORMAS DE CONVIVENCIA AULICAS.

Como cuarta estrategia de intervención construcción de normas de convivencia áulicas. es que los orientadores junto con los integrantes de grupo analizaron los derechos de las niñas y de los niños para la construcción de manera democrática las Normas de Convivencia áulicas, donde se les permitió a los estudiantes tomar consciencia de sus propias acciones, así como el de adquirir el papel de protagonistas responsables al generar alternativas de solución ante cualquier conflicto que pudiera surgir entre ellos dentro del salón y fuera de este y de la escuela. Una vez elaborados y establecidas estas normas de convivencia donde se detecta una necesidad de reconocimiento como sujetos de derechos, así como de igualdad de los mismos con los profesores y los alumnos.

La propuesta de intervención, es desde la transformación pacífica de los conflictos mediante la mediación siguiendo la metodología de Lederach (entrada, cuéntame situamos, arreglamos, acuerdo, verificación y evaluación de los acuerdos a los que

hayan llegado los adolescentes con el acompañamiento de la Orientadora. De esta manera es posible representar el dispositivo de intervención de la siguiente manera.



### 4.3. Actividades realizadas

Se llevó a cabo el taller “formemos mediadores y mediadoras para la transformación pacífica de los conflictos y la sana convivencia entre iguales”, este taller se pudo llevar a cabo ya que una profesora se fue de permiso pre jubilatorio, destinándole más tiempo al primer grado grupo “C”. se dividió en las siguientes sesiones con la finalidad de iniciarlos a conocer la parte teórica de la transformación pacífica de los conflictos y de mediación.

#### SESIÓN 1.comprender el conflicto, “un conflicto para empezar”.

En esta actividad se planteó un conflicto que surgió en el grupo con unos compañeros para empezar con la vivencia del mismo, en este se sentaron los alumnos que estuvieron en conflicto en el centro del salón y el resto de los

compañeros en círculo, la orientadora hizo de conocimiento a todo el grupo sobre la situación y se les pidió su opinión al respecto así como la solución al mismo para que los alumnos ya no llegaran a lastimarse.

#### SESIÓN 2. Definición de la palabra conflicto.

Esta actividad consistió en que la orientadora anotó la palabra conflicto en el pizarrón e invitó a los alumnos a que anotaran en el pizarrón lo que el término les sugería, sin pararse a pensar, esto debía ser de forma espontánea, puesto que constantemente los conflictos están presentes en este grupo de primer grado grupo "C". Después los alumnos tenían que leer la cantidad de asociaciones que en ese momento salieron y con estas tenían que elaborar una definición de conflicto.

#### SESIÓN 3. Comprender el conflicto ¿Por qué ha pasado?, ¿qué pasará? "causas".

Se presentó una historia de conflicto entre una maestra llamada Pilar y un alumno llamado Miguel, donde se profundizó en los intereses de ambas personas, en las causas que se esconden tras el conflicto y las consecuencias que se pueden presentar en este. Para esto fue necesario leer el concepto de causas y los tipos de causas que prevalecen en un conflicto como por ejemplo: pueden ser personales (por ejemplo, la antipatía entre dos personas), sociales (la discriminación de un grupo social por sexismo, racismo, entre otros.), estructurales (la forma en que se suele organizar un centro de secundaria).

Se les pidió a los alumnos elaborar un cuadro de los tipos de causas que son personales, sociales y estructurales, y en qué consistía cada una de ellas así como los ejemplos en que se manifestaban en un conflicto.

Posteriormente se integraron en equipos donde tenían que señalar las causas personales, sociales y estructurales del conflicto entre "Pilar y Miguel". Apoyándose en cuatro preguntas.

- ❖ ¿Qué problemas personales pueden influir?
- ❖ ¿Qué problemas familiares?

- ❖ ¿Qué problemas que tienen que ver con el instituto?
- ❖ ¿Por qué reaccionan así en ese momento y en esa situación? Los dos no supieron dialogar y manifestar sus necesidades

#### SESIÓN.4.Análisis de un conflicto real en el primer grado grupo “C”.

En el desarrollo de esta actividad los alumnos relacionaron esta actividad y la situación de Miguel con la maestra Pilar, con un compañero de grupo, solo que el compañero de este grado y grupo 1º “C”, todos los maestros están en contra de él. Su nombre de este compañero lo cambio por el de “Ricky”, y que no solo afecta a este compañero sino a todo el grupo.

En este conflicto los alumnos expresaron todas aquellas situaciones en donde los profesores prohíben hablar, prestarle cosas al compañero y la amenaza de bajar calificación, suspensión y/o llamar a sus padres si no cumplen lo que ellas impusieron. En este se vieron las causas de tipo personal, social y estructural de la situación de su compañero, con ellos mismos y con los docentes.

#### SESIÓN.5. Causas y consecuencias del conflicto.

En esta actividad primero se les explico a los alumnos que en un conflicto hay causas por la cuales se desencadena un conflicto estas causas pueden ser personales sentir antipatía por las personas, sociales (la discriminación de un grupo social por sexismo, racial entre otros) Estructurales (la forma en que se suele organizar y de esas causas surgen las consecuencias. Para reforzar dicha actividad se dio lectura a la página 3 del manual Dinámicas introductorias a la mediación

#### SESIÓN .6. Formas de resolver un conflicto (competición, colaboración, compromiso, evitación y acomodación).

Se les pidió a los alumnos se integraran en equipos de cuatro, lo hicieron de manera entusiasta, se les dio un papelito con el nombre de una fruta y tenían que buscar a sus cuatro compañeros con la misma fruta que les toco, ellos decían dónde están mis compañeros las guayabas, las fresas y se integraron rápidamente.

Ya en el equipo en sus cuadernos trabajaron la actividad para resolver un conflicto tiene ciertas dificultades y que también ofrece ventajas o beneficios.

Con base a la historia de Miguel y Pilar elaboraron un cuadro de tres columnas en la primera columna se anotaron las soluciones posibles para resolver el conflicto entre ambos y en la segunda las ventajas en la tercera las desventajas

Actividad. Distintas aproximaciones al conflicto.

Posteriormente se les proporciono material para leer y analizar las maneras de enfrentarse a un conflicto por: Competición, Colaboración. Compromiso. Evitación. Acomodación.

Se fue leyendo el material y subrayando lo más importante y dando ejemplos de cada uno, mismos que fueron anotando en su cuaderno, con los ejemplos de cada uno fueron entendiendo mejor cada uno y llegando a la conclusión de que un conflicto es mejor solucionarlo de manera colaborativa, y de compromiso. Se llevó acabo el caso de marta y Sara. (en una representación.)

SESIÓN.7.En busca de una comunicación hábil.

En esta actividad se leyó primero el contenido de la actividad: madre recta, padre permisivo, después se invitó a los alumnos a que ellos anotaran en un papelito cada una de las seis situaciones de la mamá de María y de su papá ante las actitudes de María en diferentes situaciones de conflictos.

Lo importante de esta actividad es ver como los alumnos contestan como serían las sanciones de la mamá y del papá de María, para que María mejore tanto como persona, como hija y de los padres la comunicación en la toma de decisiones al ponerle límites a María.

SESIÓN.8. ¿Qué significa mediar?

En esta actividad se dio lectura a los conceptos de: parafrasear. Escucha activa. Mediación. Personas mediadoras

Posteriormente se dio lectura a las fases de mediación.

Premeditación, presentación de reglas de juego, cuéntame, aclarar el problema, proponer soluciones, llegar a acuerdos.

Actividad. Errores en la mediación.

En esta actividad el alumno tiene que valorar si las siguientes intervenciones de quienes median les parecen correctas teniendo en cuenta cómo deben actuar. Si el alumno no está de acuerdo con ellas tiene que señalar porqué y tiene que ofrecer una alternativa para llevar a cabo una buena mediación.

Actividad: Houston, Houston, tenemos un problema.

En esta actividad lo que se propone valorar las soluciones más razonables a los siete situaciones donde cada situación tienen dos respuestas los alumnos tienen que valorar en grupo la solución más razonable a cada caso planteado

SESIÓN. 9. Formar equipos de mediación.

En esta actividad se les invito a pensar cómo podrían cambiar la forma de resolver problemas en el centro escolar si se utiliza un sistema basado en la mediación. Para esto se les invito a debatir en el conjunto de la clase en torno a las siguientes preguntas y dando sus respuestas a cada una de ellas de la siguiente manera.

SESIÓN.10. Reflexión y evaluación.

Para llevar a cabo la evaluación consistido en contestar un cuestionario que está dividido primeramente en seis preguntas que nos dará el alumno una evaluación desde su interés por el tema, las explicaciones teorías sobre conflicto, comunicación y mediación, las actividades el trabajo de grupo e individual, y el diseño del materia. En la segunda parte del cuestionario el alumno evaluará cada una de las secciones del manual que se le proporciono, así como sugerencias a dicho material.

Otros aspectos de la intervención fue a través tres ámbitos graduales: 1) Aula, 2) Infraestructura y 3) Alumnos

1. En el aula, a través de construir un mejor ambiente de convivencia.
2. La infraestructura, a través de la adaptación de la sala de orientadoras.

### 3. Con los alumnos, a través de talleres.

El ambiente áulico lo construyen todos los miembros del grupo a partir de las relaciones que establecen, los tipos y mecanismos de comunicación que utilizan, así como los niveles de confianza que llegan a existir entre las personas que los conforman. Sin embargo una pieza fundamental es el coordinador del grupo, en este caso el tutor, ya que en mucho es la claridad de la tarea que se realiza, lo motivante que resulta para los participantes, el manejo de los liderazgos, la dinámica que se establece para fomentar la participación, el compromiso y la corresponsabilidad de los actores, lo que crea el ambiente de esta cita espacio temporal que representa la tutoría dentro de la actividad semanal de la escuela secundaria.

La posibilidad de influir en el logro de mejores ambientes áulicos escolares y prácticas de convivencia sanas, respetuosas y tolerantes pasa necesariamente por:

- Saber qué es lo que están viviendo los estudiantes en su cotidianidad escolar, que muchas veces transcurre en el punto ciego de quienes son responsables de su formación: padres, profesores y tutores.
- Reconocer la validez de aquello que para ellos es importante: la convivencia con sus pares y el reconocimiento de los mismos como base para lograr un necesario sentimiento de pertenencia.
- Un buen clima escolar, que brinde seguridad y confianza a los sujetos y que promueven la conformación de la identidad y estabilidad que da el sentimiento de pertenencia, puede lograr también mejores resultados académicos.
- La falta de formas de comunicación entre los diferentes agentes educativos dentro de las escuelas secundarias, propician una fragmentación organizacional que no permite optimizar los recursos, establecer programas de trabajo articulados entre sí, ni cumplir los propósitos educativos.

Esto es lo que se vive en lo cotidiano en la escuela secundaria.

De acuerdo con los datos obtenidos en el diagnóstico que se aplicó con los alumnos de segundo grado se manifestaron conflictos que ya habían surgido desde primer grado, estos fueron tomando más fuerza al grado de llegar a la violencia por no ser



tratados de manera correcta y también por la debilidad del orientador en turno, los conflictos que se registraron para su estudio fueron desde violencia física directa e indirecta entre compañeras (mujeres) y entre compañeros (hombres), así como discriminación y estigmatización por el color de piel del o los alumnos. Por otro lado también se registraron casos de conflictos con violencia entre alumnos de segundo grado con alumnos de otros grados.

Se generaron conflictos de violencia de género entre alumnos, así como conflictos con violencia de los alumnos hacia los profesores, estos arrojando líquidos hacia la persona del profesor, casos de violencia sexual entre alumnos y alumno hacia la profesora, y finalmente se registró caso de bullying, los escenarios donde se manifestaron estos conflictos fueron en el salón de clases, patio en la hora de receso. Estos tipos de conflictos que en su mayoría se manifestaron con violencia se toman como referente para intervenir en los primeros grados, grupo “B y C” ya que el ingresar a la escuela secundaria el alumno tendrá que adaptarse a las normas propias de este nivel educativo y último de educación básica.

Uno de los aspectos que han sido revelados por estudios recientes sobre los alumnos que ingresan a la educación secundaria es el impacto que genera en su desempeño académico la transición de la escuela primaria hacia este nivel. Dicho impacto se expresa en ansiedad, debida, en su mayor parte, al cambio drástico en la dinámica de trabajo. De esta forma, la experiencia de haber tenido un solo maestro y ahora tener varios representa una modificación notable en estilos y criterios para trabajar, además de las dosis de información de un número bastante mayor de asignaturas. (SEP.2006:14).

Es cuando el orientador tiene que intervenir para ir guiando a los alumnos de primer grado sobre las formas de organización y las normas de la escuela y del aula

#### **4.4. Mejorando los espacios**

Los estudios sobre infraestructura escolar y calidad de la educación se orientan cada vez a entender como los espacios físicos de aprendizaje producen condiciones y mediaciones que facilitan tanto los resultados académicos como el bienestar de los estudiantes

En el ambiente físico transcurren, las interacciones y dinámicas entre los estudiantes, los docentes, los contenidos pedagógicos y los recursos y tecnologías que generan finalmente lo que se entiende como educación. (OCDE, 2013).

A partir de las investigaciones sobre este tema entendemos aún más porque fue importante intervenir en estos espacios donde se le dio mantenimiento a un salón de primero donde está ubicado el grupo B y en la sala de orientación en ambos espacios se enfatizó en la calidad del espacio más que en la existencia del mismo, en la calidad del aire, iluminación, pintura, crear un ambiente de limpieza y pulcritud, confort, que proyectara seguridad y profesionalismo en ambos espacios, sin embargo solo se ha logrado en la sala de orientación.

Con este espacio renovado se pretendió cambiar la percepción del espacio de orientación que era muy sucio, con telarañas, desagradable se podría decir repugnante, no digno para la función que se desempeña. En este lugar se le da atención a los alumnos, padres de familia, docentes y directores en definitiva es un espacio de aprendizaje para el orientador porque aquí se elaboran expedientes, proyectos, lectura, análisis de las evaluaciones de cada alumno, elaboración de la planeación de las actividades para realizarlas con los alumnos.

Se hizo con la intención de que estos espacios se convirtieran en verdaderos espacios de aprendizaje donde ya se pudieron desarrollar las interacciones necesarias para generar una educación, no podemos decir de calidad pero si en los comentarios positivos que manifiestan agrado al llegar a este espacio.

En el salón de primero "B", Las implicaciones para los alumnos en el cambio y mejora en el espacio físico transcurrieron mejor las interacciones de convivencia y dinámicas entre los estudiantes, ya que no se podía llevar a cabo trabajos en equipos, o dinámica donde se tenían que sentar en círculo y el desplazamiento tanto del profesor como del alumno. Sin embargo este espacio cada día está más deteriorado los niños han hecho pintas en las paredes, constantemente está sucio, tiran los niños muchos papeles y la calidad de los aprendizajes no son los esperados hay mucho rezago educativo de los 35 niños 19 niños y niñas están en riesgo de reprobar de 4 a 5 asignaturas en el otro grupo también el salón está en malas

condiciones y también de los 35 alumnos 21 de ellos están en riesgo de reprobar de 4 a 5 asignaturas.

Jesús Duarte (2017 p.38) hace mención, sobre el tema de equidad, si bien los sistemas educativos deberían garantizar la igualdad de oportunidades y distribuir equitativamente los recursos básicos en las escuelas. En esta escuela prevalece la inequidad puesto que estos niños que son de primer grado utilizan aulas en muy malas condiciones, no tienen la igualdad de oportunidades que el resto de la comunidad escolar donde ellos si ocupan aulas que están en buenas condiciones, esto lo determina el director dependiendo si le caes bien o mal como orientadora, y como tal me he sentido discriminada.

El mejoramiento de la infraestructura tiene vínculos muy importantes con transformación pacífica de los conflictos, en las aulas se generan los conflictos, desde aventarse papeles, trompos, golpearse con las bancas, el mismo alumno está deteriorando mas este espacio educativo. Es un conflicto que no se ha podido solucionar.

En la sala de orientación en la mediación se requiere de un espacio en específico para que las partes se reúnan y dialoguen establezcan acuerdos de manera pacífica, en un lugar tranquilo y limpio. Sin embargo no hay privacidad ya que esta sala se comparte entre tres orientadoras.

La intervención que se realizó en esta sala en el inicio de ciclo escolar 2015- 2016, fue darle mantenimiento porque no estaba adaptada para el servicio que se da a los alumnos, padres de familia, profesores y directores.

Primero se le indico a la señora de intendencia, quitar las telarañas y que realizara la limpieza, a las orientadoras se les pregunto por qué las conservaban contestaron “no habíamos puesto atención en ello, ni por aquí se nos había ocurrido”.

Se le pidió al director la pintura para la sala dijo que la que tenía era como cal con agua y que a ver si me servía, además no debían pintar los alumnos. Se le dijo que entonces se les diría a los padres de familia. El director tardo en dar la pintura del 24 de agosto de 2015, que se le solicito e insistió hasta el 23 de octubre de 2015, la otorgo.

Durante estas fechas se les pidió a las orientadoras que solicitáramos las tres, dos padres de familia de cada grupo para darle el mantenimiento que necesitaba esta sala y no hubo ninguna respuesta por parte de ellas.

El día 27 de octubre que se entregaron reportes de evaluación a los padres de familia de los alumnos de 2° grado, grupo “B y C”, se les pidió el apoyo para pintar la sala de orientación, quien asistiera se les tomaría en cuenta su participación y apoyo a sus hijos en alguna asignatura. Se acordó para pintar la sala el día 30 de octubre, ya que este día toco Consejo Técnico Escolar.

Este día se presentaron cinco padres de familia con los respectivos materiales, brochas, escobas, jabón, jergas, franelas, ya que por parte de la dirección no provee de estos materiales. Iniciaron a las 7:00 am a pintar durante la mañana 2 orientadoras subieron y dijeron los padres de familia que entraron muy enojadas aventando y pateando cosas.

Al día siguiente una orientadora me dijo en un tono muy molesto: “el día que hagas una actividad aquí, me debes de avisar”.

Se pidió donación de cortinas, ya que por parte de la dirección no tenemos ese apoyo. Se quitaron muebles, se acomodaron los escritorios y archiveros de manera que se manifestara más espacio.

Hoy en día, la sala está en buenas condiciones, los profesores, directivos, alumnos, padres de familia, y personal Administrativo, felicitaron a otra orientadora expresando lo siguiente: “¡¡ qué bonito les quedo!! ¡¡¡¡Son muy trabajadoras!!!! Y no a la que hizo toda la labor.

Se tiene un pizarrón del cual solo pegaban hojas o avisos, actualmente se le dio otra utilidad, se forro para abordar temas relacionados con orientación y tutoría, en este se ha colocado como primer tema:” Los derechos de las niñas, niños y adolescentes “.

Lo que ha dado un impacto que por parte de una orientadora su lenguaje ha cambiado para con los niños ya les habla sobre los derechos de las niñas y los niños, aclarándoles que también tiene deberes que hay que cumplir como estudiantes, así como el termino de convivencia en la escuela. Lenguaje que no existía solo era de recriminar y sancionar al alumno.

Aún quedan pendientes para la mejora de esta sala, de los cuales son: que por parte de las otras dos orientadoras cambien sus manteles de los escritorios que ocupan. Estos están muy sucios así como el plástico que cubre dicho mantel está muy deteriorado, el caso es que hasta algunos padres de familia les han regalado plástico para “que cambie su mantel maestra”, solo que no lo han hecho y lo tienen guardado.

Otro aspecto pendiente, es la privacidad, porque cuando atendemos algún problema ya sea este de tipo emocional y/o afectivo o de solución de conflictos violentos, de los alumnos, también cuando los padres de familia nos confían sus problemas que tienen con su pareja, económicos, entre otros.

Con los docentes cuando se presentan problemáticas con alumnos, con los mismos compañeros docentes, con el directivo, con padres de familia y/o padres de familia que acuden a dar su queja de inconformidad como son tratados sus hijos, por nosotras las orientadoras, las tres escuchamos todo lo que sucede en esta sala.

*“Para eso requiere condiciones favorables, higiénicas, espaciales, estéticas, sin las cuales se mueve con menos eficacia en el espacio pedagógico. A veces las condiciones son tan malas que ni se mueve. La falta de respeto a este espacio es una ofensa a los educandos, a los educadores y a la práctica pedagógica. Freire (2006. P.65).*

Una de las prioridades es el carácter confidencial de la información que los alumnos, padres de familia, docente y directivos, brindan al orientador-tutor, ya que tienen derecho a un manejo responsable de sus datos personales, para esto se requiere un espacio específicamente privado, que al director escolar debe interesarle y dar solución pronta e inmediata.

#### **4.5. Promoviendo la participación con los estudiantes.**

En la comunidad educativa en conjunto existe la necesidad de una formación para abordar el conflicto en la escuela, que se debe de trabajar a partir de un dispositivo muchos muy amplio es por esto que en lo inmediato una forma de abordar la problemática fue a través de los estudiantes, ya que de forma inmediata ellos

pueden mejorar su interacción conociendo otras formas más constructivas y de cooperación.

Durante el proceso del trabajo se dio una problemática donde ellos mismos trataron de darle una salida que no generara una problemática más fuerte para ellos ante las autoridades. Sin embargo no se daban cuenta que su forma de solucionarla era ocultar o tapando el problema y que eso posterior me podría generar un estallamiento de violencia. Con esto se vislumbra que los estudiantes tienen un interés en darle solución a sus propias problemáticas.

La intervención con los estudiantes requirió una labor constante, que se continúa trabajando día con día a través de distintas estrategias.

En la realización de las actividades se generaron resultados positivos no se generaron de inmediato sino a través de vivenciarlo y recordando la teoría que se vio en cada una de las sesiones del taller “formemos mediadores y mediadoras”.

En el caso de la escuela secundaria se predisponen la falta de normas de convivencia a nivel institucional enfocadas a la mejora de la convivencia y no meramente a las sanciones para que esta se genere, en algunas familias se vive un ambiente de violencia intrafamiliar y la forma a como han sido educados desde la manera de pedir las cosas, la manera o forma de dirigirse con su compañeros y autoridades, en el actuar de los jóvenes y el lenguaje que utilizan fuera y dentro del aula, la forma de saludarse ¡ hola perra!, son formas que hacen parte de la cultura estudiantil que si bien no ha sido la manera de comunicarse dentro de sus casas en la propia escuela con la interacción con los demás aprenden y adoptan como código este tipo de comunicación propio de los estudiantes de secundaria y que mucho de ello provoca ciertos conflictos que desencadena en violencia como forma inmediata a la solución de un problema.

Al detectar este tipo de convivencia fue importante abordar como inicio las funciones del orientador para cuando se presentar alguna dificultad, el alumno tenga la confianza de dirigirse con el orientador y comunicarle lo que le está sucediendo, el orientador es el que lo apoyara en todo momento en el transcurso de su formación en la educación secundaria.

En esta actividad lo que se logró que fue poco a poco que el alumno fue llegando con el orientador para comunicarle sus problemas prevalecía un estado de desconfianza que hacía que lo comentaran primero con sus papás y este a su vez acudía con el subdirector. Aunque ya se les había indicado y que anotaron en su cuaderno de orientación las funciones propias del orientador y quién es el orientador los alumnos no se presentaban.

Esta actividad se tuvo que reforzar diariamente mencionándoles que todo lo que les sucediera tenían que comunicar al orientador, sin embargo, aún se sigue reforzando porque algunos compañeros etiquetan a los compañeros para que no reporten nada con la orientadora diciéndoles “ya vas de rajón con la orientadora”, “eres un pinche chismoso”, “todo vas y dices a la orientadora”, “eres un maricòn”, es algo que se ha estado trabajando diariamente.

En la construcción de normas de convivencia se concluyó a través de que se analizaron los derechos de las niñas, niños y adolescentes elaborando carteles así como el concepto de dignidad, se analizaron cada uno de ellos así como los deberes y obligaciones para que estos se respeten como comunidad educativa, posteriormente se elaboraron las normas de convivencia en un trabajo colaborativo se mostró mucho interés y participación por parte de todos los alumnos que integran el 1er grado grupo C. quedando de manifiesto que se estableciera equidad en el alumno como también para el docente.

Acuerdos de Convivencia.

1. Dentro del aula y fuera de la escuela todos nos debemos de llamar por nuestro nombre con respeto tanto a compañeros y compañeras.
2. Que los profesores realicen guardias en la hora de la entrada receso y hora de salida como una seguridad para nosotros.
3. Mejorar las instalaciones como el piso del salón, ventanas, paredes pintar el salón de otro color
4. Evitar los juegos bruscos.
5. Evitar correr en los pasillos, escaleras y dentro del salón, si corremos y empujamos en estos espacios ponemos en riesgo nuestra integridad.

6. Utilizar correctamente la banca donde me siento, evitar jugar con ella y subirme y no tener algún accidente.
7. Mantener limpio el salón de clase desde el inicio de la jornada hasta que termine.
8. Si tiramos basura dentro de salón nuestro deber es recogerla y depositarla en el bote de basura.
9. Realizar la limpieza del salón (vidrios, puerta, piso, bancas) cada fin de semana por los alumnos.
10. El piso que sea más bonito, cambiar la loseta.
11. Todos los compañeros y compañeras debemos de tratarnos con respeto si utilizar groserías.
12. Debemos de saludarnos con un “buenos días y un abrazo fraterno”.
13. En caso de tener novio o novia dentro de la escuela evitar los besos y muestras de cariño en el salón y el receso.
14. Todos nos podemos expresar sin recibir burlas por parte de los compañeros, merecemos respeto.
15. Es un deber que los profesores nos permitan expresar, que no nos griten “cállate”.
16. Tenemos derecho a ser escuchados.
17. Cumplir con todas las tareas y trabajos que el maestro propone.
18. Profesor y alumno deben de llegar puntualmente al salón de clase.
19. Cumplir con los materiales que nos pidan los maestros.
20. Profesor y alumno no podrán comer dentro del salón en hora clase.
21. Para controlar la salida al sanitario se comprara un pizarrón y cada que un alumno tenga la necesidad de salir anotara su nombre en el pizarrón, cuando regrese el alumno el alumno borrara su nombre, de esta manera podrá salir otro compañero.
22. El alumno debe de permanecer dentro del salón en horas clase, no debe de salirse para no tomar la clase, no debe de esconderse en sanitarios u otro espacio del centro escolar, puesto que es un derecho a la educación y debe de respetarlo.



23. Para que se validó este derecho debe asistir todos los días hábiles a clase, solo en caso de enfermedad no podrá asistir y debe de seguir las indicaciones del médico, será necesario presentar su justificante con la orientadora.
24. El teléfono celular, audífonos y tabletas, no serán utilizados en hora clase, en caso de que el profesor lo requiera será aceptado que lo utilicen.
25. Estar atento en hora clase, sin interrumpir las explicaciones del profesor o profesora.
26. Cuando el profesor me llame la atención no debo de insultarlo.
27. Traer un doctor a la escuela para que revise a los alumnos.
28. El padre de familia debe de atender a su hijo o hija cuando esté enfermo.
29. Presentarse a la escuela con uniforme limpio y bien aseado.
30. En caso extremo de tener parásitos (piojos) en la cabeza es un deber del padre de familia de llevar a su hijo con el médico y seguir las indicaciones y recomendaciones necesarias para mejorar la situación.
31. Es un deber de nosotros ingerir alimentos sanos dentro de la escuela, como fruta, verdura, cereales evitar comer alimentos chatarra.
32. Comunicarle a la orientadora si algún compañero no se dirige hacia nosotros por nuestro nombre.
33. Es un deber y un derecho aclararles a los compañeros que se están dirigiendo hacia nosotros con sobrenombre, nos respete nuestro derecho de identidad y me llame por mi nombre.
34. Los profesores y alumnos debemos de respetar y hacer validos nuestros derechos humanos.
35. Que todos los maestros y alumnos nos demos un buen trato.
36. Que los maestros no nos saquen del salón, por no traer tarea, por llegar al salón, porque me porto mal.
37. Cumplir con las normas de convivencia como alumno y profesor.
38. Es un deber y un derecho que la comunidad educativa nos respetemos.
39. Que los maestro no atiendan en el momento que lo pedimos.

40. Que los maestros nos califiquen nuestras tareas, en ocasiones no nos quieren calificar.
41. Que los maestros nos expliquen cuando tenemos dudas de algún tema, cuando lo pedimos nos contestan que ya lo explicaron y no lo volverán a repetir o nos dicen no porque solo estás jugando.
42. Que los maestros no nos ignoren.
43. Que los maestros respeten nuestro horario de receso.
44. Que las actividades no se pidan terminadas y entregar cinco minutos antes para salir al receso.

En estos 44 puntos consistió la construcción de normas de convivencia de cada uno de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Sin embargo cuando se construyeron estas normas de convivencia los alumnos empezaron a exigir sus derechos lo que molestaba a los profesores y lo comentaban en el consejo técnico, que los alumnos exigían sus derechos pero que no eran buenos para cumplir con sus deberes.

Aun estos 44 puntos hace falta reforzarlos diariamente porque es un proceso que lo van a ir reforzando con la ayuda de cada profesor, orientador y directivos. En la primera actividad del taller, se logró identificar que es un conflicto en donde los alumnos de manera democrática y cooperativa estableciendo comunicación y diálogo favorables le dieron solución al establecer acuerdos entre todo el grupo para que las llevaran a cabo los afectados, estos también plantearon alternativas en la mejora de su trato personal, y como orientadora no fue el de sancionar sino de mediar para que ellos mismos establecieran la comunicación y establecimiento de acuerdos.

En la segunda actividad que consistió en realizar un constructo de concepto de conflicto. Esta palabra primero en lluvia de ideas demostrando sus saberes previos la relacionaron con peleas, problemas, insulto, empujones, insultos, apodos, enojos, dolor, cachetadas, violencia, abuso escolar, humillar. En equipo realizaron a partir de estas palabras una definición de la palabra conflicto.

“es una situación en que dos o más personas son ideas diferentes agrediendo verbalmente o físicamente a su persona”. Un conflicto que puede pasar en la casa, escuela u otros lugares e implica a mas de dos personas.”

Son dos de las 8 definiciones que construyeron, lo que demuestra que tienen claro que un conflicto se involucran personas, en diferentes lugares, que afectan emociones a las personas y que se genera violencia directa e indirecta.

#### **4.6. El conflicto y los estudiantes de secundaria de segundo grado**

Para conocer como veían los estudiantes participantes al conflicto se realizó un trabajo al respecto. De las actividades realizadas primero se les pidió que anotaran una palabra que se relacionara con la palabra conflictos de estas fueron las siguientes: pelear, problemas, insultos, agresión, dolor, ofensas, faltas de respeto, desacuerdos, burlas, empujones, apodos, disgustos, groserías, cachetadas, triste, violencia, golpes.

De lo anterior los alumnos manifiestan que en un conflicto se presentan problemas que desencadenan entre las dos partes o más: peleas, insultos, agresión, ofensas dolor, hay faltas de respeto, desacuerdos, burlas, empujones, apodos, groserías, cachetadas, violencia, golpes, se manifiesta la tristeza y el dolor.

En una segunda actividad en donde se les pidió elaborar una definición de conflicto con todas las palabras anotadas en el pizarrón fueron diversas sin embargo todas hacen referencias en que un conflicto es: un problema, o discusión, es un desacuerdo, entre dos o más personas, que puede pasar en la casa, escuela u otros lugares, todas las personas involucrada salen afectadas de un modo u otro esto ocurre mayormente por intereses o mentalidades diferentes ,no pueden dialogar y puede que lleguen a los golpes a una desgracia, burlas o agresiones, groserías, señas obscenas, amenazas, el conflicto es un desacuerdo incómodo.

Entre las palabras que más utilizaban los estudiantes para identificar el conflicto están; desacuerdo, peleas, burlas, apodos, groserías, agredir, enojo, señas obscenas, golpes en el cuerpo.

Cuando los estudiantes hacen alusión al conflicto señalan algunos actores como son, en el caso de la escuela: maestros, maestras, compañeros de grupo,

compañeros de otros grupos, orientadores. En el contexto de la casa, los actores identificados son: mamá, papá, hermanos, primos.

Se realizó un trabajo de reflexión con los estudiantes, sobre el conflicto, en donde se buscó que fueran ellas quienes construyeran formas y nociones al respecto. Entre las opiniones de los estudiantes estuvo la de resolución de conflicto, al respecto opinaron:

Primeramente que tiene que resolverse de manera justa y pasiva, que en un conflicto la mediadora debe de hablar con las dos personas , los conflictos no se solucionan con insultos, ni agresiones este debe acabar y tener soluciones de manera pacífica, con respeto, que en la resolución del conflicto se debe de emplear la escucha activa, un problema no se soluciona tan rápido, no se debe de presionar a las partes en el conflicto para que lleguen a un acuerdo, este debe de resolverse con calma para que las personas en conflicto propongan acuerdos y tienen que tomarse con delicadeza.

Desde estos puntos de vista los alumnos están reconociendo que para que se resuelva un conflicto es por medio de la mediación.

Sobre el tema de comunicación, se presentan dos opiniones, una donde la comunicación es una herramienta que contribuye a la convivencia, y la otra donde la comunicación genera conflictos. Es decir, los estudiantes tienen una mirada de la comunicación generalizada, y no distinguen que la comunicación puede ser asertiva y no, lo cual da la pauta para realizar un ejercicio de reflexión al respecto.

Sobre las dos opiniones de la comunicación de los estudiantes, cuando se está utilizando la mediación que facilita la comunicación manifiestan que la utilizan como una manera de saber que ellos mismos están presenciando o viviendo situaciones de conflicto con los profesores, aunque también reconocen que los maestros tienen problemas de comunicación. La segunda opinión, la comunicación como la causa principal del conflicto, ocasiona o llega a producir ofensas o malos entendidos, amenazas, no establecer acuerdos en donde todos ganen, acusaciones, hablar por otro.

Cabe destacar que los estudiantes se detuvieron a expresar, que no les parece adecuado que los docentes prohíban la comunicación entre los propios estudiantes, como una medida de “control” de la conducta en el grupo.

La comunicación es un elemento fundamental en las relaciones sociales, entre sus atribuciones están:

- La comunicación como una manera de saber sus posiciones, intereses y necesidades de las personas en el conflicto.
- La comunicación y la escucha activa para que se dé un diálogo respetuoso.
- La comunicación como una manera de indagar lo que sucede con la persona y/o personas en conflicto.
- La comunicación en establecer un diálogo y trato respetuoso y de reconocerse como personas en el conflicto y en la resolución del mismo al establecer acuerdos de manera verbal y escrita.
- La comunicación de reconocer que las propias personas o compañeros les ayudan a integrarse como grupo, de hacerles reír y de reconocerse que son parte importante en cada uno de ellos y que cada uno aporta algo, aunque no se hablen son importantes.
- La comunicación como parte de la convivencia sana y pacífica.

#### **4.7. La mediación en los conflictos**

Se realizó un trabajo para que los estudiantes tuvieran herramientas para la mediación en los conflictos, a través de un diálogo respetuoso y pacífico. El trabajo de mediación fue un medio para reflexionar sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos.

Parte de las reflexiones que el trabajo de mediación me generó, como docente, fue que es importante en un inicio haya un profesor que acompañe a los estudiantes, en el proceso de resolución de conflictos, y que esta persona debe de tener conocimientos de mediación, al mismo tiempo debe de tener habilidades como: ser amable, respetar a las personas que están en conflicto, escuchar a los alumnos que están en conflicto y no tratarlos mal, debe ser una persona paciente, capacidad en el proceso de resolución de conflictos, hablar con respeto y tolerancia, propiciar el diálogo, escucha y diálogo sin límite de tiempo con los que están en el conflicto.

Otros aspectos abordados durante el proceso de reflexión, sobre el conflicto son:

Las reglas del proceso. Es la manera correcta porque se respetan sus derechos y es una condición de la mediación porque es pacífica, y para saber qué es lo que tenemos que hacer.

Escucha activa. Escuchar ceder la palabra para que expresen sus sentimientos, se tiene que escuchar a ambas partes para saber cómo se sienten y como se sintieron en ese momento que ocurrió el problema.

Ubicarnos. Plantear soluciones. Para saber cuáles son las consecuencias y así establecer acuerdos ambas partes.

Arreglar. Desarrollar la creatividad y de buscar y proponer soluciones.

El acuerdo. Llegar a acuerdo que en medida de lo posible ambas partes, puedan quedar satisfechas.

Las partes tienen que llegar y dar soluciones, las decisiones deben de tomarse en el momento y deben ser lógicas, en los acuerdos nosotros tenemos que decidir cuál es la mejor solución y no pedir consejos.

Verificación y evaluación de acuerdos. Para que se den cuenta que la mediación si funciona, ver que los acuerdos se cumplan y tomarse con delicadeza.

Algunos de los errores que se pueden cometer en la mediación y que fueron identificadas por los estudiantes son:

- En la mediación no se dan consejos no es correcto.
- Si el mediador interviene en el momento de tomar acuerdos esto sería como apoyar a alguien.
- Sobre la posibilidad de crear equipo de mediación, los estudiantes consideraron que si hay la posibilidad de crear equipos de mediación mencionan los alumnos que sería una buena opción. esta les ayudaría a resolver los problemas más rápido y tener una mejor convivencia.

Respecto al interés de participar como mediadores, hubo quienes si estaban interesados en participar, entre los motivos están:

- Porque queremos escuchar, los problemas que surgen entre nosotros.

- Para tener una buena comunicación.
- Para que se den cambios en la conducta, nos enseñen a tomar acuerdos, propuestas para la resolución de la problemática y/o conflicto.

Las características que debe tener un mediado, desde la opinión de los estudiantes son: deben de ser neutrales, respetuosos, ayudar, ser compartido, ser muy buena persona, que sean tolerantes, amables, pacientes, listos y escuchar a los otros.

## **REFLEXIONES FINALES DEL DISPOSITIVO DE INTERVENCIÓN.**

### **1.-Cómo ha evolucionado nuestra idea educativa orientadora del dispositivo durante el tiempo de intervención.**

Han sido diferentes momentos en que ha ido evolucionando nuestra idea educativa orientadora del dispositivo durante el tiempo de intervención en primer término es a partir de los datos que nos proporcionó el diagnóstico, en donde se identificaron las principales problemáticas estas se tomaron en cuenta para diseño y planeación de las estrategias de intervención, en segundo término la metodología del diseño del dispositivo de intervención establecido por tres fases, en tercer término la implementación y el seguimiento. Cambios de los cuales mencionaremos a continuación y por lo tanto han permitido configurar y ajustar la propuesta de intervención, con miras de continuar con el trabajo no solo con alumnos, sino también implementando proyectos enfocados en la resolución de conflictos que estimulen una mejor convivencia entre la comunidad educativa.

Al inicio de este trabajo se hizo un análisis de mi propio trabajo como orientadora en dos escuelas secundarias de tipo general en diferente contexto sin embargo con la misma problemática, al estar en interacción con los adolescentes en educación secundaria fui construyendo la realidad de los conflictos latentes con los alumnos y alumnas. En este proceso descubrí las dificultades en el momento de intentar ayudarles a resolver los conflictos que en la mayoría de las veces la intervención como orientadora se ejecutaba de manera equivocada ya que no se tenía conocimiento en la resolución no violenta de los conflictos, por otro lado, la intervención de los conflictos por otras personas, y la aplicación de sanciones por lo que ya estaba instituido y las dificultades que tienen los alumnos en resolver sus conflictos de manera pacífica.

Esto me llevo a plantearme preguntas ¿porqué todo me sale mal?, ¿cómo dar una mejor solución a los problemas de los alumnos sin que el orientador y los involucrados salgan perjudicados?

Como gestora de la convivencia a partir de mi experiencia identifiqué estas debilidades y vi la posibilidad de buscar nuevas formas de resolver los conflictos. Fue



entonces que se inicia un diagnóstico donde se hizo un registro de mi propio trabajo desde el estilo de intervenir en los conflictos para su solución, las sanciones utilizadas, los registros de las problemáticas, los instrumentos utilizados (reglamento, actas informativas de hechos, y actas ante ministerio público). A partir de este análisis nos dimos a la tarea de proponer algunas estrategias y temáticas que consideramos relevantes para formar y/o educar en y para la resolución no violenta de los conflictos a través de la mediación y mejorar la convivencia entre las alumnas y los alumnos de primer grado de educación secundaria.

De este trabajo inicial de reflexión como orientadora que atendía directamente el segundo grado grupos “B y C”, donde se toman en cuenta los casos de conflictos en el departamento de orientación se puede reconocer que como orientadora al realizar una valoración de las acciones que efectuaba y que se trataba de mejorar para atender de manera acertada los diferentes tipos de conflictos de violencia que se presentaban entre los alumnos y alumnas en el aula, surgió la necesidad de implementar estrategias innovadoras y complementarias entre las mismas que promovieran el desarrollo de habilidades comunicativas y cognoscitivas

### **El cambio del entorno escolar.**

Primeramente, el diagnóstico se elaboró con alumnos de 2º grado con los grupos “B y C” de los cuales se hizo el registro de veinte casos de conflictos se detectaron diferentes tipos de conflictos entre adolescentes mismos que afectaron la convivencia en la hora de clase, receso, debido a la organización por parte de la Dirección de la escuela ya no se me asignaron estos grupos de los cuales pasarían a tercer grado.

De los grupos que conformarían el ciclo escolar 2016-2017, se me asignaron los alumnos de 1er grado, grupos “B y C”. con los que se aplicó la estrategia de intervención del dispositivo en la transformación pacífica de los conflictos a través de la mediación desde un enfoque de educación para la paz y de Derechos Humanos.

Se decidió dar continuidad a la idea educativa de intervención con este grado y grupos dándonos una ventaja porque son alumnos que desconocen la dinámica propia de la

educación secundaria lo que también generó un cambio en el entorno. Sin embargo, como los conflictos son parte de la vida cotidiana escolar se tiene que prevenir a los alumnos de primer grado con quien recurrir en caso de que los alumnos de otros grados y grupos les llegaran a violentar esto es parte de la cultura escolar, porque los alumnos de tercero y segundo los intimidan pidiéndoles dinero, los amenazan, les quitan su comida o los golpean.

Otro cambio que se presentó El horario de orientación solo es de una hora a la semana lo que imposibilitaba que se trabajaran las actividades del dispositivo con los alumnos, sin embargo, un factor que favoreció la continuidad de este trabajo con más horas de clase fue porque, una profesora gestionó un permiso pre jubilatorio por dos meses. A partir de esto se mantuvo otro cambio, los horarios de clase eran diferentes en ambos grupos esta profesora le daba clase de geografía al primer grado grupo "C" y en el primer grado grupo "B" era otra profesora en horarios diferidos, debido a estos cambios solo se pudo trabajar el dispositivo de intervención con el primer grado grupo "C" y con el primer grado grupo "B" no se pudo trabajar la estrategia de intervención.

Otro cambio que se presentó fue acondicionar la sala de orientación desde cambio de pintura, limpieza, cambio de cortinas, manteles, un pizarrón para periódico mural, ya que no se le daba mantenimiento, con la finalidad de brindar un mejor servicio y atención a los alumnos, padres de familia, docentes y directores.

## **2.-Cómo ha ido evolucionando nuestra comprensión del problema en el transcurso del tiempo.**

A partir del diagnóstico que nos proporcionó direcciones importantes para ir comprendiendo el problema desde el análisis del actuar del orientador que a pesar de realizar prácticas administrativas y educativas fuimos acomodando los espacios y tiempos para implementar acciones en función de formar y educar para el conflicto y resolución de los mismos. En este diagnóstico se registraron casos de conflictos con violencia física, directa e indirecta, sexual, bullying, de los cuales nos dimos cuenta que los alumnos resuelven sus conflictos mediante golpes, insultos, utilizan

la amenaza, intimidación. También como orientador las soluciones que implementaba eran desde la dinámica del conflicto perder- ganar, lo que dificultaba la comunicación aún más en dicho proceso de construcción para la paz.

Como educadora de la paz y la convivencia uno de nuestros objetivos básicos fue la enseñabilidad de la teoría del conflicto y la mediación esta teoría una vez comprobada nos presenta conjuntos de datos y conceptos analizados y argumentados, desmenuza su explicación, la deshace lógicamente, la reorganiza de manera presentable y firme.

Cuando la gestora de la convivencia entendió y se apropió de dicho proceso teórico y metodológico procedió a difundir sus conocimientos a través de la comunicación y exponer en el contexto de la enseñanza tomando como base las necesidades propias y características culturales y de lenguaje de los alumnos como sujetos cognoscentes activos y concretos. Este hecho es lo que nos permitió brindar espacios de participación, dialogo y reflexión entre los alumnos y el orientador o gestor de la convivencia.

En este están incluidos los procesos cognitivos del orientador y el alumno en el conflicto y la mediación, una formación que no es fácil, sin embargo, las técnicas y estrategias de la mediación y de la teoría del conflicto son facilitadoras de la construcción de conocimientos mismas que nos dan lugar al pensamiento crítico.

Es importante saber y conocer las aportaciones de estas teorías para tener un acercamiento más en la comprensión del problema. vislumbrando que los conflictos están presentes en nuestra vida cotidiana y escolar y que debemos ser cautelosos y profesionales en el momento de ayudar a los alumnos a manifestar sus intereses y necesidades a través del dialogo y reflexión de manera pacífica.

Educar para el conflicto y en el conflicto. Ha sido un aprendizaje significativo para los alumnos y para el orientador ya que a partir de las actividades diseñadas en el dispositivo de intervención los alumnos han relacionado algunas problemáticas que viven en lo cotidiano con los compañeros y profesores de tal manera se propone

que los conflictos es algo que deberá gestionarse constantemente en los diferentes espacios escolares, El dialogo y la constante reflexión sobre las problemáticas o conflictos, así como el análisis y valoraciones de los resultados obtenidos al llevar a cabo las actividades.

También al identificar aquellas áreas de oportunidades donde se tenía que poner más énfasis para ser tratadas y buscar estrategias que resultaran innovadoras para el trabajo en el aula con los alumnos y alumnas. En este espacio educativo es donde los alumnos son sujetos activos y esta participación activa es indispensable en este proceso porque no solo interactúa con los objetos materiales y culturales desde el aspecto familiar y escolar, sino que está sumergido en un proceso de interrelación permanente y activa con los sujetos que lo rodean (compañeros, profesores, orientadores, directores, personal administrativo, personal de intendencia, padres de familia). Este fue un factor importante para el entendimiento de la problemática porque tomando estos elementos antes mencionados se trató de mejorar las relaciones, la comunicación que debe de establecer el alumno y el orientador con los otros desde una cultura de paz, de derechos humanos y de respeto a la dignidad humana.

Este proceso de asimilación y apropiación que se trabajó activamente como un medio fundamental para su formación en transformación pacífica de los conflictos a través de la mediación. Esto nos llevó al siguiente paso que fue abordar el concepto de conflicto y mediación desde sus conocimientos previos al concepto teórico para pasar a la parte metodológica de los mismos, así como abordar conflictos reales que se estaban presentando con los mismos integrantes de grupo y en colaboración se daba solución a los mismos.

- EL TRABAJO DEL GESTOR DE LA CONVIVENCIA Y COMO ORIENTADORA. Se comprobó que se requiere de más horas de orientación y tutoría y se pueden optimizar los tiempos escolares

- Tratar los conflictos por medio de la mediación es una prioridad en el plan de estudios 2011 que deben de ser gestionados por el orientador tutor, esto está planteado en los lineamientos de acción tutorial. Sin embargo, se requiere toda una formación para saber aplicar o gestionar los conflictos entre los adolescentes desde un enfoque de derechos humanos y de la teoría del conflicto, así como de la mediación para la solución.
- Esta experiencia de la transformación pacífica de los conflictos a través de la mediación, fue uno de nuestros objetivos de la tesis donde los propios alumnos aprendieran a resolver los conflictos, en donde se dé un diálogo pacífico, la escucha activa y plantear acuerdos para mejorar la relación personal.
- Por lo que confirmamos que si es posible desarrollar estrategias para tratar y darle otro tipo de solución a los conflictos entre los alumnos y alumnas.

### **3.-Qué etapas de acción se emprendieron a la luz de la propia comprensión cambiante de la situación.**

El cambio de grado y grupos que se originó al inicio de ciclo escolar 2016-2017 por parte de la dirección, planteaba un problema de continuidad entre el diagnóstico y la intervención.

- se retomó en el 1ºC, en que estos temas eran importantes para formar a los alumnos y las alumnas. Se planteó la necesidad de realizar un diagnóstico a los alumnos de actitud y habilidades.
- De acuerdo con lo anterior y tomando en cuenta que los alumnos y alumnas son de 11 y 12 años de edad sujetos cognoscentes, con todas las posibilidades cognitivas y emocionales, afirmamos que la formación en la transformación pacífica de los conflictos a través de la mediación

es un proceso permanente de desarrollo a lo largo de su permanencia en la escuela.

- Abordar los conflictos que surgieron entre ellos fue un proceso de reconstrucción entre teoría y práctica, para reconstruir el conflicto y nuestra actitud frente a él. Reconstruir la comunicación.
- A pesar que se produjeron cambios en la organización de la escuela, esto no afectó en la continuidad del trabajo realizado, al contrario, fue una oportunidad de poder impactar a alumnos y alumnas que no fueron solamente diagnosticados al inicio del trabajo, sino que formaron parte de un trabajo organizado y pensado a favor de crear ambientes que provocaron una mejor convivencia entre alumnas y alumnos a través de la mediación como estrategia en la resolución de conflictos.

#### **4.-En qué medida se pusieron en práctica las acciones propuestas y como se resolvieron los problemas de implementación.**

Primero fue el trabajo centrado en mi propia práctica profesional e, en mis intereses en mi área de conocimiento como tutor y como gestora de la convivencia para que esta progresara hacia la perspectiva del alumno y la preocupación por comprenderlos apoyarlos a su aprendizaje en la transformación del conflicto por la vía pacífica la relación que se llevó a cabo fue tutor-alumno porque ofreció una perspectiva completa y compleja ambos aprendimos a utilizar las técnicas y estrategias de la teoría del conflicto y de mediación en este sentido podemos afirmar que el reconocimiento entre el alumno y profesor se generó al trabajar el conflicto y la mediación.

Segunda fase de intervención.

1. un proceso de reflexión, conocer otras formas de abordar los conflictos entre los alumnos, identificar que el fin no es sancionar o castigar al alumno sino ayudar a establecer diálogo de respeto para una mejor convivencia)
2. Conocer que entre estudiantes la solución o acuerdos a los que llegan no están relacionados con los que creemos las orientadoras, ya que se reconocen como compañeros y no dan como propuesta de solución la expulsión, sino se ofrecen disculpas. Contrario a lo que creía,
3. Fue posible crear un diálogo entre los estudiantes, en situaciones de conflicto, en presencia de dos orientadoras. Lo anterior fue generado porque en el proceso de formación durante la maestría conocí la mediación como estrategia de intervención, a pesar de que entre orientadoras colegas y con sus dificultades se ha podido realizar diálogo entre estudiantes.
4. Una de las dificultades encontradas para crear estrategias para mejorar la convivencia en las escuelas, es la resistencia de las instituciones, ya que no se cuenta con la apertura para el desarrollo de nuevos proyectos y tampoco se cuenta con los espacios necesarios.
5. Resulta necesario difundir la mediación como estrategia, ya que en los lineamientos de educación secundaria se enuncia pero no se hacen operativos.
6. La importancia de que las escuelas no conozcan otras medidas de intervención en los conflictos, es que estos continúan aumentando y tiene consecuencias en los estudiantes que se reflejan en su desempeño escolar

## BIBLIOGRAFIA.

- Anzaldúa, R. (1998). “Una contribución de Foucault a la investigación grupal en el campo educativo: el concepto de” dispositivo” En: Perspectivas de la educación desde América Latina. Revista cuatrimestral. Año 4, no. 9, enero-abril 1998.
- Blanco, Bosco E. (2009). “La relación entre el clima escolar y los aprendizajes en México”. En Memoria electrónica X Congreso Nacional de Investigación Educativa, Veracruz, Veracruz, 21 al 25 de septiembre de 2009. Recuperado en <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/contenido/contenido0110T.htm>



- Casamayor G. (Coord.). (1998). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona: Graó.
- Delors Jaques. (1996). "La educación o la utopía necesaria", "Los cuatro pilares de la educación" y la "Educación a lo largo de la vida". En *La educación encierra un tesoro*. México, Correo de la UNESCO, pp. 9-27, 89-103 y 105-121.
- Fierro Ma. C. y Guillermo Tapia (2013). "Capítulo 2. La convivencia escolar: Un tema emergente de la investigación educativa en México" en FURLÁN, Malamud Alfredo. (Coord). (2013). *Convivencia, Disciplina y violencia en las escuelas 2002-2011*. México: ANUIES, COMIE.
- Freire, Paulo (2006) *Pedagogía de la Autonomía*.
- Foucault, Michel (1988) "El sujeto y el poder". Dreyfus, H. y P. Rabinow. Michel Foucault: más allá del estructuralismo y la hermenéutica, México, UNAM, pp. 227 - 244. (Existen varias versiones electrónicas de este trabajo que pueden consultarse en internet, entre ellas: <http://terceridad.net/wordpress/wp-content/uploads/2011/10/Foucault-M.-El-sujeto-y-el-poder.pdf>)
- Furlan, Alfredo. Problemas de indisciplina y violencia en la escuela en *Revista Mexicana de Investigación Educativa [en línea] 2005, 10 (Julio-septiembre)*. Núm. 26, México, D.F., p.p 631-639.
- John Elliott. (2005). *El cambio Educativo Desde la investigación-acción*. Cap. VI, pp.88-91,109. Morata. Madrid.
- Morín, Edgar. (1999). *Los 7 saberes necesarios para la educación del futuro*. Francia: UNESCO.
- Perrenoud P. (2001) "La práctica reflexiva, clave de la profesionalización en el oficio" y "De la reflexión en la acción a una práctica reflexiva" pp. 9-44 en *Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar*, Graó, España.
- Rozenblum de Horowitz, Sara. (2008). *Mediación en la Escuela: Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique.
- Sandoval, Manríquez M. (2014). "Convivencia y clima escolar: claves de la gestión del conocimiento" En *Revista Última Década*, diciembre 2014, Núm. 41 pp. 153-178.

- Savater, Fernando. (1997). El valor de Educar. Barcelona: Ariel.
- SEP. (2011). Marco de Referencia sobre Gestión de la Convivencia Escolar en las escuelas de educación secundaria en el Distrito Federal y en el Estado de México. Derechos, deberes y disciplina escolar. México: SEP.
- SEP. (2011) Plan de estudios de Educación Básica.
- SEP. (2011) lineamientos de Tutoría.
- Yurén, Teresa. (2005): Ethos y autoformación docente en los dispositivos de formación de docentes. En Ethos y autoformación docente. Análisis de dispositivos de formación de profesores. (pp.19-45). México: Pomares.
- Vinyamata Camp, Eduard. (2003). Aprender Mediación.